

A EMPRESA

A TRACE ASSIST é uma empresa que tem como objetivo o atendimento de excelência. Os serviços são prestados 24 horas por dia, 7 dias por semana. Prezamos sempre pela qualidade, rapidez nos serviços e segurança dos clientes e associados. Conte conosco nos momentos mais difíceis e lembre-se: Você é o nosso maior bem.

DIFERENCIAIS DO SERVIÇO

- Maior cobertura de reboque do mercado;
- Preço competitivo, visando qualidade em atendimento;
- Cobertura em todo território nacional, 365 dias por ano, 7 dias por semana, 24 horas por dia;
- A assistência 24 horas disponibilizará os serviços mais apropriados conforme plano contratado.

VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS

Os serviços passam a estar disponíveis ao associado, exatamente, 24 horas úteis depois de contratada a proteção e ativada no sistema da TRACE ASSIST.

LIMITES DE UTILIZAÇÃO

Para o evento será disponibilizado apenas um serviço conforme plano contratado.

Em casos de serviços providenciados sem prévia autorização da Central de atendimento, a TRACE ASSIST se reserva o direito de não reembolsar o associado, 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, ou sob efeito de álcool e drogas ilícitas ou em estado de perturbações patológicas;
- Em tentativas de suicídios ou atos criminosos, diretos ou indiretos;
- Fora da estrada, em ruas ou rodovias que não seja possível o acesso de guinchos ou socorro.



A TRACE ASSIST pode recusar à atender um chamado se for constatada má fé do solicitante, isso pode ficar evidente se as ocorrências foram constantes e repetitivas, ou decorrentes da falta de manutenção do veículo.



ASSISTÊNCIA PLATINUM (900KM IDA E 900KM VOLTA)

REBOQUE PARA PANES OU TRANSFERÊNCIA DE CARGA:

Todos os serviços serão prestados conforme limites e termos estabelecidos por estas condições gerais e pacote contratado. O cálculo para liberação será contado do local da base do prestador até o destino, e retorno do mesmo até a sua base.

Nota: Entende-se de raio: a distância de origem até o destino escolhido e a volta para a base do prestador. Caso exceda o raio máximo contratado, o ASSOCIADO(A) será responsável pela quilometragem excedente do reboque.

REBOQUE APÓS PANE ELÉTRICA/MECÂNICA

Na ocorrência de pane, entendida como o evento de origem mecânica ou elétrica que direta ou indiretamente impossibilite o deslocamento do veículo por seus próprios meios, cujo reparo não possa ser executado no próprio local do evento, será fornecido ao usuário um serviço de reboque para que o veículo seja levado até uma oficina mais próxima do local do evento, observados os limites contratados.

- a)** O(A) ASSOCIADO(A) se responsabilizará pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque;
- b)** Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindaste, carro de apoio, etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção;
- c)** Fica vedada a utilização do reboque para locomover o veículo de uma oficina para outra, seja para orçamento, seja para reparo complementar, por oficina que não faça o reparo do modelo do veículo ou por indisponibilidade de peças. Não será rebocado veículo que se encontre em oficina ou em delegacia para confecção de boletim de ocorrência, perícia técnica ou para efetuar vistorias;
- d)** Será disponibilizado somente 1 (um) reboque por evento de pane. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador. O usuário deverá acionar a assistência até o próximo dia útil para solicitar uma segunda remoção para a oficina, respeitados os limites contratuais, inclusive, da quilometragem contratada;
- e)** Caso o(a) ASSOCIADO(A) cumpra os requisitos mínimos e esteja apto ao reboque complementar, o mesmo terá uma quilometragem total de 40km (quarenta quilômetros), sendo este 20km (vinte quilômetros) de ida e 20km (vinte quilômetros) de volta do prestador ao local de origem;
- f)** Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do usuário;
- g)** A quilometragem começa a contar a partir da base do prestador;

- h)** A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a central de assistência ultrapassado os prazos estabelecidos de 24 (vinte e quatro) horas úteis para retirada do veículo da base do prestador;
- i)** A cobertura não contempla a remoção do conjunto (cavalo e carreta) atrelado;
- j)** Caso por qualquer motivo o prestador de serviços precise aguardar no local, o(a) ASSOCIADO(A) arcará com o custo da hora parada;
- k)** Se o(a) ASSOCIADO(A) decidir mudar a rota do reboque após a liberação do serviço, deverá comunicar a central de assistência de sua vontade e será feita avaliação de cobertura e disponibilidade do prestador para a mudança. Não há garantia que a mudança será efetuada;
- l)** O veículo só poderá ser removido do local com a apresentação das chaves e documentos.

O associado poderá solicitar uma transferência de carga para auxílio na partida do veículo.

Obs.1: A escolha do meio de transporte ficará a critério da TRACE ASSIST.

