

# MANUAL DO USUÁRIO

ASSISTÊNCIA 24H



# OBJETIVO DO PROGRAMA

(55) 99110-3737 WhatsApp

A partir de agora, com a **Rastrek**, você terá a tranquilidade, caso haja qualquer imprevisto com o seu veículo.

Este programa objetiva prestar um atendimento personalizado ao usuário e seus acompanhantes em situações de emergência ocasionadas por seu veículo nos eventos: Pane, acidente e roubo/furto.

Através do telefone de Discagem Direta Gratuita (DDG) **0800 234 7000**, durante **24 horas por dia**, inclusive nos feriados e finais de semana, durante 365 dias no ano. Os serviços relativos ao veículo assistido abrangem as modalidades previstas, que serão prestadas conforme descritas a seguir, desde que respeitadas as condições estabelecidas. No âmbito do território brasileiro, será localizado o prestador mais próximo.



# RESUMO DAS COBERTURAS

## ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO

- ✓ Socorro Elétrico/Mecânico
- ✓ Guarda do Veículo
- ✓ Troca de Pneu\*
- ✓ Reboque
- ✓ Chaveiro\*
- ✓ Pane Seca\*

\*Cobertura exclusiva para automóveis, motocicletas e caminhonetes (até o tipo Hilux).

\*Os veículos não podem ter carga na utilização dos serviços




## ATENÇÃO!

Agilize o atendimento tendo em mãos as seguintes informações:

- Documento do veículo (Placa, Chassi);
- Endereço do local do evento; endereço de destino;
- O serviço de que necessita.



# ATENÇÃO!

-  Os serviços serão liberados **após 72h do cadastro** do veículo no plano de Assistência 24h.
-  A permanência deve ser de 12 meses, visando a fidelidade do plano.
-  Para todos os eventos é necessário ter 01 pessoa maior de idade com documento de identificação, portando chave e documentação do veículo.



# EXCLUSÕES

(55) 99110-3737 WhatsApp

**Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:**

- Serviços solicitados pela pessoa assistida sem prévio consentimento da assistência, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- Condução ou manobra do veículo por pessoa não legalmente habilitada na categoria;
- Condução ou manobra do veículo por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas;
- Assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das pessoas assistidas e da participação de veículo em competições, apostas ou provas de velocidade;
- Assistência, se ultrapassar a capacidade nominal, de pessoas ou carga do veículo assistido;



- Atendimento para veículos em caso de pane ou colisão que esteja dentro de oficinas mecânicas.
- Custos com mão de obra para reparação do veículo;
- Custo de aquisição de combustível;

**Excluem-se ainda das prestações e serviços da CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, as derivadas de:**

- Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:
- Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;



- Atos ou atividades das Forças Armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;
- Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

**Parágrafo Único** - Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da pessoa usuária ou do condutor do veículo assistido, causadas por má fé.



# RESPONSABILIDADE

(55) 99110-3737 WhatsApp

A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA se responsabilizará por eventuais danos que possam ocorrer no veículo assistido durante sua remoção até o local de destino, desde que este serviço seja prestado pela mesma.

Neste caso, a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA deverá ser comunicada em relação ao dano causado em até 72 ( setenta e duas ) horas, após a remoção do veículo. Em qualquer situação, estarão excluídas as indenizações por lucros cessantes.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Placa veículo contratado: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
CONTRATADO

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

