



0800 030 6672

qualit24hs@gmail.com

Para maior informações: (62) 32246211

CONDIÇÕES GERAIS PARA USO

1. Benefício disponibilizado ao usuário que esteja adimplente e com seus pagamentos ativos no Sistema de Assistência.
2. Todos os serviços acima descritos têm sua extensão ao Território brasileiro.
3. Os serviços de “reboque” aqui contratados atendem somente ao socorro emergencial do veículo, no intuito de retirá-lo de vias públicas, removê-lo de locais e/ou situações de exposição ao risco e socorro a panes, não contemplando a guarda ou responsabilidade sobre o veículo pós-socorro.
4. Os serviços de “reboque” limitam a transladar o veículo a 01(um) ponto pré-definido na solicitação do serviço (coleta/entrega/retorno à base) com embarque/desembarque único.
5. O usuário somente terá direito aos serviços de assistência 24 horas após 00h00min do dia seguinte à contratação do serviço e após cadastramento dos dados pessoais e do veículo no sistema ou após a reativação do mesmo.
6. Todos os serviços disponibilizados na ASSISTÊNCIA 24 HORAS estão condicionados ao “LIMITE” de uso, descritos nesse manual.
7. Os limites pré-estabelecidos pelos serviços contratados não são acumulativos e obedecem ao calendário brasileiro.
8. A assistência terá sua vigência por prazo indeterminado, podendo ser suspensa a qualquer momento, com aviso prévio de 30 dias.
9. Serviços de Munck e guindaste não estão contemplados nesse plano.
10. Haverá dedução do volume estipulado como “LIMITE” de uso no caso de acionamentos de serviços de assistência junto à Central de Atendimento os quais forem seguidos de solicitação de cancelamento feito pelo próprio usuário. Seja qual for o motivo do cancelamento, após a geração do protocolo de atendimento a dedução será concretizada.

1. AUTOSOCORRO APÓS PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA)

Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será enviado um profissional devidamente capacitado para realizar o conserto no local (se técnica e logisticamente possível). O serviço de conserto ou manutenção se limita somente a pequenos reparos e, se não for possível resolver o problema no local, o veículo será rebocado.

Limite: A - 04 eventos na vigência, sem acúmulo por utilização, limitando-se a 01 utilização mensal;

B - Uso restrito do serviço de reboque dentro do percurso contratado total de 500 km(incluso), ida e volta. Podendo ser contratado 1000 km (opcional)*consulte.

2. REBOQUE APÓS PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA)

Não sendo possível realizar o reparo no local, um reboque ou guincho será enviado para remover o veículo até a oficina credenciada/não credenciada ou até um lugar protegido. Nesse caso, deverá ser providenciada pelo beneficiário a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados.

Limite: A - 04 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 (um) evento mensal;

B - Uso restrito do serviço de reboque dentro do percurso contratado total de 500 km(incluso), ida e volta. Podendo ser contratado 1000 km (opcional)* consulte.

3. REBOQUE APÓS ACIDENTE

Na ocorrência de eventual acidente, colisão, incêndio, alagamento que impossibilite o veículo de se deslocar por seus próprios meios, será enviado um reboque ou guincho para a remoção do mesmo até uma oficina credenciada/ não credenciada, ou até um lugar protegido. Nesse caso, deverá ser providenciada pelo beneficiário a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados.

Limite: A - 04 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 (um) evento mensal;

B - Uso restrito em cada evento dentro do percurso contratado total de 500km (incluso), ida e volta. Podendo ser contratado 1000 km (opcional)* consulte.

C - Em caso de colisão, o guincho será ilimitado em todo território nacional.

4. CHAVEIRO

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo, quebra na ignição/fechadura/tranca de direção, dentre outros, será enviado um profissional capacitado para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos, restringindo-se a cobertura ao custo da mão-de-obra para abertura do veículo ou remoção de chave quebrada. Quando não for possível resolver o problema com envio de chaveiro ao local, o veículo será rebocado. Só é possível esse serviço para veículos com fechaduras convencionais, nos demais casos, o veículo será rebocado.

Limite: A - 04 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 (um) evento mensal;

B - Uso restrito em cada evento dentro do percurso contratado total de 500km (incluso), ida e volta. Podendo ser contratado 1000 km (opcional)* consulte.