REBOQUE PARA COLISÃO:

Quando ocorrer um acidente impossibilitando o veículo de se deslocar, será providenciado um reboque para conduzi-lo até a oficina credenciada pela associação, caso utilize a sua proteção veicular ou até uma oficina de sua preferência, quando não for acionada a sua proteção veicular.

Destino cidade de residência do associado.

Obs.1: 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.

Obs.2: A escolha do meio de transporte ficará a critério da TRACE ASSIST. Caso seja necessário o uso de um Munck para retirada do veículo do associado será disponibilizado para o mesmo.

Reboque para 01 terceiro em caso de colisão 100km (50km de ida e 50km volta).

VEÍCULO DE APLICATIVO:

Nos casos em que o veículo necessite ser rebocado, a TRACE ASSIST efetuará a solicitação de um veículo de aplicativo para conduzir os passageiros a sua residência ou outro local por ele indicado.

Caso não tenha nenhum motorista disponível no momento da solicitação, a TRACE ASSIST irá autorizar o reembolso de um meio de transporte alternativo.

Obs.: O limite dessa cobertura é 50 km (cinquenta quilômetros) por ocorrência, limitando o número de 4 (quatro) passageiros.

RETIRADA DO VEÍCULO:

Quando o condutor se encontrar fora do município em que o veículo estiver sendo reparado, a TRACE ASSIST 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).

Obs.: Poderá utilizar quando estiver a 100 (cem) KM de distância da sua residência.

TRANSMISSÃO DE MENSAGEM:

O associado poderá solicitar junto a TRACE ASSIST, para que seja enviada uma mensagem a respeito do evento ocorrido à uma pessoa por ele indicado, desde que resida no mesmo país do associado.

VEÍCULO RESERVA:

Quando ocorrer sinistros tais como ROUBO, FURTO OU PERDA TOTAL, o associado terá o direito de um veículo reserva básico, por até 14 (quatorze) dias, por conta da TRACE ASSIST, após a liberação do processo de indenização integral, junto a Associação.

Nos casos de perda total, caso o associado seja terceiro, terá direito a utilizar o benefício do veículo reserva, neste caso o associado deverá abrir um processo de ocorrência, junto a associação, para liberação.

CHAVEIRO:

A TRACE ASSIST colocará à disposição do associado, 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 o chaveiro mais próximo.

Obs.: A TRACE ASSIST só cobre as despesas com a abertura ou a remoção do veículo. As demais despesas são de responsabilidade do associado.

FALTA DE COMBUSTÍVEL:

Nesses casos, o TRACE ASSIST providenciará o reboque do veículo até o posto mais próximo.

Obs.: O custo do reabastecimento fica sob responsabilidade do condutor ou associado.

TROCA DE PNEU:

Nos casos de danos nos pneus do veículo, o associado poderá solicitar a troca do pneu no local caso tenha as ferramentas necessárias e o estepe esteja cheio, caso contrário poderá ser rebocado até uma borracharia mais próxima.

Obs.: Caso seja necessário conserto ou recuperação, fica o condutor responsável pelas despesas.

DESATOLAR O VEÍCULO:

Nos casos em que o veículo se encontre atolado, incapacitado de deslocar do local aonde se encontra, a TRACE ASSIST providenciará um prestador para solucionar o problema.

HOSPEDAGEM:

Nos casos de sinistro como colisões e capotamentos em que o veículo leve mais de 24 (vinte e quatro) horas para ser reparado, comprovadamente, o condutor e seus acompanhantes poderão se hospedar em um hotel, por até 2 (dois) dias, por conta da TRACE ASSIST.

Obs.: Poderá utilizar quando estiver a 100 (cem) KM de distância da sua residência. O Reembolso ficará limitado a R\$100,00 (cem reais) por pessoa, limitado ao condutor e 4 (quatro) passageiros, pelo período máximo de 2 (duas) diárias.

MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO:

Nos casos em que o reparo do veículo pela oficina por conta de colisões ou capotamentos for superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, comprovadamente, será providenciado ao associado 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,

Obs.: Poderá utilizar quando estiver a 100 KM de distância da sua residência.

CONDIÇÕES PARA UTILIZAÇÃO DO PACOTE DE ASSISTÊNCIA PLATINUM

No intervalo de 30 (trinta) dias consecutivos, o associado terá direito a 3 (três) atendimentos por evento acima citado.

REBOQUE COM QUILOMETRAGEM ILIMITADA (em casos de sinistros):

Neste pacote o associado terá direito a utilizar o reboque em casos de acidente que impossibilite o veículo de se deslocar, com quilometragem ilimitada, autorizado pela associação, ficando por conta da assistência o tipo de uso de transporte (guincho, cegonha, etc...).

O associado poderá utilizar este evento 1 (uma) vez a cada 12 (doze) meses.

ASSISTÊNCIA BIKE

DEFINIÇÕES: A Assistência BIKE consiste em um pacote de serviços especiais para atender emergências que tenham danificado a bicicleta do associado.

