

ORION
BRASIL

Regulamento da Assistência **24 HORAS**



Daqui pra frente
Orion Brasil

REGULAMENTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS

CONDIÇÕES GERAIS PARA USO

1. Benefício disponibilizado ao usuário que esteja adimplente e com seus pagamentos ativos e para o veículo cadastrado no Plano de Proteção Automotiva – PPA da ASSOCIAÇÃO ORION DE BENEFÍCIOS MUTUOS DO BRASIL.
2. Todos os serviços 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 se 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 as 72h horas da aprovação do cadastro de adesão e aceitação da vistoria do veículo na base da associação.
6. Todos os serviços disponibilizados na ASSISTÊNCIA 24 Horas estão condicionados ao LIMITE de uso, descritos neste manual e de acordo com a contratação no termo de adesão.
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 muncck e guindaste não estão contemplados neste plano.

VEÍCULOS COBERTOS

Motocicleta;

Veículo de passeio; Pick-ups leves; Pick-ups Médias; SUV;

Veículo

utilitário; Van;

Caminhão;

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência 24 horas serão prestados ao usuário somente no território brasileiro.

Objetivo do Programa

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 preventiva do veículo.

A Central de Assistência 24hs através do telefone (Toll Free) de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800 ou Whatsapp, 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;

- a) Verifique o endereço onde o veículo e os ocupantes se encontram, bem como os possíveis pontos de referência, isto tornará mais ágil sua localização;
- b) O veículo deve estar desimpedido para realização da remoção, 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;
- c) Veículos que já se encontram em oficinas, auto center, auto elétrica, retífica, funilaria e/ou quaisquer outros locais para manutenção corretiva e/ou preventiva, não poderá fazer uso dos serviços da assistência 24, tendo em vista que o veículo se encontra no local apropriado para sanar os problemas existentes.
- d) Todo e qualquer serviço de assistência somente deverá ser acionado/providenciado com a prévia autorização da Central da Assistência 24 horas;
- e) Os serviços solicitados sem autorização prévia da Assistência 24 horas não terá de reembolso por parte da Central de Assistência 24hs;

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 associação que estão aptas a prestar serviços necessários aos atendimentos garantidos.

Quilometragem: Deverá ser respeitada a quilometragem contratada e descrita no termo de adesão do plano de proteção veicular.

Calculo de quilometragem total: A contagem da quilometragem inicia quando o guincho sai da base do prestador e finaliza ao retornar para base do prestador, não podendo essa quilometragem total ultrapassar a quilometragem contratada no plano de proteção veicular, **(Exemplo, plano com 400km, o associado/usuário poderá utilizar o serviço de guincho com distancia máxima de 200km, sendo 200km ida e 200km volta).**

Motocicleta: Veículo motorizado de duas rodas e tração traseira com capacidade de até duas pessoas.

Veículo Leve: Carro de passeio de pequeno porte destinado a transporte de passageiros.

Pick-ups leves: Veículo para transporte de pequenas cargas com até 500 (quinhentos) quilos.

Pick-ups Médias: Veículo de transporte de cargas leves até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas.

SUV: Veículo utilitário de passeio com capacidade de até 7 (sete) passageiros.

Veículo utilitário: Veículo destinado a transporte de cargas particular ou finalidade comercial, com peso de até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas, veículo com Baú será enquadrado na categoria CAMINHÃO.

Veículo van: Veículo destinado a transporte de passageiros com até 20 lugares, e/ou transporte de cargas, com peso líquido até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas.

Caminhão: Veículo destinado para carga pesada, capacidade líquida superior a 3,5 toneladas destinado ao transporte de carga, devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.

Carreta: Veículo de carga destinado ao transporte de carga, acoplável ao cavalo mecânico devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.

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, abaloamento, 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 Associação.

GARANTIA E LIMITES

A 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, conforme a cobertura. 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.

ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO SOCORRO ELÉTRICO/MECÂNICO

A Assistência 24h poderá providenciar o envio de socorro elétrico/mecânico ao veículo, em atendimento a situação de caráter emergencial, considerando que o reparo seja tecnicamente possível ser realizado no local do evento. Caso o reparo não seja possível ou a pane não tenha motivo aparente que permita direcionar o socorro adequado, será disponibilizado o serviço de reboque, para que o veículo seja levado até a oficina ou ponto de assistência mais próxima do local do evento, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada no termo de adesão.

