

REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL 24 HORAS DA UNIÃO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA E BENEFÍCIOS AOS USUÁRIOS DE VEÍCULOS – UNIÃO NACIONAL

A “Assistência Emergencial 24 horas” é destinada aos Associados da UNIÃO NACIONAL quando o veículo por eles indicado estiver impossibilitado de se locomover por seus próprios meios nos casos de acidente, pane (mecânicas e/ou elétricas e/ou seca), quando localizado depois de furtado ou roubado, não sendo considerados eventos emergenciais quando decorrentes de falta de manutenção periódica do veículo.

O atendimento da “Assistência Emergencial 24 horas” destinado aos Associados da UNIÃO NACIONAL será prestado em todo território brasileiro, 24 (vinte e quatro) horas por dia e em todos os dias do ano, pelo número de telefone de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800 006 1073 ou pelo número de celular (31) 99988-8810 e são aplicáveis a veículos de passeio, motocicletas e utilitários, de acordo com o plano contratado.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE: Antes de entrar em contato com a UNIÃO NACIONAL para solicitar o atendimento, recomendamos que se proceda da seguinte forma:

- a) Para facilitar a localização do veículo imobilizado, verifique o endereço onde ele e os ocupantes se encontram, bem como os possíveis pontos de referência. Em sendo possível, enviar localização para o número de telefone celular (31) 99988-8810;
- b) Em caso de acidente com vítimas, em atendimento às exigências da legislação brasileira, já que a remoção do veículo só poderá ser realizada após a liberação pelas autoridades competentes, para evitar uma cobrança desnecessária de “hora parada”, entre em contato com a UNIÃO NACIONAL somente após o veículo estar totalmente desimpedido;
- c) Todo e qualquer atendimento emergencial deverá ser acionado/providenciado somente e após autorização da UNIÃO NACIONAL;
- d) Os serviços solicitados sem intervenção e autorização prévia da UNIÃO NACIONAL, não serão realizados e/ou reembolsados.
- e) O(A) Associado(a) e/ou Usuário(a) concorda em fornecer todas as informações solicitadas, bem como responder todas as perguntas realizadas pela UNIÃO NACIONAL no ato do atendimento, já que são cruciais para um correto atendimento.

DEFINIÇÕES:

Associado/Usuário: Pessoa física que estiver na direção do veículo constante no cadastro da UNIÃO NACIONAL no momento do evento.

Acompanhantes: As pessoas que se encontram no veículo do Associado/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 Associados seus veículos que terão direito a utilização do atendimento.

Prestadores: São pessoas físicas e/ou jurídicas constantes nos cadastros e registros da UNIÃO NACIONAL aptas a prestarem os serviços necessários aos atendimentos.

Veículo: Qualquer meio de transporte automotor enquadrado em uma das seguintes categorias: motocicleta, passeio, pesado ou utilitário.

Motocicleta: Meio de transporte automotor de duas ou três rodas, com ou sem carro lateral.

Veículo de Passeio: Meio de transporte automotor com peso líquido total inferior a 3,5 toneladas e comprimento total menor que 4,5 metros.

Veículo Utilitário: Meio de transporte automotor com peso líquido total inferior a 3,5 toneladas e comprimento total maior que 4,5 metros.

Evento: Imobilização do veículo em consequência de panes mecânicas e/ou elétricas e/ou seca, pneu furado, colisão ou incêndios (total ou parcial) que venham a impossibilitar a sua locomoção por seus próprios meios, assim como roubos e/ou furtos (quando localizados).

Acidente com o veículo: É a ocorrência súbita externa e involuntária de colisão (perda total ou parcial), 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 UNIÃO NACIONAL.

GARANTIA E LIMITES

A UNIÃO NACIONAL, sempre que possível, buscará solucionar o problema do Associado/Usuário com o envio de profissionais para a assistência emergencial nos limites contratados, disponibilizando equipamentos e outros serviços, de acordo com o plano optado. 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 no plano optado pelo Associado/Usuário.

DA ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

Reboque do veículo após pane elétrica/mecânica/seca:

*Na ocorrência de pane elétrica/mecânica ocorrida com o veículo que o impossibilite de deslocar-se por seus próprios meios em consequência dos eventos descritos neste Regulamento, a UNIÃO NACIONAL disponibilizará ao Associado/Usuário serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima do local do ocorrido, desde que não ultrapasse o limite da quilometragem optada.

*Na hipótese de pane seca (falta de combustível), o veículo será levado até o posto de combustível mais próximo ao evento, limitado a um raio de 100km (cem quilômetros), sendo 50km (cinquenta quilômetros) de ida e 50km (cinquenta quilômetros) de volta. O custo do combustível é de total responsabilidade do Associado/Usuário.

