Conheça o serviço que a Autotrac
lançou para facilitar a vida quando você está
na estrada ou em qualquer outro lugar.
CAM 2011
Clube de
Vantagens
Ajudando você na
estrada da vida.
AUTOTRAC

Índice

Autotrac Caminhoneiro – apresentação 04
Como contratar o Clube de Vantagens Autotrac Caminhoneiro 04
Conheça melhor os benefícios do Clube de Vantagens Autotrac Caminhoneiro....06

CLUBE DE VANTAGENS AUTOTRAC CAMINHONEIRO
Descrições, garantias e limites....09
Pronta resposta....09
Vítima de roubo ou furto de veículo....10
Orientação e envio em caso de perda de documentos 12
Táxi 12
Despachante (furto ou roubo) 13
Registro no cadastro do CNVR 13
Transmissão de mensagens 13

Assistência residencial 15
Envio de profissional 15
Eletricista 15
Chaveiro 15
Encanador 16
Vidraceiro 16
Segurança e vigilância 17
Limpeza 17
Transferência e guarda de móveis 17
Estada em Hotel 17
Retorno antecipado 18
Amparos de crianças 18
Guarda de animais domésticos 18
Restaurante e lavanderia 19
Central de informações 19
Transmissão de mensagens 19

Assistência empresarial 21
Chaveiro 21
Encanador 21
Eletricista 22
Vidraceiro 22
Segurança e vigilância 22
Assessoria administrativa 22
Retorno antecipado 23
Transferência de móveis 23
Guarda de móveis 23
Transmissão de mensagens 23
Exclusões 25

2-YYXAO05-01.10A

Chegou o Clube de Vantagens Autotrac Caminhoneiro.

A Autotrac lançou o Clube de Vantagens Autotrac Caminhoneiro. Tanto o caminhoneiro autônomo, cliente do Autotrac Caminhoneiro, quanto a empresa, cliente do Autotrac Frotista, terão à sua disposição inúmeros serviços para deixar a vida mais tranquila, seja na estrada, em casa, na empresa ou em qualquer lugar. O clube oferece serviço de pronta resposta que consiste no apoio emergencial às ocorrências de roubo e furto, objetivando a tentativa de localização e salvaguarda do veículo indicado e cadastrado junto à AUTOTRAC em todo o território brasileiro; orientações para quem tem seus documentos roubados em decorrência do roubo ou furto do veículo, assistência residencial, assistência empresarial e muito mais. Tudo para facilitar a sua vida nos momentos em que você mais precisa.

Para garantir seu acesso a todos esses serviços, o Clube de Vantagens Autotrac Caminhoneiro tem uma Central de Atendimento de Discagem Gratuita. Caso você precise de assistência, basta ligar 0800 70 12345. O atendimento personalizado irá buscar a solução para seu problema.

Como contratar o Clube de Vantagens Autotrac Caminhoneiro.

Para contar com todas as vantagens do nosso clube, basta ligar para a Central de Atendimento da Autotrac e solicitar o serviço. Ligue hoje mesmo para **0800 70 12345** e faça seu cadastro.

Conheça melhor os benefícios do Clube de Vantagens Autotrac Caminhoneiro.

Objetivo do Programa

Este programa tem por objetivo disponibilizar aos usuários, devidamente cadastrados junto à Central de Atendimento Autotrac, o serviço de assistência 24 horas emergencial denominado Clube de Vantagens Autotrac Caminhoneiro. Atendimento personalizado, que conta com o sistema Toll Free de Discagem Direta Gratuita (DDG-0800), o serviço poderá ser acionado 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias do ano.

Âmbito Territorial

O serviço será prestado ao usuário em todo território brasileiro.

Definições:

Usuário – é a pessoa física ou jurídica devidamente cadastrada junto à Central de Atendimento Autotrac.

Cadastro – é o conjunto de informações relativas aos usuários dos serviços devidamente cadastrados junto à Central de Atendimento Autotrac. Cada usuário corresponde a um cadastro.

Prestadores – são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes do cadastro da Central de Atendimento Autotrac aptas a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários.

Evento de vítima de roubo ou furto de veículo - é a ocorrência de agressão, ferimentos pessoais ou falecimento decorrentes dos delitos de furto e roubo de veículo, cujo fator gerador seja imprevisível, súbito e involuntário.