4. TROCA DE PNEUS

Em caso de acionamento devido a furo nos pneus, quebra ou amassamento de rodas, será enviado um profissional para substituição do pneu pela roda sobressalente. Ocorrendo em mais de um pneu ou roda, será enviado um guincho/reboque para que o proprietário do veículo possa chegar à borracharia mais próxima.

Limite: A - 04 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 (um) evento mensal;

B - Uso restrito em cada evento dentro do percurso contratado total de 500km(incluso), ida e volta. Podendo ser contratado 1000 km (opcional)* consulte.

6. TÁXI (RETORNO À RESIDÊNCIA)

Na hipótese de pane ou colisão que impossibilite a locomoção própria do veículo, estando o usuário em sua cidade domicílio, o mesmo será rebocado e, se houver necessidade, será enviado um táxi (convencional) para retorno à residência.

Limite: A - Translado com valor máximo de até R\$100,00 (cem reais);

B - 04 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.

C - Nos casos em que o táxi ultrapassar os limites de município, gerando cobrança de taxa de retorno (como previsto por lei), a mesma será paga pelo usuário.

7. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Na hipótese do usuário ter seu veículo impedido de retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem, por qualquer evento (pane elétrica, pane mecânica ou colisão), com o tempo de reparo superior a 01(um) dia, o usuário terá o direito a 01(uma) passagem, para retorno ou continuidade da viagem (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante).

*Para veículos relacionados nas categorias Táxi e Vans terá do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.

Limite: A - Para viagem dentro do estado: será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus;

Para viagem fora do estado: será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus ou passagem aérea (classe econômica) em até 24 horas, através de companhias de transporte aéreo que operem o trecho;

B - 02 eventos por vigência, sem acúmulo por não utilização;

C - Só terão direito à Meio de Transporte Alternativo quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100 km da cidade de domicílio ou cidade de destino do usuário;

D - Sendo a distância da continuidade da viagem até o destino superior à distância de retorno à residência, será disponibilizado pela QUALIT ASSISTÊNCIA 24 HORAS apenas o retorno à residência do usuário.

8. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

Na hipótese do usuário ter seu veículo impedido de retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem por qualquer evento (pane elétrica, pane mecânica ou colisão), com tempo de reparo superior a 01(um) dia, o usuário terá o direito de até 03(três) diárias (cada) em hotel (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), sendo este serviço limitado à hospedagem, não incluindo despesas extras tais como alimentação, bebidas, lazer, dentre outros, com teto máximo por diária de R\$100,00 (cem reais).

Limite: A - 02 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01(um) evento mensal;

B - Só terão direito à hospedagem quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100 km da cidade domicílio ou destino do usuário.

*Para veículos relacionados nas categorias Táxi e Vans terá o uso de benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.

PRAZO DE ATENDIMENTO (REPAROS/REBOQUE)

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

EVENTOS NÃO COBERTOS E/OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA DE REEMBOLSO

1. Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato ou autorização da Central de Atendimento;
2. Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
3. Eventos ocorridos em veículos com peso igual ou superior a 3,5 toneladas ou com número de ocupantes superior à capacidade determinada pelo fabricante;
4. Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas corridas ou similares;
5. Acidentes produzidos por ingestão intencional ou não de tóxicos, narcóticos, bebidas alcoólicas ou qualquer substância proibitiva, prevista em lei;
6. Mão-de-obra para reparação do veículo;
7. Substituição de peças defeituosas do veículo;
8. Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
9. Fornecimento de combustível;
10. Atendimento para panes repetitivas e/ou que excedam o "LIMITE" de uso;
11. Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagens e/ou objetos pessoais do usuário e seus acompanhantes, desde que não haja comprovação de envolvimento dos profissionais da QUALIT ASSISTÊNCIA 24 HORAS e seus prestadores.
12. Serviços que impliquem no rompimento de lacres quando o veículo estiver em garantia de fábrica;
13. Atendimento para veículos em trânsito por estradas clandestinas, trilhas ou caminhos de difícil acesso (caminhos impedidos, não abertos ao tráfego, composto de areia fofa ou movediça);
14. Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo, sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou vias alternativas de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito derivado de acidente, restrição à livre circulação, casos fortuitos ou de força maior;
15. Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização internacional do evento;
16. As trocas de pneus não serão reembolsadas.

Este Regulamento entra em vigor no dia 01/05/2019. Será revogado complementemente por versão posterior.