*O Associado/Usuário será o único responsável pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque e, não sendo possível a sua remoção, o benefício não será disponibilizado.

*Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento de pane ao mês.

*Caso o evento ocorra fora do horário comercial, este compreendido de segunda a sexta-feira de 09h00min as 18h00min, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviço. O usuário terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para solicitar a segunda remoção para a oficina, contados a partir do primeiro acionamento, respeitando o limite de quilometragem contratada.

*Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem optada, os custos com a quilometragem excedente serão de responsabilidade do Associado/Usuário.

*Caso o veículo permaneça na base do prestador do serviço além das 48 (quarenta e oito) horas, eventual cobrança decorrente desta permanência será de exclusiva responsabilidade do Associado/Usuário.

LIMITE: 01 (uma) solicitação por mês e a cada 30 (trinta) dias uma da outra para cada pane diversa.

Reboque do veículo após acidente, incêndio, furto ou roubo (quando o veículo for localizado):

*Na ocorrência de acidente, incêndio, furto ou roubo (quando o veículo for localizado) com o veículo que impossibilite o seu deslocamento por seus próprios meios, o Associado/Usuário terá direito ao serviço de reboque para que o veículo seja levado até uma oficina mais próxima ou para a base do prestador de serviço, ou por solicitação do usuário a outro local (fora do horário comercial, este compreendido de segunda a sexta-feira de 09h00min as 18h00min), desde que não ultrapasse o limite de quilometragem optada do local do evento. (LOCAL MAIS PRÓXIMO)

*O Associado/Usuário será o único responsável pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque e, não sendo possível a sua remoção, o benefício não será disponibilizado.

*Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para residência do Associado/Usuário ou para a base do prestador do serviço e posteriormente, respeitado o prazo estipulado de 48 (quarenta e oito) horas, será removido para oficina indicada pela UNIÃO NACIONAL, respeitando o limite de quilometragem optada.

*Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem optada, os custos com a quilometragem excedente serão de responsabilidade do Associado/Usuário.

*Caso o veículo permaneça na base do prestador do serviço além das 48 (quarenta e oito) horas, eventual cobrança decorrente desta permanência será de exclusiva responsabilidade do Associado/Usuário.

*Os procedimentos necessários para solicitação do reboque, devem ser verificados diretamente com a UNIÃO NACIONAL.

LIMITE: 01 (uma) solicitação por mês para cada evento diverso.

Táxi ou transporte por aplicativo:

*Na ocorrência de acidente, incêndio, furto ou roubo (quando o veículo for localizado) ou pane com o veículo que impossibilite o seu deslocamento por seus próprios meios, será providenciado o transporte dos ocupantes do veículo, obedecida a sua lotação máxima pelo fabricante, para um local escolhido pelo Associado/Usuário e limitado a um raio de 40 km (quarenta quilômetros) do evento. Considerando as particularidades do caso, este benefício se dará na forma de reembolso ou de contratação direta pela UNIÃO NACIONAL do prestador do serviço.

*Quando o veículo for destinado ao transporte de passageiros (táxi, ônibus, van e semelhantes), será disponibilizado o transporte somente para o seu motorista.

LIMITE: Uma vez ao mês e até R\$ 70,00 (setenta reais) por evento, independente 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/Usuário não tenha local seguro para a guarda do veículo, o mesmo poderá permanecer na base do prestador indicado pela UNIÃO NACIONAL pelo prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas), devendo esta solicitação ser informada pelo Associado/Usuário quando for solicitado o reboque.

*Caso o veículo permaneça na base do prestador do serviço além das 48 (quarenta e oito) horas, eventual cobrança decorrente desta permanência será de exclusiva responsabilidade do Associado/Usuário.

LIMITE: 01 (uma) solicitação por mês.

Chaveiro:

*Em caso de perda, roubo, furto, quebra da chave nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, em não sendo possível o Associado/Usuário entrar no veículo, a UNIÃO NACIONAL enviará um chaveiro para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.

*Não sendo possível a solução do problema pelo chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para oficina, concessionária, ou local apropriado para execução do serviço a escolha do Associado/Usuário, limitado ao raio de 100km (cem quilômetros).

*Todos os custos de mão-de-obra, peças e/ou confecção de novas chaves para o veículo, são de inteira responsabilidade do Associado/Usuário.

*Este benefício somente será disponibilizado para veículos que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais, ou seja, sem códigos eletrônicos que necessitem de equipamentos especiais.

*Para sistemas de chaves cuja informação seja restrita a concessionária ou montadora, fica garantida a remoção ao local especializado indicado pelo Associado/Usuário, limitado ao raio de 100km (cem quilômetros).

LIMITE: 01 (uma) solicitação por mês.

