

ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS LEVES E MOTOS

**MANUAL
DE SERVIÇO**



Manual Assistência 24 horas



A EMPRESA

A INFINITY ASSISTENCIA VEICULAR é uma empresa focada no cliente de forma a atender com qualidade, transparência e rapidez. Não importa o dia nem a hora, a INFINITY ASSISTÊNCIA VEICULAR estará sempre à disposição para ajudar os clientes nas horas mais difíceis.

ALGUNS DIFERENCIAIS DE SERVIÇO:

- Maior raio de cobertura de reboque do mercado;
- Preço competitivo, visando qualidade em atendimento;
- Cobertura em todo o território nacional, 365 dias por ano, 7 dias por semana, 24 horas por dia.

A assistência 24 horas disponibilizará os serviços mais apropriados conforme regulamento.

VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS

Os serviços passam a estar disponível ao cliente exatamente 24 horas úteis depois de contratada a proteção e ativada no sistema da Infinity Assistência Veicular.

LIMITES DE UTILIZAÇÃO

Para cada evento será disponibilizado apenas um serviço.

Em casos de serviços providenciados sem prévia autorização da Central de Atendimento, a Infinity Assistência Veicular se reserva no direito de não reembolsar o assegurado, sob qualquer hipótese.

Não será prestada a assistência aos eventos gerados por acidentes ocorridos conforme a seguir:

- Durante competições desportivas, sejam elas oficiais ou não incluindo seus treinos;

- Em apostas, trilhas, rallyes, romarias e enduros;
- Por uso indevido do veículo;
- Por condução do veículo por pessoa não habilitada, drogada, alcoolizada ou em estado de perturbações patológicas;
- Em tentativas de suicídios ou atos criminosos, diretos ou indiretos;
- Fora da estrada, em ruas ou rodovias estranhas ao sistema viário que implica no uso de equipamentos de socorro fora dos padrões normais.

A Infinity Assistência Veicular pode se recusar a atender ao chamado se for constatada má fé do condutor.

Isso pode ficar evidente se as ocorrências forem constantes e repetitivas, ou claramente decorrentes da falta de manutenção do veículo.

OS SERVIÇOS

CHAVEIRO

A Infinity Assistência Veicular colocará à disposição do cliente, em caso de perda, extravio, roubo, quebra de chaves ou trancadas no interior do veículo, um profissional quando disponível no local, para abrir, o veículo ou reboque para uma assistência apropriada.

Obs.: A Infinity Assistência Veicular só cobre as despesas com o deslocamento do profissional e abertura do veículo. As demais correm por conta do cliente.

FALTA DE COMBUSTÍVEL

Nesses casos, a Infinity Assistência Veicular providenciará o reboque do veículo até o posto mais próximo.

Obs.: O custo com o reabastecimento fica por conta do condutor do veículo.

HOSPEDAGEM

Nos casos de sinistros como colisões e capotamentos em que o veículo leve mais de 24 horas para ser reparado, o condutor e seus acompanhantes poderão se hospedar em um hotel, por até 2 (dois) dias, por conta da Infinity Assistência Veicular.

Obs.: O reembolso será de R\$ 100,00 (cem reais) pessoa limitada a 5 (cinco) passageiros e 2 (dois) dias

MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Nos casos em que o reparo do veículo pela oficina for superior a 24 horas úteis, comprovadamente, será providenciado ao cliente e seus acompanhantes um transporte alternativo para que retornem aos seus domicílios.

Fica por conta do condutor providenciá-las, recebendo posteriormente o reembolso.

Obs.: O limite será de 5 (cinco) passagens, no valor máximo de R\$ 50,00 (cinquenta reais) cada, independente do modelo do veículo utilizado.

REBOQUE DO VEÍCULO

Quando ocorrer pane ou acidente impossibilitando o veículo de se deslocar, será providenciado um reboque para conduzi-lo a uma oficina mais próxima ou até a distância estabelecida em contrato.

Obs.: Caso o veículo precise ser removido para uma distância superior ao limite contratado, tanto por opção do condutor quanto pela falta de condições no local, fica por conta do condutor o custo excedente.

RETIRADA DO VEÍCULO

Quando o condutor se encontrar fora do município em que o veículo estiver sendo reparado, a Infinity Assistência Veicular fornecerá uma passagem ao condutor ou a qualquer pessoa por ele indicado, até a oficina onde estiver o veículo para sua retirada, limitado a R\$: 250,00 (duzentos e cinquenta reais)

TÁXI

Nos casos em que o veículo necessite ser rebocado, a Infinity Assistência Veicular reembolsará aos clientes os custos com táxi utilizado para conduzir os passageiros a sua residência ou outro local por ele indicado.

Obs.: O limite dessa cobertura será de até 50 km (cinquenta quilômetros) por ocorrência, independentemente do número de passageiros e destino.