Importante 1: Será encaminhado o prestador até o local desde que o Associado/Usuário identifique o problema existente no veículo e, seja possível a solução do problema no local do evento e, o valor do deslocamento seja inferior ou igual ao valor do reboque para a oficina mais próxima do local do evento, **ao optar pelo atendimento mecânico no local, o serviço de guincho não poderá ser utilizado posteriormente dentro do mesmo mês.**

Importante 2: A Central de Assistência 24h arcará com os custos de deslocamento do referido socorro elétrico/mecânico.

Importante 3: Estão excluídas quaisquer despesas com mão de obra, compra ou substituição de peças.

Importante 4: O serviço mecânico será possível em dia útil durante o horário comercial.

Limite: 01 (um) atendimento 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 ou ponto de assistência mais próxima do local do evento, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada.

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

Importante 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.

Importante 3: Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento de pane. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo poderá ser 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.

Importante 4: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado e, deverá ser paga diretamente para o prestador.

Importante 5: A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas ultrapassado os prazos estabelecidos.

Limite: 01 (um) atendimento por mês.

Quilometragem: De acordo com o plano contratado descrito no termo de adesão.

REBOQUE DO VEÍCULO APÓS EVENTO

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

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

Importante 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.

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

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

Importante 5: A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas ultrapassado os prazos estabelecidos de 24 horas úteis.

Importante 6: Os procedimentos necessários para acionamento da Associação em função do evento devem ser verificados diretamente junto a área responsável da Associação.

Limite: 01 (um) atendimento por mês.

Quilometragem: De acordo com o plano contratado descrito no termo de adesão.

TROCA DE PNEUS

Em caso de dano a um dos pneus do veículo será enviado um profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente (estepe) do veículo, no caso de dano em mais de um dos pneus, poderá ser encaminhado um prestador qualificado para realizar o reparo necessário no local, ou liberar o reboque do veículo até um borracheiro mais próximo, limitado a 200 (duzentos) quilômetros totais, sendo 100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta, a contar da saída da base do prestador. **Importante 1:** Todas as despesas para o conserto do pneu, câmara, bicos, aro e qualquer outra peça ou despesa relacionado com o evento, tais despesas serão de responsabilidade do associado e/ou usuário. **Importante 2:** Para veículos das categorias, **Leve, Pick-ups, SUV, Utilitário, Van ou Caminhão**, será obrigatório ter o pneu sobressalente (estepe) no veículo.

Em caso de motocicletas com uso de câmara de ar, não sendo possível o reparo no local, será realizado a troca da câmara danificada por uma nova,

o custo da câmara nova será de responsabilidade do associado/usuário.

Limite: 01 (um) atendimento por mês.

PANE SECA

Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a Central de Assistência providenciará o envio de até 5 litros de combustível para que seja possível a locomoção do veículo até um posto de combustível ou disponibilizará o serviço de reboque para que o mesmo seja levado até o posto de combustível mais próximo, limitado um raio de 30 km do local do evento.

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

Limite: 01 (um) atendimento por mês.

TÁXI E/OU TRANSPORTE POR APLICATIVO

Em caso de acidente, incêndio decorrente de acidente, 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 veículo de transporte de passageiro por 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.

Importante 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: 01 (um) atendimento por mês com valor de até R\$ 70,00 (setenta) reais, independentemente do número de passageiros permitidos pela lotação do veículo definida pelo fabricante e de seus destinos.

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.

Importante 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 (um) atendimento por mês.

TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela Assistência, em município situado a mais de 100km da residência do usuário, a Central de Assistência disponibilizará para o usuário ou pessoa de confiança que possa recuperar o veículo, o valor de até R\$150,00 (cento e cinquenta reais) para despesa com transporte até o local de retirada do veículo.

Importante 1: Este transporte limitar-se-á a extensão entre município de domicílio e o de reparo.

Limite: 01 (um) atendimento 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.

Importante 1: O valor para o atendimento é limitado a R\$150,00 (cento e cinquenta reais), quaisquer valores excedentes será de responsabilidade do associado/usuário.