Evento Residencial/Empresarial – é a ocorrência, seja na residência ou na sede da empresa cadastrada junto à Central de Atendimento Autotrac, de vazamentos, danos elétricos, danos por água, furto ou roubo, vendaval, incêndio, desmoronamento, desastre aéreo e acidente corporal cujo fator gerador seja imprevisível, súbito e involuntário.

Empresa – é o ponto comercial devidamente cadastrado junto à Central de Atendimento Autotrac.

Residência – é o endereço devidamente cadastrado junto à Central de Atendimento Autotrac.

Roubo ou Furto da Residência ou Empresa - trata-se de roubo ou furto da residência do usuário, devidamente formalizado junto às autoridades competentes.

Limite – é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

CLUBE DE VANTAGENS AUTOTRAC CAMINHONEIRO

Descrições, garantias e limites

Pronta resposta

O serviço de pronta resposta consiste no apoio emergencial às ocorrências de roubo e furto, objetivando a tentativa de localização e salvaguarda do veículo indicado e cadastrado junto à AUTOTRAC, em todo o território brasileiro, excluindo a carga eventualmente transportada, no qual esteja instalado e habilitado o equipamento.

Procedimento e Limitações do Serviço de Pronta Resposta

1 - O acionamento do serviço de pronta resposta será realizado pelo cliente por meio do *call center* da AUTOTRAC, através do número 0800 70 12345, o qual se encarregará de acionar uma equipe de busca para localizar o veículo previamente cadastrado junto à AUTOTRAC, a partir dos dados de posição extraídos do equipamento antifurto.

2 - Fica o cliente ciente, desde já, que após a chegada do(s) agente(s) ao veículo, este será salvaguardado por até 3 (três) horas contadas de sua cientificação pela AUTOTRAC, prazo em que o cliente deverá se dirigir ao local e assumir o controle do veículo, seja transportando-o até um local sob sua responsabilidade ou adotando outra providência que lhe aprouver.

3 - O serviço de pronta resposta pressupõe o registro de ocorrência policial (boletim de ocorrência) do furto ou roubo pelo proprietário do veículo sinistrado, o qual deverá ser enviado à AUTOTRAC no prazo de 48 (quarenta e oito) horas contadas do acionamento do serviço de pronta resposta. Em caso de acionamento dos serviços indevidamente, quando não ficar comprovada a ocorrência do evento emergencial, será cobrado o valor de R$ 800,00 (oitocentos reais) por acionamento, reajustado anualmente pelo IGP-M (FGV).

4 - O serviço de pronta resposta objetiva otimizar os serviços de localização ora contratados, mas não modifica a obrigação da AUTOTRAC que será sempre de meio, inexistindo qualquer garantia de resultado.

5 - O(s) agente(s) não ingressa(m) em regiões inacessíveis por qualquer circunstância, tais como áreas de ALTO ÍNDICE DE VIOLÊNCIA E ALTO RISCO, por exemplo, mas não se limitando a favelas ou morros liderados ou não por facções criminosas, sendo certo que a prestação de serviço de apoio terrestre não possui poder de polícia, devendo a comunicação do incidente ser feita pelo cliente às autoridades competentes.

Vítima de roubo ou furto de veículo

A Central de Atendimento Autotrac, sempre que possível, buscará solucionar o problema do usuário. Para isso, conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando proporcionar o melhor atendimento.

Bloqueio de cartões e celulares

Em caso de perda, furto ou roubo de cartões de crédito, de débito ou celulares pós-pagos, o usuário poderá contatar a Central de Atendimento Autotrac, que efetuará o bloqueio o mais rápido possível, dentro do período máximo de 2 (duas) horas.
Obs.: Este serviço abrange todas as empresas sediadas no Brasil de telefonia móvel, como: CLARO, TIM, VIVO, OI, TELEMIG CELULAR, CTBC, etc.
Limite: Ilimitado

Solicitações de novos cartões

Após o bloqueio dos cartões, o usuário poderá solicitar a reemissão dos novos cartões, desde que técnica e contratualmente possível, os quais serão enviados para a residência do usuário. Este serviço somente será efetuado mediante solicitação e aprovação prévia do usuário por telefone, após confirmação de alguns dados pessoais.
Limite: Ilimitado

Remoção Inter-hospitalar

Na hipótese de acidente ou enfermidade do usuário decorrente de evento previsto, de acordo com a natureza e gravidade dos ferimentos ou enfermidade, a Central de Atendimento Autotrac se responsabilizará pela transferência do usuário para o centro médico hospitalar mais próximo que tenha condições técnicas e estruturais para atendê-lo.

