



MANUAL DO USUÁRIO

ASSISTÊNCIA 24H



WWW.RASTREK.COM.BR



RASTREK_OFICIAL

ABRIL/25

OBJETIVO DO PROGRAMA

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 **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*
- ✓ Troca de pneu*
- ✓ Reboque*

- ✓ Chaveiro*
- ✓ Pane seca*

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

* Limite de 100km de utilização

*Os veículos não podem ter carga na utilização dos serviços

ATENÇÃO!

Agilize o atendimento tendo em mãos as seguintes informações:

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

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS



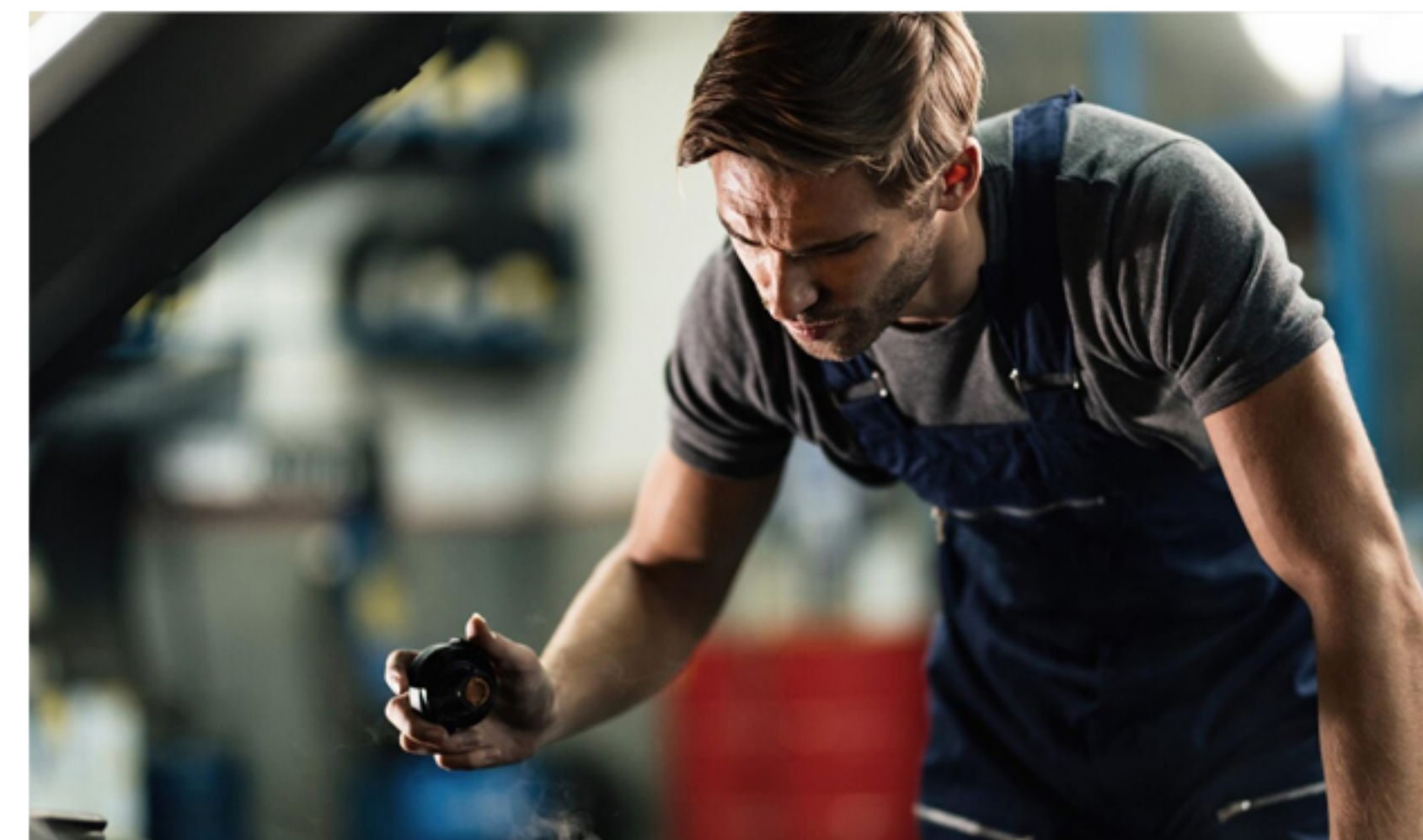
SOCORRO ELÉTRICO

Evento Gerador: Na ocorrência de pane elétrica no veículo assistido (caso esteja em deslocamento), que impossibilite sua locomoção por meios próprios.

Descrição do Serviço: Fornece a assistência em situações onde um veículo esteja com a bateria descarregada. Isso é feito através do envio de um prestador de serviços para auxiliar na recarga do veículo.

Limite: 100 km

Limite de utilização: 03 utilizações a cada 12 meses, 01 utilização por evento mensal (intervalo de no mínimo 30 dias entre as solicitações). **O prazo de cancelamento são 10 min, após isso o serviço será contado como utilizado.**





REBOQUE

Evento Gerador: Na ocorrência de defeitos que impossibilite sua locomoção por meios próprios, onde o veículo deverá estar em via pública.