Importante 2: Caso não seja possível resolver o problema por meio de um profissional (chaveiro) no local de origem do veículo, fica garantido o reboque do veículo para oficina, concessionária, ou local apropriado para execução do serviço, a escolha do usuário, em perímetro urbano.

Importante 3: Caso o profissional (chaveiro) se deslocar até local de origem do veículo, não será disponibilizado reboque para transporte do veículo.

Importante 4: 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.

Importante 5: 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.

Importante 6: 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 40kms.

Limite: 1:01 (um) atendimento por mês.

RETORNO AO DOMICÍLIO

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo, que impossibilite a continuidade de viagem, em função de pane ou evento previamente atendido pela Assistência 24 horas, serão colocadas à disposição do usuário e dos beneficiários, (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), transporte alternativo definido pela Central de Assistência, para que possam chegar até o destino pretendido ou retornar ao município de seu domicílio. Este serviço será realizado através de reembolso ou contratação direta da Assistência 24 horas conforme disponibilidade de prestador, com valor limitado a R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais).

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

Importante 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.

Importante 3: Caso o usuário opte pela continuação da viagem essa despesa não deverá exceder a de retorno ao município de seu domicílio. **Importante 4:** Este serviço será prestado quando o usuário estiver mais de 100km de distância do município de domicílio, em seguida ao evento ocorrido.

Importante 5: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, transporte de passageiro por aplicativo, van e semelhantes), terá direito ao retorno a domicílio somente o motorista do veículo.

Importante 6: 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.

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

Limite: 01 (um) atendimento ao mês.

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 indicada pelo fabricante, auxílio de estadia em hotel, com valor limitado até de R\$ 70,00 (setenta reais) por pessoa, limitado ao valor total de até R\$350,00 (trezentos e cinquenta) 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\$ 70,00 (setenta reais).

Importante 1: Este serviço inclui apenas o auxílio no pagamento da estadia no hotel, não estando excluídas as despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, celular, etc.

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

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

Importante 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 (um) atendimento por mês.

EXCLUSÕES

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

De caráter geral: Prestações de serviços não decorrentes das instruções e solicitações contratadas, ou que tenham sido solicitadas diretamente pelo associado/usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço sem autorização da central;

Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos; Explosão, liberação de calor e irradiações proveniente de cisão 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:

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

Acionamento do serviço de guincho para trocar o veículo de oficina, auto center, auto elétrica, retifica, funilaria e/ou quaisquer outros locais para manutenção corretiva e/ou preventiva.

Remoção do veículo sem acompanhamento do associado/usuário ou algum responsável indicado;

Remoção do veículo quando estiver em pátio do Detran, polícia militar, guarda municipal, polícia federal, polícia rodoviária federal, ou qualquer outro pátio de recolhimento de veículos.

Remoção do veículo quando estiver em estrada vicinal; em estradas de terra que apresente risco de danificar o guincho o risco de atolar;

Resgate de veículo atolado; Ocorrências fora dos âmbitos definidos;

Acidentes com a motocicleta em decorrência da prática de "rachas", corridas ou conduzir a motocicleta em uma das rodas "empinar";

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 do mesmo caráter;

Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munch" 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; 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;

Em relação às pessoas:

Gastos de hospitalização, honorários não especificados, exames complementares de diagnóstico e medicamentos; Disponibilização de serviço de retorno a domicílio a usuários que já estejam no destino pretendido ou local seguro identificado pela Assistência;

Gastos com restaurantes e despesas provenientes de estadia em hotel, tais como: lavanderia, telefone, restaurantes, frigobar, etc.; Acontecimentos ocasionados em consequência de prática de desportos em competições, assim como nos seus treinos e apostas;

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;

Telefones Úteis

Assistência 24h – 0800 800 5001 (este número poderá ser alterado mediante aviso através do e-mail cadastrado) **Whatsapp**
assistência 24h – (65) 99279-8198 (este número poderá ser alterado mediante aviso através do e-mail cadastrado) **Atendimento**
ao Associado – (65) 3634-8668

Polícia militar – 190

Polícia Rodoviária Federal – 191

SAMU – 192

Corpo de Bombeiros – 193

Polícia Civil – 197

Polícia Rodoviária Estadual – 198

Defesa Civil – 199

ORION
BRASIL

