



MANUAL DO USUÁRIO

ASSISTÊNCIA 24 HORAS



SEJA BEM-VINDO

A partir de agora você pode beneficiar-se dos serviços que a **RVS Assistência 24H** dispõe. O Manual do usuário foi criado com um conteúdo explicativo e claro, para manter todos os clientes/associados informados das vantagens de se ter uma Assistência RVS, conforme plano contratado.

Antes de ligar tenha em mãos:

- **Documento do veículo;**
- **Endereço do local do evento;**
- **Ponto de referência.**

MISSÃO.

A **RVS Assistência 24H** tem por objetivo prestar assistência veicular aos clientes/associados, em casos de imobilização do veículo, em sequência de pane eletromecânica, colisão, pane seca e outros atendimentos descrito neste regulamento, 24 horas por dia, 07 dias por semana.

DEFINIÇÕES.

Acompanhante: Pessoa que se encontra na qualidade de passageiro, no momento da ocorrência do evento. Considerada a capacidade de lotação do veículo, determinada pelo fabricante.

Clientes/Associados: Pessoas de personalidade física ou jurídica, devidamente cadastrada no banco de dados da RVS Assistência 24H, quer individual ou em grupos de associativismo.

Domicílio: Endereço de residência fixa dos clientes/associados, constante no cadastro junto à RVS Assistência 24H.

Evento: Imobilização do veículo em consequência de pane ou acidente que impossibilite o veículo trafegar por meios próprios.

Motocicleta: Veículo dotado de duas rodas e motor de combustão, com tração traseira. Também conhecido por Moto.

Pane: Defeito de natureza elétrica ou mecânica que impede o veículo de trafegar por meios próprios.

Prestadores: Pessoas físicas ou jurídicas, cadastradas na RVS Assistência 24H que fornecerão serviços terceirizados de: Guincho, Semirreboque, Chaveiro, eletromecânico, entre outros.

Programa: Pacote de serviços que é regido neste regulamento.

CONDIÇÕES GERAIS.

ITEM 1 – OBJETO DOS SERVIÇOS.

1.1 – Ao contratar os serviços da RVS Assistência 24H, os clientes/associados declaram estar de acordo e cientes das condições gerais aqui apresentadas.

1.2 – O programa é composto dos serviços de: Auxílio Elétrico e/ou Mecânico, Auxílio pane seca, Auxílio de troca de pneus, Reboque ou similar, Retorno ao domicílio, Taxi emergencial, Hospedagem emergencial, Auxílio de Chaveiro e Envio de mensagens.

1.3 – O programa é destinado exclusivamente a veículos de até 08 Toneladas.

1.4 – O objeto do presente programa é a prestação de serviços emergenciais de Assistência ao veículo motorizado, não constituindo tal programa, em nenhuma hipótese ser considerado um contrato de seguro.

ITEM 2 – ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA.

2.1 - Os serviços de assistência veicular serão prestados aos clientes/associados em todo território brasileiro.

2.2 – Locais que não houver prestador cadastrado, será efetuado ressarcimento dos valores pagos pelo cliente/associado, ao prestador acionado, obedecendo às regras deste regulamento e desde que o cliente/associado solicite autorização antecipada do serviço, através da Central de atendimento da RVS Assistência 24H pelo 0800 (DDG).

2.3 – O reembolso de valores será feito até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento das notas fiscais, contados a partir da data do protocolo de entrega de todos os documentos solicitados pela RVS Assistência 24H, em sua sede.

ITEM 3 – GARANTIAS E LIMITES.

3.1 – A RVS Assistência 24H, sempre que possível, buscará resolver o problema do cliente/associado, enviando profissionais para a assistência emergencial no local. Para tanto, dependerá do fornecimento disponível do prestador no momento do evento. Havendo dificuldade, contará com o auxílio do cliente/associado para resolução do problema. **Observe atentamente os limites para cada serviço descritos no seu termo de adesão/contrato, antes de acionar a Central de atendimento, evitando assim custo adicional para si próprio.**

3.2 – A RVS Assistência 24H reserva-se no direito de não prestar atendimento aos veículos que se encontram em estradas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego, ou em locais impróprios para tal, como areia movediça e/ou fofas, bem como em estradas não pavimentadas em período de fortes chuvas.

3.3 – Todo e qualquer acionamento para solicitação dos serviços descritos neste regulamento, deverá ser feita pelo número **DDG 0800 284-4404**. A RVS Assistência 24H, **não garante** um atendimento eficaz, feitos por outros meios de comunicação e/ou rede sociais (Ex.: Celulares da RVS, E-mail, Facebook, WhatsApp, Voip, similares, etc.) ou por meio de recados dado por terceiros.

