

Definições Assistência 24h

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, a fim de determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Todos os serviços deverão ser solicitados na Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizados previamente pela Central.

Assistido: é a pessoa física contratante da assistência.

Condutor: é a pessoa física que estiver guiando o veículo ou que o tenha em seu poder no momento da ocorrência de sinistro ou pane.

Veículo Assistido/Auto: Qualquer veículo para o qual o Segurado cadastrado como ativo na base de dados da Assistência 24hs solicitar atendimento no momento do evento, e desde que o veículo esteja caracterizado como veículo de Passeio ou Táxi, com peso máximo de 1.500 kg (um mil e quinhentos quilos) e Kombis ou Vans, com peso máximo de 3.500 Kg (três mil e quinhentos quilos) devidamente segmentado entre categorias. Caracteriza-se veículo de passeio nas seguintes categorias: passeio, esportivos, pick-ups, SUV e peruas.

Acompanhante: é aquela pessoa que esteja com o condutor no veículo no momento do sinistro ou pane, desde que respeitada à capacidade legal do veículo.

Domicílio do assistido: é o município de domicílio do assistido constante do cadastro.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas ao assistido e ao veículo assistido, fornecidas e atualizadas periodicamente.

Prestadores: pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência 24 horas, a serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Pane: qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo e que lhe impeça a locomoção por seus próprios meios.

Acidente: ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abaloamento ou capotagem, que provoque a imobilização do veículo do qual tenha ou não resultado em ferimento do assistido e/ou de seus acompanhantes (o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo).

Sinistro: ocorrência de acidente, furto, roubo ou incêndio.

Ocorrência: solicitações de atendimento à Assistência 24 horas, podendo ser um sinistro ou uma pane.

Assistência: serviço que será prestado pela Ikê Assistência, obedecendo-se as

condições geral do contrato.

Limite: critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- Modalidade do evento;
- Valor máximo de cada um dos serviços;
- Número máximo de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo assistido dentro período de 12 (doze) meses.

Raio: Entende-se por raio, a distância de ida até o destino escolhido, ou seja, o limite previsto no contrato. Caso o mesmo seja excedido, o usuário será responsável pela quilometragem extra de ida e volta do reboque

Vigência: serviço de assistência será prestado durante a vigência anual da apólice de seguro.

Âmbito territorial: extensão para todo território brasileiro.

Auto Socorro SOS

Ocorrendo pane com o veículo assistido que impeça sua locomoção, a Assistência 24h disponibilizará o envio de socorro mecânico e/ou elétrico para fazer o auxílio de partida no próprio local desde que tecnicamente possível. Se não for possível o auxílio no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina capaz de fazê-lo, a qual deve ser indicada pelo cliente.

Limite: 3 (três) eventos ao ano durante a vigência do contrato, limitado a até 100 Km (raio) por evento.

Importante: A Central de Assistência assumirá tão somente, as despesas de envio do profissional e mão de obra para o reparo emergencial.

Observações:

- O Auto Socorro não realizará o rompimento de lacres colocados pela montadora do veículo, quando o mesmo estiver dentro do período de garantia de fábrica.
- Os demais custos, tais como, para a substituição de peças e indicação da oficina caso necessária são de responsabilidade do assistido.

Exclusões:

- O serviço de SOS não realiza a troca de peças e qualquer serviço assumido em relação ao cliente e oficina indicada é responsabilidade 100% do assistido.
- Não é realizado o serviço de recarga de bateria em estradas e rodovias. Sendo assim, o veículo será removido até a oficina mais próxima e indicada pelo cliente, anulando possibilidade de recarga de bateria.
- Não é permitido o envio de combustível.

- Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;

IMPORTANTE: serviço não disponível para veículos elétricos

Reboque

Ocorrendo pane ou sinistro com o veículo assistido que impeça sua locomoção, a Assistência 24h disponibilizará o reboque até uma oficina ou concessionária para reparos indicada pelo cliente, dentro do raio máximo contratado. Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento, o veículo será rebocado e sua guarda será providenciada até nova remoção ao destino indicado.

Se houver necessidade de uma segunda remoção do veículo, de um local o qual o mesmo foi direcionado no primeiro evento, a uma oficina, concessionária ou outro local a escolha do usuário, haverá a remoção num raio de até 100 km, contabilizando a primeira e segunda remoção.

Limite: 3 (três) eventos ao ano durante a vigência do contrato, limitado a até 100 Km (raio) por evento.

Importante: Havendo quilometragem excedente a responsabilidade do pagamento será do Segurado.

Observações:

- Entende-se por raio, a distância de ida até o destino escolhido, ou seja, o limite previsto no contrato. Caso o mesmo seja excedido, o usuário será responsável pela quilometragem extra de ida e volta do reboque;
- Em caso de indisponibilidade de concessionárias ou oficinas no horário do ocorrido, o veículo será rebocado para o pátio do prestador, porém, já com destino definido no momento do acionamento.
- O serviço de reboque somente será prestado se o veículo se encontrar totalmente descarregado. Caso, no momento da pane ou sinistro, o veículo se encontrar carregado, o assistido deverá providenciar a prévia remoção da carga. Se o prestador chegar ao local e o veículo ainda estiver carregado, ou ainda não estiver liberado pelas autoridades policiais, o atendimento será dado como concluído e um novo chamado correrá por conta do assistido.
- Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos do bem sejam apresentados no local pela pessoa responsável pelo veículo
- Resgate - Não tem cobertura para resgate (veículo fora da pista ou qualquer outro procedimento em que tenha que ser içado).

Exclusões:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a central de atendimento;

- Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- 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;
- Fornecimento de qualquer material destinado a reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- Reboque de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional reboque
- 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 acidentes de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Assistência em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação de serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
- Ação ou omissão do segurado, causadas por má fé;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do segurado;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade do produto;
- Situações ocorridas antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através do canal de atendimento
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.