REBOQUE:

Quando ocorrer algum evento impossibilitando a bicicleta de se deslocar, será providenciado um reboque para conduzi-la até uma oficina mais próxima ou até distância estabelecida em contrato.

Obs.: O limite desta cobertura é de 100 (cem) km (50 (cinquenta) km ida e 50 (cinquenta) km volta) por ocorrência.

VEÍCULO DE APLICATIVO:

Nos casos em que o veículo necessite ser rebocado, a TRACE ASSIST efetuará a solicitação de um veículo de aplicativo para conduzir os passageiros a sua residência ou outro local por ele indicado.

Caso não tenha nenhum motorista disponível no momento da solicitação, a TRACE ASSIST irá autorizar o reembolso de um meio de transporte alternativo.

Obs.: O limite dessa cobertura é 50 km (cinquenta quilômetros) por ocorrência.

TRANSMISSÃO DE MENSAGEM:

O associado poderá solicitar junto a TRACE ASSIST, para que seja enviada uma mensagem a respeito do evento ocorrido à uma pessoa por ele indicado, desde que resida no mesmo país do associado.

REGRAS E EXCLUSÕES:

Se o associado exigir o atendimento no local e a reparação não se efetivar por qualquer motivo, o serviço não será disponibilizado novamente. No intervalo de 30 (trinta) dias consecutivos, o associado tem direito a um atendimento por evento.

Só será efetuado o atendimento em estradas, ruas ou rodovias que o reboque tenha acesso.

ASSISTÊNCIA FUNERAL:

PEDIDO DE ASSISTÊNCIA: Em caso de morte do motorista do veículo, a TRACE ASSIST fará o atendimento, conforme as condições gerais:

CONDIÇÕES GERAIS:

Estará coberto pela Assistência Funeral exclusivamente o motorista em caso de acidente de trânsito fatal envolvendo o veículo coberto pela associação e que esteja adimplente.

O serviço de assistência poderá ser prestado aos familiares do falecido mediante a cópia autenticada dos seguintes documentos:

- Certidão de Óbito;
- Boletim de Ocorrência;
- RG e CPF ou CNH;
- Notas Fiscais, comprovando as despesas;
- Dados bancários para o recebimento da assistência.

O pagamento está limitado até R\$ 3.000,00 (três mil reais) em forma de reembolso, após o envio de todos os documentos e validados pela TRACE ASSIST.

EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES:

- Não haverá cobertura em casos de tentativas de suicídio ou atos criminosos, diretos ou indiretos;
- Por uso Indevido do veículo;
- Em apostas, trilhas, rallyes;

- Por condução do veículo por pessoal não habilitada ou sob efeito de álcool ou drogas ilícitas ou em estado de perturbação patológica.

TERRITORIALIDADE:

Abrangência em todo território nacional.

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL:

ASSISTÊNCIA CHAVEIRO:

A TRACE ASSIST colocará à disposição do associado, em casos de arrombamento, roubo, furto, perda, quebra da chave na fechadura, um profissional para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso ou confecção da chave.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e 1 (um) acionamento ao ano.

ASSISTÊNCIA VIDRACEIRO: A TRACE ASSIST colocará a disposição do associado, para troca dos vidros das portas ou janelas externas em situação de risco ou colocação de tapume quando ocorrer a quebra do mesmo.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e 1 (um) acionamento ao ano.

ASSISTÊNCIA ELÉTRICA: A TRACE ASSIST colocará à disposição do associado um eletricitista para realizar reparos necessários em casos de queda de raio, dano elétrico por sobrecarga, problemas elétricos em tomadas queimadas, interruptores, disjuntores e fusíveis em curto circuito.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e 1 (um) acionamento ao ano.

ASSISTÊNCIA HIDRÁULICA:

A TRACE ASSIST, colocará a disposição do associado um encanador para resolver problemas em casos de alagamento, vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvula de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e 1 (um) acionamento ao ano.

ASSISTÊNCIA HOSPEDAGEM:

A TRACE ASSIST colocará à disposição do associado a reserva em um hotel em eventos previstos (incêndio, raio, explosão, desmoronamento, fumaça, alagamento, impacto com veículos e queda de aeronaves), que impossibilite a família permanecer no local, sendo a reserva efetuada pela TRACE ASSIST ou se autorizada pelo associado mediante a reembolso.

Limites: R\$ 70,00 (setenta reais) por pessoa, no máximo de 2 (dois) dias e 5 (cinco) pessoas e somente 1 (um) acionamento ao ano.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO:

A TRACE ASSIST colocará à disposição do associado telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais. Ligações no território nacional e serviço de informações.

Limite: Não há.

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES:

A TRACE ASSIST colocará à disposição do associado o serviço de mensagens urgentes quando necessário.

Ligações em território nacional.

Eventos cobertos: roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículo e queda de aeronaves.

Limite: Não há.