ITEM 4 – SOCORRO ELETROMECAÂNICO.

4.1 – Ocorrendo pane eletromecânica, a RVS Assistência 24H, providenciará envio de um técnico para que o veículo seja reparado no local onde se encontra, se houver possibilidade.

4.2 – Caso o reparo não seja possível, ou não tenha disponibilidade de um prestador na região, a Central de Atendimento enviará um reboque para que o veículo seja levado para uma oficina mais próxima em um raio máximo de 50 km do local do evento para que seja solucionado o problema, caso o cliente/associado já tenha utilizado um serviço de guincho para **PANE ELETROMECAÂNICO**, dentro do mês daquele evento, conforme **ITEM 5** deste regulamento.

4.3 – Não estão inclusas despesas com compra ou substituição de peças ou mão de obra relativa ao serviço prestado pelo técnico no momento do evento.

4.4 – A remoção de eventuais cargas transportadas pelo veículo será de inteira responsabilidade do cliente/associado, bem como os custos para tal fim.

4.5 – Remoções que tiverem como deslocamento o percurso da residência do cliente/associado para outra cidade, passará por análise para aprovação, podendo ser negada, caso não haja uma justificativa plausível para a remoção.

4.6 – A recarga de bateria em motocicleta será convertida em remoção para a oficina mais próxima do local do evento.

4.7 – **Limite: 01 utilização por mês.** (Não é permitido mais de um acionamento por mês e não há acúmulo por não utilização).

ITEM 5 – REBOQUE DO VEÍCULO APÓS PANE ELETROMECAÂNICA.

5.1 – Ocorrendo pane eletromecânica de maior gravidade, a RVS Assistência 24H enviará um reboque ou um semirreboque para que o veículo seja levado para uma oficina mais próxima ou para outro local que o cliente/associado indicar desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada descrito no termo de adesão/contrato.

5.2 – Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será levado para a base do guincho ou para a residência do cliente/associado, dentro do raio de quilometragem contratada. Caso o veículo seja levado para uma oficina no dia seguinte ou posteriormente, será contado como mais 01 acionamento pelo cliente/associado, deduzindo assim do limite do mês subsequente ao evento.

5.3 – A remoção de eventuais cargas transportadas pelo veículo será de inteira responsabilidade do cliente/associado, bem como os custos para tal fim, e deve ocorrer antes do acionamento do reboque.

5.4 – A RVS Assistência 24H não se responsabiliza por despesas com hora parada ou hora trabalhada do reboque, cobrado pelo prestador.

5.5 – A RVS Assistência 24H em nenhuma hipótese se responsabiliza por despesas da guarda do veículo quer seja no pátio do guincho, oficinas e/ou demais estabelecimentos.

5.6 – Remoções que tiverem como deslocamento o percurso da residência do cliente/associado para outra cidade, passará por análise para aprovação, podendo ser negada, caso não haja uma justificativa plausível para a remoção.

5.7 – **Limite: 01 utilização por mês.** (Não é permitido mais de um acionamento por mês e não há acúmulo por não utilização, salvo a situação descrita na cláusula 5.2)

ITEM 6 – REBOQUE DO VEÍCULO APÓS UM ACIDENTE.

6.1 – Ocorrendo um acidente com o veículo, a RVS Assistência 24H enviará um reboque ou um semirreboque para que o veículo seja levado para uma oficina mais próxima ou para outro local que o cliente/associado indicar desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada descrito no termo de adesão/contrato.

6.2 – Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será levado para a base do guincho ou para a residência do cliente/associado, dentro do raio de quilometragem contratada. Caso o veículo seja levado para uma oficina no dia seguinte ou posteriormente, será contado como mais 01 acionamento pelo cliente/associado, deduzindo assim do mês subsequente ao evento.

6.3 – A remoção de eventuais cargas transportadas pelo veículo será de inteira responsabilidade do cliente/associado, bem como os custos para tal fim, e deve ocorrer antes do acionamento do reboque.

6.4 – **A RVS Assistência 24H não se responsabiliza por despesas extras com Munck, Guindaste, Guincho de grande porte, etc. para resgate do veículo em despenhadeiro ou locais de difícil acesso. Para que haja o envio do reboque, o cliente/associado deverá providenciar que o veículo esteja próximo a estrada de rodagem para que seja feito o embarque no reboque. Se por motivo de força maior o cliente/associado não estiver presente, a RVS Assistência 24H providenciará o resgate do veículo e repassará as despesas com Munck ou guinchos de grande porte, posteriormente para o cliente/associado.**

6.5 – A RVS Assistência 24H não se responsabiliza por despesas com hora parada ou hora trabalhada do reboque, cobrado pelo prestador.