Esta transferência será feita mediante apresentação de pedido do médico que atende o usuário no local do evento. O pedido do médico local deve informar por ESCRITO:

1- que o local onde o usuário está internado, segundo critérios exclusivamente médicos, não tem condições técnicas e estruturais para atendê-lo;
2- qual o estado de saúde do usuário (descrição clínica detalhada), qual(is) o(s) tratamento(s) e medicamento(s) que vem(êm) sendo aplicado(s) ao usuário;
3- qual o meio de transporte recomendado para a remoção inter-hospitalar podendo ser feita por ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI e sua justificativa clínica para tanto; e
4- qual o hospital mais próximo com condições de receber o usuário e se o usuário tem condições clínicas de ser removido até este hospital.

Independente dos itens anteriores, a remoção ainda precisará da anuência da Equipe Médica da Central de Atendimento Autotrac, a qual poderá decidir sobre a necessidade da remoção inter-hospitalar, bem como sobre o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI). Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou uma enfermeira deverá acompanhar o paciente.

Importante 1: A Transferência em avião UTI só será coberta quando:
- realizada dentro do território nacional (quando o usuário acionar o serviço dentro do território nacional);
- se a natureza dos ferimentos exigir esse meio de locomoção, a critério do médico local ou da Equipe Médica da Central de Atendimento Autotrac;
- se a causa clínica da indicação da UTI aérea for exclusiva e diretamente relacionada à queixa inicial do usuário (razão da internação) e for considerado o único meio de transporte viável para a otimização do prognóstico, estando o paciente em Unidade de Emergência do Hospital de origem;
- se o usuário estiver internado em Unidade de Urgências (UTI, Pronto-Socorro) do hospital e não tiver recebido alta hospitalar;
- se o destino do usuário for outro hospital (nunca a sua residência);

Importante 2: A Central de Atendimento Autotrac não garante a internação (vagas em hospital), ficando a busca ou reserva da mesma por conta do usuário e/ou do médico que atende no local e/ou acompanhantes. Caberá aos mesmos:

1- o dever de localizar e garantir uma vaga hospitalar para o usuário;
2- enviar para a Equipe Médica da Central de Atendimento Autotrac uma confirmação por escrito (por fax ou e-mail) da vaga, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde ele deverá ser transferido. A remoção do paciente só será iniciada quando esta vaga hospitalar de destino estiver assim garantida.

Orientação e envio em caso de perda de documentos

Documentos Pessoais
Em casos de extravio (perda, furto ou roubo) de qualquer documento pessoal, imprescindível para prosseguimento da viagem, a Central de Atendimento Autotrac, sempre que possível, fornecerá informações relativas ao procedimento junto à polícia local, a endereços e telefones de consulados ou embaixadas, a cartões de crédito indicando o número de telefone para cancelamento. Poderá ainda entrar em contato com os familiares, a fim de enviar cópias desses documentos ao usuário.
Limite de peso do documento: até 1 (um) kg dentro das exigências de postagem.

Táxi

Em caso de evento previsto em que seja necessária a locomoção do beneficiário até o Órgão Público mais próximo, ou qualquer outro local de convivência do usuário, ou ainda quando o mesmo esteja impossibilitado de realizá-la por seus próprios meios, a Central de Atendimento Autotrac providenciará um táxi ou um meio de transporte mais conveniente e adequado para que o beneficiário possa tomar providências referentes ao evento ocorrido.

Obs.: Nos casos de força maior, em que o usuário fique impossibilitado de entrar em contato com a Central de Atendimento Autotrac, poderá o mesmo efetuar o pagamento do serviço diretamente ao prestador habilitado. O envio das notas (comprovantes de despesas) referentes às solicitações de restituição ao usuário deverá ocorrer no prazo máximo de 30 dias após a data do evento, e a restituição ocorrerá em até 10 dias úteis.
Limite: O serviço de táxi limita-se a um táxi para 1 (um) destino, independente da capacidade legal do veículo.