Descrição do Serviço: Remoção do veículo até oficina ou concessionária mais próxima dentro do raio máximo de 100 km do local de destino a ser indicado pelo solicitante do serviço ou pessoa por ele indicada.

Limite: 100 km

Limite de Utilização: 03 utilizações a cada 12 meses, 01 utilização por evento mensal (intervalo de no mínimo 30 dias entre as solicitações).

Atenção: Em caso de veículos utilitários, não podem ter carga durante a utilização dos serviços. No deslocamento, poderá seguir com o prestador até 2 pessoas (motorista do veículo + 1 acompanhante. Crianças menor de 12 anos não são permitidas irem na cabine).





REBOQUE

IMPORTANTE: O cliente deve estar presente no local com a chave e os documentos do veículo quando o prestador chegar. Caso o cliente não esteja presente, poderá ser cobrada uma taxa adicional pelo tempo excedente, que deverá ser paga ao prestador no local antes que o veículo seja removido. Se o prestador não puder esperar, o serviço será considerado utilizado e o cliente deverá aguardar o prazo estabelecido de 30 dias para uma nova solicitação.

Nossos prestadores não realizam serviços de resgate* (ex: veículos aterrados, soterrados, depreciados em rios e abismos).

O prazo de cancelamento são 10 min, após isso o serviço será contado como utilizado.

*Consulte demais exemplos de condição de resgate





CHAVEIRO

Evento Gerador: Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda, extravio das chaves, esquecimento no interior do veículo, ou sua quebra na fechadura ou ignição.

Descrição do Serviço: A central de assistência enviará um chaveiro para a abertura da porta do veículo, retirada da chave quebrada na ignição ou na fechadura. Este serviço só estará disponível para veículos que utilizem chaves tradicionais. Não estão cobertas a confecção de chaves nem os custos de mão de obra e peças para troca e conserto de fechadura ou ignição. Serviço não coberto para abertura de trancas, travas auxiliares, tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.

Limite de Utilização: 03 utilizações a cada 12 meses, 01 utilização por evento mensal (intervalo de no mínimo 30 dias entre as solicitações).

Limite: 100 km

O prazo de cancelamento são 10 min, após isso o serviço será contado como utilizado.





PANE SECA

Evento Gerador: Se o veículo assistido ficar impossibilitado de se locomover por falta de combustível líquido.

Descrição do Serviço: Será enviado um prestador com combustível até o local em que se encontrar o veículo, sendo a quantidade de combustível já combinada previamente com o cliente. Gastos do combustível por conta do cliente a ser pago no local.

Limite: 100 km

Limite de Utilização: 03 utilizações a cada 12 meses, 01 utilização por evento mensal (intervalo de no mínimo 30 dias entre as solicitações).

O prazo de cancelamento são 10 min, após isso o serviço será contato como utilizado.

***Ter seu veículo imobilizado na via por falta de combustível é infração média com multa e remoção do veículo. Art. 180, CTB**





TROCA DE PNEU

Evento Gerador: Ocorrência de dano a um dos pneus do veículo (Pneu furado/estourado).

Descrição do Serviço: A central de assistência providenciará o envio de um profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente (estepe) do veículo. Não estão cobertas pelo serviço, as despesas para conserto do pneu, câmara, aro e qualquer outra peça relacionada com o evento. O usuário precisa ter obrigatoriamente a disponibilidade de 1 estepe apto para uso e as ferramentas necessárias para a troca.

Limite: 100 km

Limite de Utilização: 03 utilizações a cada 12 meses, 01 utilização por evento mensal (intervalo de no mínimo 30 dias entre as solicitações).
O prazo de cancelamento são 10 min, após isso o serviço será contado como utilizado.

*Circular sem os equipamentos obrigatórios, como o pneu sobressalente, configura infração grave, com multa e perda de 5 pontos na CNH. Art 230, CTB.



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.
- ⚠ O prazo de cancelamento são de **10 minutos**, após isso o serviço será contato como utilizado.
- ⚠ Para a prestação dos serviços relacionados, o veículos deve estar com as 4 rodas em via pública ou local de fácil acesso.

EXCLUSÕES

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

- ✗ Não será realizado reembolso por serviços solicitados sem prévio consentimento da assistência, exceto nos casos de força maior, com a devida autorização prévia.
- ✗ 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;
- ✗ Se ultrapassar a capacidade nominal, de pessoas ou carga do veículo assistido;

EXCLUSÕES

- ✗ Atendimento para veículos em caso de pane ou colisão que esteja dentro de oficinas mecânicas.
- ✗ Custos com mão de obra para reparação ou peças 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;
- ✗ Serviços caracterizados como resgate do veículo e traslado entre oficinas;

EXCLUSÕES

- ✖ 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, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.
- ✖ Retiradas de pátios de veículos retidos por órgãos públicos.
- ✖ Remoção em ladeiras, estrada de chão e áreas consideradas de risco pela segurança pública.

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

RESPONSABILIDADE

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 24 (vinte e quatro) horas, após a remoção do veículo. Em qualquer situação, estarão excluídas as indenizações por lucros cessantes.

_____, ____ de _____

CONTRATADO

Placa veículo contratado: _____

CONTRATANTE



0800 234 7000



RASTREK_OFICIAL



WWW.RASTREK.COM.BR