6.6 – A RVS Assistência 24H em nenhuma hipótese se responsabiliza por despesas da guarda do veículo quer seja no pátio do guincho, oficinas e/ou demais estabelecimentos.

6.7 – **Limite: 01 utilização por mês.** (Não é permitido mais de um acionamento por mês e não há acúmulo por não utilização, salvo a situação descrita na cláusula 6.2)

ITEM 7 – TROCA DE PNEUS

7.1 – Ocorrendo a imobilização do veículo por pneu furado, onde, não podendo ou, não conseguindo o cliente/associado efetuar a troca, a RVS Assistência 24H providenciará um prestador para efetuar a troca.

7.2 – Em algumas circunstâncias, ou se o veículo for uma motocicleta de qualquer cilindrada, fica a critério da RVS Assistência 24H, enviar um reboque para que o veículo seja levado a uma borracharia mais próxima em um raio máximo de 50 km do local do evento para que seja efetuado o serviço.

7.3 – Todas as despesas para o conserto do(s) pneu(s), tais como mão de obra, câmara, rodas, bicos, etc. ocorrerão por conta do cliente/associado.

7.4 – **Limite de uso: 04 ocorrências por ano.**

ITEM 8 – PANE SECA OU FALTA DE COMBUSTÍVEL

8.1 – Ocorrendo a imobilização do veículo do cliente/associado, por falta de combustível, a RVS Assistência 24H, enviará um prestador de serviço com combustível (Max. 03 litros) para solução do problema.

8.2 – Em algumas circunstâncias fica a critério da RVS Assistência 24H, enviar um reboque para que o veículo seja levado a um Posto de Gasolina mais próximo em um raio máximo de 50 km do local do evento para que seja solucionado o problema.

8.3 – O custo com o combustível utilizado é de inteira responsabilidade do Associado.

8.4 – A falta de combustível é considerada falta grave pelo Código nacional de Trânsito Brasileiro, sujeito à multa. A RVS Assistência 24H não se responsabiliza por nenhum tipo de multa ou/e quaisquer ocorrências que ocorram neste evento.

8.5 – Limite de uso: 04 ocorrências por ano.

ITEM 9 – TÁXI EMERGENCIAL

9.1 – Em decorrência de um acidente, roubo, incêndio ou pane eletromecânica, ocorrido em até 30 km do domicílio conforme cadastro na RVS Assistência 24H, será providenciado serviço de táxi convencional, até o endereço residencial do Associado.

9.2 – Quando o veículo do cliente/associado for destinado a transporte de passageiros (taxi, Van, lotação, fretamento, moto-táxi e assemelhados) será disponibilizado táxi somente para o condutor.

9.3 – O serviço de táxi somente será acionado após a chegada do reboque ao local do evento, salvo em casos de roubos/furtos.

9.4 – O valor máximo para este serviço será de R\$100,00 (cem reais) por evento independentemente do número de passageiros permitidos pela lotação do veículo e de seus respectivos destinos. Valores cobrados por bagagens excedentes ou mercadorias, serão de responsabilidade do cliente/associado.

9.5 – Limite: 01 utilização por mês. (Não é permitido mais de um acionamento por mês)

ITEM 10 – MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO (RETORNO AO DOMICÍLIO)

10.1 – Em consequência de pane, colisão, incêndio, roubo ou furto, a RVS Assistência 24H providenciará para o cliente/associado e seus beneficiários, (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), transporte alternativo a critério da empresa (RVS), para que possam retornar ao Município de seu domicílio. Para utilizar este benefício, será necessária a comprovação da paralisação do veículo para reparo por mais de 24 horas.

10.2 – Caso o cliente/associado opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder à de retorno ao Município de seu domicílio.

10.3 – Quando o veículo do cliente/associado for destinado a transporte de passageiros (taxi, Van, lotação, fretamento, moto-táxi e assemelhados) será disponibilizado transporte somente para o condutor.