Despachante (furto ou roubo)

Em decorrência de furto ou roubo, a Central de Atendimento Autotrac auxiliará o usuário através do acionamento de um despachante para orientar sobre os procedimentos que se cumpram as devidas formalidades:

- RG – Registro Geral de Identidade;
- CPF – Cadastro de Pessoa Física;
- Título de Eleitor;
- Carteira Profissional;
- Carteira Nacional de Habilitação;
- Certificado de Reservista;
- Passaporte;
- PIS – Programa de Integração Social;
- Certidão de Nascimento;
- Certidão de Casamento;
- DUT – Documento Único de Transferência.

Obs.1: O acionamento do despachante será de responsabilidade da Central de Atendimento Autotrac, ficando a cargo do usuário o pagamento das despesas com taxas e emolumentos para confecção dos mesmos.

Obs.2: Devido às imposições legais brasileiras será fornecida toda e qualquer informação e formulários para obtenção da 2ª via dos documentos acima elencados, porém, sendo necessária a presença do usuário junto ao Órgão Expedidor competente para emissão efetiva dos mesmos.

Registro no cadastro do CNVR

Em caso de furto ou roubo do veículo, a Central de Atendimento Autotrac auxiliará o usuário designando um despachante para orientá-lo sobre o registro junto ao CNVR (Cadastro Nacional de Veículos Roubados) para facilitar sua localização.

Transmissão de mensagens

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Atendimento Autotrac se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s) previsto(s).

Assistência residencial

Envio de profissional

A Central de Atendimento Autotrac, sempre que possível, buscará solucionar o problema do usuário, enviando equipes de profissionais para o reparo emergencial, disponibilizando equipamentos e outros serviços. Para isso, conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando proporcionar o melhor atendimento.

Quando ocorrer um evento na residência do usuário, a Central de Atendimento Autotrac enviará um profissional para reparo emergencial e provisório ou contenção do problema (encanadores, eletricistas, vidraceiros, chaveiros). As prestações de serviços emergenciais serão providenciadas de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes locais, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Eletricista

Se, devido à ocorrência de evento(s) a residência ficar sem luz, a Central de Atendimento Autotrac enviará até o local profissional(is) especializado(s) para minimizar o problema. A Central de Atendimento Autotrac assume tão somente as despesas de envio e mão de obra deste profissional, não assumindo os custos com material, nem de reparo definitivo.
Importante: Estão excluídos deste serviço troca de lâmpadas (inclusive fluorescentes), conserto de interruptores, tomadas elétricas, qualquer aparelho elétrico, eletrodomésticos e aparelhos de calefação.
Limite: Até R$ 200,00 (duzentos reais) por evento. Máximo de 02 (dois) eventos por ano.

Chaveiro

A) Se em decorrência da perda ou roubo das chaves, o usuário não puder entrar na residência e não havendo alternativa viável para fazê-lo, a Central de Atendimento Autotrac enviará um chaveiro até a residência para que, se possível, seja realizada a abertura da porta e uma cópia da chave.
B) No caso de roubo ou furto da residência em que tenha havido arrombamento

de portas ou janelas de entrada e acesso com danificação da(s) fechadura(s), a Central de Atendimento Autotrac assumirá os serviços emergenciais de reparo desta(s) fechadura(s).
Importante: Estão excluídas deste serviço fechaduras de portas internas e guarda-roupas.
Limite: Até R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento. Máximo de 02 (dois) eventos por ano.

Encanador

Se em decorrência de vazamento(s) súbito(s) e imprevisto(s), rompimento de canos ou perfurações acidentais, a residência for alagada ou correr o risco de ser, será enviado um profissional para o atendimento emergencial (retirada da água e obstrução do vazamento). A Central de Atendimento Autotrac assumirá tão somente as despesas de envio e mão de obra, os custos com materiais para o reparo de qualquer espécie estão excluídos.
Importante: Estão excluídos consertos definitivos, bem como consertos de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, goteiras e desentupimento de banheiros, pias, ralos e desobstrução de cano de esgoto.
Limite: Até R$ 200,00 (duzentos reais) por evento. Máximo de 02 (dois) eventos por ano.

Vidraceiro

Se devido à ocorrência de evento(s) que danifique(m) ou quebre(m) os vidros da residência, e esta se tornar vulnerável, a Central de Atendimento Autotrac enviará um profissional para reparos provisórios.
Importante: Estão excluídos deste serviço consertos de vidros que façam parte da decoração ou daqueles que, quando quebrados, não comprometam a segurança da residência.
Limite: Até R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento. Máximo de 02 (dois) eventos por ano.