Hospedagem:

*Em caso de evento previamente atendido, a UNIÃO NACIONAL proporcionará ao motorista do veículo e seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo indicada pelo fabricante, estada em hotel com diária máxima de R\$ 70,00 (setenta reais) por pessoa 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 Associado/Usuário um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua inteira responsabilidade o custeio da diferença e, em nenhuma hipótese, será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido possua diárias inferiores ao valor de R\$ 70,00 (setenta reais).

*Este benefício inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas, portanto, as despesas extras como alimentação, divertimento, entretenimento, locações, ligações telefônicas (fixa ou móvel), fax, *internet* e etc.

*O Associado/Usuário terá direito ao benefício de hospedagem somente quando o evento ocorrer em quilometragem superior à 100km (cem quilômetros) do seu domicílio.

*Quando o veículo for destinado ao transporte de passageiros (táxi, ônibus, van e semelhantes), será disponibilizado o transporte somente para o seu motorista

*Nos casos de reembolso relacionado ao benefício de hospedagem, o mesmo será realizado em até 72 (setenta e duas) horas úteis após a apresentação do respectivo documento fiscal em nome do Associado/Usuário.

LIMITE: 01 (uma) solicitação por mês.

EXCLUSÕES:

Estão excluídos do benefício da Assistência Emergencial 24 Horas da UNIÃO NACIONAL os eventos resultantes de:

De caráter geral:

*Benefícios não optado e/ou contratado ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo Associado/Usuário.

*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/Usuário provar que a ocorrência não tenha relação com os referidos eventos.

*Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

*Os que não forem possíveis o acesso de pessoal, máquinas e equipamentos apropriados para realização do atendimento.

Em relação ao veículo:

*Ocorrências fora das áreas definidas.

*Acidentes com os veículos decorrentes da prática de "rachas" ou corridas, ainda que autorizadas por quem de direito.

*Falta de manutenção ou descuidos do responsável pelo veículo.

*Veículos em desrespeito as normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades competentes.

*Participação em apostas, duelos, crimes e disputas.

*Eventos decorrentes da ingestão de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas.

*Ação ou omissão pelo Associado/Usuário causada por má-fé.

*Solicitações para eventos repetitivos.

*Reboques de veículos que exijam utilização de "munk" ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional "reboque".

*Gastos com combustíveis, reparações e roubo ou furtos de acessórios incorporados ao veículo.

*Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada.

*Roubo ou furto das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo.

*Reparo do veículo fora do local do evento.

*Conserto do veículo.

*Eventos ocorridos 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 Associado/Usuário reconheça sua responsabilidade.

*Acionamentos em sequência a chamada para correção de defeito ou vício, também conhecida como "recall".

*Mercadorias e/ou cargas transportadas.

*Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo Associado/Usuário sem a prévia autorização da UNIÃO NACIONAL.

* Devido ao caráter emergencial da assistência, a UNIÃO NACIONAL está desobrigada a prestar qualquer atendimento a veículos que já se encontrem em oficina.

Em relação à pessoa:

*Estando o(a) Associado(a) inadimplente, o direito ao benefício de Assistência Emergencial 24 horas somente será restabelecido após 72 (setenta e duas) horas do pagamento do débito em atraso e realização de uma nova inspeção no veículo, sendo dever do(a) Associado(a) comparecer na sede da UNIÃO NACIONAL e apresentá-lo para averiguação.

*Gastos com hospitalização, honorários (sejam eles quais forem), exames, inclusive complementares, de diagnóstico e medicamentos.

*Disponibilização de serviço de retorno a domicílio a Associados/Usuários que já estejam no destino pretendido ou local seguro identificado pela UNIÃO NACIONAL.

*Gastos com restaurantes e despesas provenientes de estada em hotel, tais como lavanderia, telefone, restaurantes, frigobar, etc.

*Tentativa de suicídio, doença ou lesões ocasionadas pela tentativa ou ainda causadas intencionalmente pelo Associado/Usuário a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas direta ou indiretamente.

*Tratamento ou atos decorrentes de doenças ou estados patológicos provocados por ingestão de tóxicos, narcóticos ou utilização de medicamentos sem prescrição médica.

*Despesas com próteses, óculos, lentes de contato, marca-passos, bengalas e similares, assim como qualquer tipo de doença mental.

*Acontecimentos ocasionados em consequência da prática de desportos em competições, assim como nos seus treinos e apostas.

*Gastos com enterro ou cerimônia fúnebre.

*Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo Associado/Usuário sem a prévia e expressa autorização da UNIÃO NACIONAL.

*Despesas de assistência e/ou assessorias jurídica serão de inteira responsabilidade do Associado/Usuário.

CAMINHÃO/VANS/UTILITÁRIOS

Para tais categorias de veículos, somente terá o Associado/Usuário direito ao serviço de reboque 24 horas nos limites e do plano optado e do previsto neste Regulamento.