10.4 – **Limite: 01 utilização por mês.** (Não é permitido mais de um acionamento por mês)

ITEM 11 – HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

11.1 – Na hipótese do cliente/associado ter seu veículo impedido de retornar ao seu domicílio ou prosseguir a viagem por consequência de pane eletromecânica, ou colisão, com tempo de reparo acima de 24 horas, terá direito a 01 (uma) diária de hotel, no valor máximo de R\$ 70,00 (setenta reais) por pessoa, respeitando o limite de lotação determinado pelo fabricante. Correrá por conta do cliente/associado às despesas não compreendidas nos valores das diárias, tais como, gastos com frigar, telefone, lavanderia, bebidas, etc.;

11.2 – Tal serviço só será concedido quando o evento ocorrer a mais de 200 km da cidade de domicílio do cliente/associado e mediante declaração da oficina onde se encontra o veículo.

11.3 – Optando, o associado, por hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da respectiva diferença. Da mesma forma, não será aceita qualquer compensação de valores caso o hotel escolhido tenha diária inferior a R\$ 70,00 (setenta reais);

11.4 – O cliente/associado só será reembolsado os valores gastos com hospedagem, mediante comprovação dos serviços efetuados no veículo através das notas fiscais emitidas em seu próprio nome. Fica a critério da RVS Assistência 24H analisar se tal serviço teria necessidade ou não da hospedagem emergencial.

11.5 – **Limite: 01 utilização por mês.** (Não é permitido mais de um acionamento por mês)

ITEM 12 – ASSISTÊNCIA DE CHAVEIRO

12.1 – Se, em consequência de perda, roubo, furto ou quebra de chaves nas fechaduras ou “miolo” de contato, ou mesmo havendo o fechamento do veículo com as chaves no seu interior, a RVS Assistência 24H, providenciará e enviará pessoa especializada (chaveiro) até o local.

12.2 – Em caso de **quebra da chave** na ignição, a RVS Assistência 24H arcará com o custo de uma segunda via da chave no **modelo simples** não podendo ultrapassar o valor de R\$100,00 (Cem Reais).

12.2.1 – Não estão inclusas despesas com chaves especiais, tipo canivete ou eletrônicas. Despesas com codificação ou serviços similares correrão por conta do Associado. **Em caso de perda, roubo ou furto da chave, a RVS Assistência 24H, arcará somente com o deslocamento do profissional.**

12.3 – A RVS Assistência 24H não se responsabiliza por arrombamentos ou avarias que possam ocorrer durante o atendimento ou que tenha sido autorizado pelo Associado.

12.4 – Caso não haja condição do conserto no local ou não havendo chaveiro na localidade, será enviado um guincho para que o veículo seja levado a um chaveiro mais próximo em um raio máximo de 50 km do local do evento para que seja solucionado o problema.

12.5 – A chave danificada deve ser entregue ao responsável pelo serviço que encaminhará posteriormente à RVS Assistência 24H.

12.6 – Limite de uso: 04 ocorrências por ano.

ITEM 13 – ASSISTÊNCIA AO CLIENTE/ASSOCIADO

13.1 – Ocorrendo furto/roubo do veículo, havendo pedido do cliente/associado, a RVS Assistência 24H, prestará auxílio, acionando sistemas de alertas nas polícias mais próximas para que se possível haja a localização e apreensão do veículo furtado/roubado.

ITEM 14 – TRANSMISSÃO DE MENSAGEM

14.1 – Na sequência de acidente, roubo ou furto do veículo, havendo pedido do cliente/associado, a RVS Assistência 24H se compromete transmitir até 03 (três) mensagens relacionadas ao evento, às pessoas ou familiares residentes no Brasil;

14.2 – Limite de uso: 03 mensagens por evento.

ITEM 15 – DAS ALTERAÇÕES DO REGULAMENTO

15.1 – A RVS Assistência 24H, reserva-se ao direito de alterar, modificar, incluir ou excluir, a qualquer tempo e sem prévio aviso, qualquer serviço ou conteúdo deste regulamento. Contudo, responsabiliza-se em disponibilizar em sitio eletrônico uma cópia alterada para os clientes/associados ativos neste programa.

ITEM 16 – DO FORUM

16.1 – Fica certo, com a exclusão de qualquer outro, que o foro para dirimir quaisquer dúvidas deste regulamento, é o da cidade de Eunápolis, estado da Bahia.



Av. Ipiranga, 400-B Bairro Centauro
Eunápolis-Bahia CEP. 45.821-132
0800 284 4404 (Somente emergência)

Contato Administrativo

73 3512-1672 – 73 8213-9100

CNPJ: 16.434.000/0001-30

www.rvs24h.com.br



(73) 3512-1672 | 8213-9100

Av. Ipiranga, 400 B - Centauro
(Próx. ao Detran) Eunápolis / BA