Segurança e vigilância

Se, devido à ocorrência de evento(s), a residência apresentar-se vulnerável, colocando em risco as pessoas e/ou os bens existentes em seu interior, a Central de Atendimento Autotrac providenciará, de acordo com a disponibilidade local, os serviços emergenciais de um segurança.
Limite: Até R$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por dia. Máximo de 03 (três) dias. Máximo de 01 (um) evento por ano.

Limpeza

Na ocorrência de evento(s) previsto(s), a residência se tornar inabitável, a Central de Atendimento Autotrac colocará a disposição do usuário os serviços de limpeza, de tal maneira que possa viabilizar a reentrada dos moradores, ou ao menos minimizar os efeitos, preparando para um reparo posterior.
Importante 1: A Central de Atendimento Autotrac não é responsável por qualquer tipo de reparo definitivo.
Importante 2: Estão excluídas deste serviço: limpezas isoladas de sofá, carpete e cortinas.
Limite: R$ 300,00 (trezentos reais) por evento. Máximo de 01 (um) evento por ano.

Transferência e guarda de móveis

Se devido a evento, a residência fique inabitável, a Central de Atendimento Autotrac organizará a mudança dos móveis para local indicado, ou mesmo sua guarda em local adequado.
Importante: Este serviço será prestado dentro de um raio de 50 km, contado a partir do local do evento.
Limite: Até R$ 300,00 (trezentos reais) por evento, por até 30 (trinta) dias. Máximo de 01 (um) acionamento por vigência de apólice anual.

Estada em hotel

Se em decorrência de evento a residência ficar inabitável, a Central de Atendimento Autotrac providenciará a hospedagem dos moradores da residência. Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença.

Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior a R$ 70,00 (setenta reais).
Importante: Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, entretenimento, locações, telefone, fax, celular etc.
Limite: Até R$ 70,00 (setenta reais) por dia, por pessoa. Máximo de 05 (cinco) pessoas. Até 02 (duas) diárias por evento. Máximo de 01 (um) evento por ano.

Retorno antecipado

Quando o usuário estiver em viagem a mais de 100 (cem) km da residência e, em decorrência de roubo ou furto na residência, devidamente formalizada junto às autoridades competentes, for necessário o seu retorno, a Central de Atendimento Autotrac, a seu critério, providenciará uma passagem aérea (classe econômica) ou rodoviária para seu retorno.
Limite: 1 (uma) pessoa. Máximo de 01 (um) evento por ano.

Amparo de crianças

Se, devido à ocorrência de evento(s) na residência, o usuário necessitar de hospitalização por período superior a 24 (vinte e quatro) horas e caso ali residam criança(s) menor(es) de 12 (doze) anos, a Central de Atendimento Autotrac se encarregará da guarda desta(s), através da contratação de uma baby-sitter ou utilização dos serviços de um berçário.
Limite: Até R$ 100,00 (cem reais) por dia. Por até 03 (três) dias/evento. Máximo de 01 (um) evento por ano.

Guarda de animais domésticos

Em caso de evento(s) que exija(m) a transferência dos habitantes da residência para outro local e, caso não haja quem cuide dos animais de estimação desta família, a Central de Atendimento Autotrac assumirá os gastos para a guarda deste(s) em local apropriado.
Limite: Até R$ 40,00 (quarenta reais) por animal. Máximo de 03 (três) animais. Até 03 (três) dias por evento. Máximo de 01 (um) evento por ano.

Restaurante e lavanderia

Se, devido à ocorrência de evento(s), a cozinha e/ou área de serviço se encontrarem sem condições de uso ou ainda a residência se encontrar inabitável, a Central de Atendimento Autotrac se encarregará da restituição das despesas com restaurantes e lavanderias, mediante apresentação das Notas Fiscais dos serviços.
Limite: Até R$ 100,00 (cem reais) por dia. Máximo de 04 (quatro) dias/evento. Máximo de 01 (um) evento por ano.

Central de informações

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Atendimento Autotrac fornecerá informações relativas a números de telefones úteis, tais como: bombeiros, polícia, hospitais.
Importante: A Central de Atendimento Autotrac se responsabilizará somente em informar o número de telefone solicitado. É de responsabilidade do usuário acionar tal serviço.
Limite: Ilimitado

Transmissão de mensagens

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Atendimento Autotrac se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s).
Limite: Ilimitado

Assistência empresarial

A Central de Atendimento Autotrac, sempre que possível, buscará solucionar o problema do representante legal da empresa, enviando equipes de profissionais para o reparo emergencial, disponibilizando equipamentos e outros serviços. Para isso, conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando proporcionar o melhor atendimento.