TRANSMISSÃO DE MENSAGEM

O cliente poderá solicitar junto à Infinity Assistência Veicular, para que seja enviada mensagem a respeito do evento ocorrido a uma pessoa por ele indicada desde que residente no país.

TROCA DE PNEU

A Infinity Assistência Veicular, no caso de danos em pneus, poderá providenciar um borracheiro ou encaminhar o veículo à borracharia mais próxima, para simples troca do pneu danificado pelo estepe. Caso seja necessário conserto ou recuperação, fica o condutor responsável pelas despesas.

VEÍCULO RESERVA

Quando ocorrer sinistro tais como roubo, furto ou perda total, o cliente poderá efetuar a locação de um veículo reserva básico, por até 3 (três) dias, por conta da Infinity Assistência Veicular.

A locação também pode ser feita diretamente pela Infinity Assistência Veicular, se a localidade dispuser desses serviços.

VIDROS (Produto opcional)

A proteção de vidro é mais um benefício fornecido para o cliente, do qual no momento da contratação da Assistência 24 horas você poderá optar pela mesma.

A Infinity Assistência Veicular colocará à disposição do seu cliente o benefício de troca ou recuperação do para-brisa, janelas e vidros traseiros quando ocorrer à quebra ou trinca do mesmo em evento que tenha danificado exclusivamente o mesmo. Lembrando que:

- A cada 1(um) evento no para-brisa e no vidro traseiro;
- A cada 2(dois) eventos nas janelas laterais;
- No período de 12(doze) meses.

Obs.: A participação por conta da Infinity Assistência Veicular será de 60% (sessenta por cento), e referente ao associado será de 40% (quarenta por cento), com valor máximo de cobertura para vidro de R\$: 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) por parte, considerando mão de obra e material.

O serviço poderá não estar disponível ao cliente de forma imediata em situações em que no local onde ocorreu o evento não houver nenhum profissional cadastrado junto a Infinity Assistência Veicular, quando então será orientado o mesmo a se deslocar até uma empresa parceira para realização da troca ou recuperação, como também em casos em que o para-brisa não esteja disponível à venda no Brasil, sendo assim necessária a importação do mesmo para a troca.

LANTERNAS E FARÓIS (Produto opcional)

Estão cobertos por esta garantia a troca dos faróis e lanternas dianteiras (inclusive pisca-pisca), lanternas traseiras, e lentes protegido em consequência de quebra ocorrido exclusivamente com um dos itens cobertos por esta garantia, exceto o roubo/furto ou incêndio do próprio. Para tanto o associado deve entrar em contato com a Assistência 24 horas, pelo telefone: (0800 649 0300), que será indicado o local onde será verificado o sinistro e efetuado a troca do item danificado.

RISCOS E EXCLUSÕES

NÃO HAVERÁ COBERTURA PARA:

- Faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro);
- Faróis de xenônio ou similares;
- Brakes Lights e lanternas laterais;
- Faróis adaptados e/ou transformados de outros veículos;
- Queima da lâmpada;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- Vandalismo ou mau uso do equipamento;
- Peças embutidas no para choque do veículo;
- Componente elétricos/eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça, soquetes, relês, chaves de seta, interruptores, fiação;
- Peças com infiltração;
- Led ou neon;
- Lâmpadas adaptadas.

*** Limite para 2 (duas) peças em 12 (doze) meses para faróis e lanternas.**

CONDIÇÕES GERAIS

Os serviços somente serão prestados aos veículos cadastrados sendo identificados por sua placa e o número de CPF do cliente.

Fica por conta do condutor, providenciar todas as peças inclusive, pneus utilizados no conserto o veículo, tanto no local da ocorrência quanto na oficina.

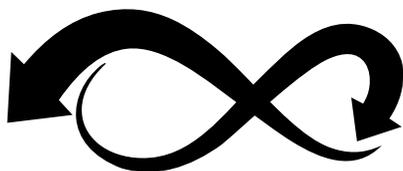
Se houver qualquer carga dificultando ou mesmo impedindo a remoção do veículo, sua retirada é de inteira responsabilidade do condutor.

Se o condutor exigir o atendimento no local e a reparação não se efetivar por qualquer motivo, o guincho não será disponibilizado novamente para esse mesmo evento.

Não é de responsabilidade da Infinity Assistência Veicular o roubo de bagagens, objetos pessoais e mercadorias deixadas no interior do veículo.

No intervalo de 30 dias consecutivos, o cliente tem direito a um atendimento por evento. Cada um dos serviços somente será oferecido se nas localidades onde ocorrer o sinistro possuir prestadores dos mesmos.

Para produtos opcionais, consulte sua associação.



Infinity System

Assistência 24h e Monitoramento Veicular



0800 649 0300



BIS

INTEGRAÇÃO DE NEGÓCIOS

31 4042.9828

contato@bissolucoes.com.br

www.bissolucoes.com.br