Chaveiro

A) Se em sequência a perda ou roubo das chaves, o representante legal da empresa não puder entrar na empresa e não havendo alternativa viável para fazê-lo, a Central de Atendimento Autotrac enviará um chaveiro até a empresa para que, se possível, seja realizada a abertura da porta e uma cópia da chave.
B) No caso de roubo ou furto da empresa em que tenha havido arrombamento de portas ou janelas de entrada e acesso com danificação da(s) fechadura(s), a Central de Atendimento Autotrac assumirá os serviços emergenciais de reparo desta(s) fechadura(s).
Importante: Estão excluídas deste serviço: fechaduras de portas internas, arquivos, armários, gavetas, fechaduras eletrônicas, digitais e de travamento interno.
Limite: Até R$ 100,00 (cem reais) por evento. Máximo de 02 (dois) eventos por ano.

Encanador

Se em decorrência de vazamentos súbitos e imprevistos, rompimento de canos ou perfurações acidentais, a empresa for alagada ou correr o risco de ser, será enviado um profissional para o atendimento emergencial (retirada da água e obstrução do vazamento). A Central de Atendimento Autotrac assumirá tão somente, as despesas de envio e mão de obra, os custos com materiais para o reparo de qualquer espécie estão excluídos.
Importante: Estão excluídos consertos definitivos, bem como consertos de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, goteiras e desentupimento de banheiros, pias, ralos e desobstrução de cano de esgoto.
Limite: Até R$ 100,00 (cem reais) por evento. Máximo de 02 (dois) eventos por ano.

Eletricista

Se devido à ocorrência de evento(s) a empresa ficar sem luz, a Central de Atendimento Autotrac enviará até o local profissional(is) para minimizar o problema. A Central de Atendimento Autotrac assume tão somente as despesas de envio e mão de obra deste profissional, não assumindo os custos com material, nem de reparo definitivo.
Importante: Estão excluídos deste serviço troca de lâmpada (inclusive fluorescentes), conserto de interruptores, tomadas elétricas, qualquer aparelho elétrico, eletrodomésticos e aparelhos de calefação.
Limite: Até R$ 100,00 (cem reais) por evento. Máximo de 02 (dois) eventos por ano.

Vidraceiro

Se devido à ocorrência de evento(s), que danifique(m) ou quebre(m) os vidros da empresa, e esta se tornar vulnerável, a Central de Atendimento Autotrac enviará um profissional para reparos provisórios.
Importante: Estão excluídos deste serviço consertos de vidros que façam parte da decoração ou daqueles que, quando quebrados, não comprometam a segurança da empresa.
Limite: R$ 100,00 (cem reais) por evento. Máximo de 02 (dois) eventos por ano.

Segurança e vigilância

Se, devido à ocorrência de evento(s), a empresa apresentar-se vulnerável, colocando em risco as pessoas e/ou os bens existentes em seu interior, a Central de Atendimento Autotrac providenciará, de acordo com a disponibilidade local, os serviços emergenciais de um segurança.
Limite: Até R$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por dia. Máximo de 02 (dois) dias. Máximo de 01 (um) evento por ano.

Assessoria administrativa

Em caso de furto/roubo da empresa, a Central de Atendimento Autotrac informará ao representante legal da empresa sobre os trâmites para denúncia do fato, perante as autoridades competentes.
Limite: Ilimitado

Retorno antecipado

Quando o representante legal da empresa estiver em viagem a mais de 100 (cem) km da empresa e, em decorrência de roubo ou furto na empresa, devidamente formalizada junto às autoridades competentes, for necessário o seu retorno, a Central de Atendimento Autotrac, a seu critério, providenciará uma passagem aérea (classe econômica) ou rodoviária para seu retorno.
Limite: 01 (uma) pessoa. Máximo de 01 (um) evento por ano.

Transferência de móveis

Se, devido à ocorrência de evento(s), a empresa estiver sem condições de habitabilidade, tornando-se necessária a retirada de móveis por razões de segurança, ou ainda para que se possa efetuar reparos para torná-la habitável, a Central de Atendimento Autotrac organiza a retirada e transporte dos móveis por empresa especializada até o local especificado pelo usuário para sua guarda, desde que dentro de um raio de 50 (cinquenta) km contados a partir do local do evento.
Limite: Até R$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento. Máximo de 01 (um) evento por ano.

Guarda de móveis

Se, devido à ocorrência de evento(s), o representante legal da empresa não encontrar local adequado para a guarda dos móveis da empresa atingida pelo evento, em complemento ao serviço de transferência de móveis, a Central de Atendimento Autotrac se encarregará da guarda deste em local adequado e determinado pelo usuário, bem como do retorno dos mesmos, desde que dentro de um raio de 50 (cinquenta) km do local do evento.
Limite: Até R$ 300,00 (trezentos reais) por evento. Máximo de 01 (um) evento por ano.
Guarda de Móveis: Até 30 (trinta) dias.

Transmissão de mensagens

A pedido do representante legal da empresa, a Central de Atendimento Autotrac se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s).
Limite: Ilimitado

Exclusões

De caráter geral:

- Os serviços de assistência acima expostos não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do usuário ou outro que vier a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Atendimento Autotrac (dados imprescindíveis ao atendimento, como o nome, endereço e outros que vierem a se tornar necessários).
- Eventos causados por ocorrência de inundação, furacão, erupção vulcânica, tempestades, terremotos, movimentos sísmicos, irradiação decorrente de transmutação nuclear, desintegração ou radioatividade, bem como casos de força maior.
- Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.
- 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 usuário provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de Guerra.
- Restituição de despesas efetuadas diretamente pelo usuário.
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos.

Em relação a serviço de vítima de roubo ou furto de veículo:

- Estão excluídos os serviços não decorrentes das instruções da Central de Atendimento Autotrac e solicitações feitas diretamente ou indiretamente pelo usuário, como antecipação ou extensão de serviço. Para o serviço de táxi, a exceção deverá ser consultada no descritivo do serviço.
- Estão excluídos os gastos com taxas e emolumentos provenientes das solicitações de 2ª via de documentos.
- Em situações que o Departamento Médico da Central de Atendimento Autotrac não conseguir obter laudos médicos de forma satisfatória, caberá ao associado obtê-los diretamente do médico que o trata e/ou do hospital no qual encontrar-se internado. Ressalte-se que a obtenção de laudos é direito do associado, e a Central de

Atendimento Autotrac não pagará por qualquer tipo de laudo e/ou tradução de línguas não universais. Caso não tenhamos tal colaboração, o associado perderá o direito de atendimento.
- Estão excluídos os serviços prestados por pessoas que tenham grau de parentesco ou amizade com o associado, salvo quando previamente autorizados pela Central de Atendimento Autotrac.
- Estão excluídas as remoções médicas em avião UTI quando o paciente não estiver internado em centro hospitalar de urgências (UTI, Pronto-Socorro), ainda que tenha passado por consulta médica ou tratamento durante a viagem.
- Está excluída a remoção inter-hospitalar de pacientes que tenham obtido alta hospitalar.
- Estão excluídas as remoções médicas que já tiverem sido iniciadas sem a prévia discussão do caso com o Departamento Médico da Central de Atendimento Autotrac.
- Consertos definitivos em geral.
- Conserto de portões eletrônicos e/ou portas de elevadores.

Em relação à residência:

- Residência de veraneio ou que possa ser caracterizada como habitual e permanente do usuário.
- Residência com parte utilizada para fins comerciais, seja pelo usuário ou por terceiros.
- Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos previstos, bem como operações de rescaldo.
- Trabalho de alvenaria ou desobstrução.
- Consertos definitivos em geral.
- Reparação de goteiras por causa de má impermeabilização.
- Reparo ou substituição de lâmpadas, interruptores, tomada, bomba elétrica ou chuveiro.
- Custos com materiais e consertos de qualquer espécie.
- Evento decorrente de falta de manutenção por parte do usuário.
- Atos ou omissões dolosas do usuário ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável.
- Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má-fé, por parte do usuário, seus parentes e de dependentes.
- Quaisquer tipos de conserto de portões eletrônicos, salvo hipótese de inutilização.
- Ruptura de vidro de porta ou janela que não comprometam a segurança da residência.

Em relação à empresa:

- Empresas com parte utilizada para fins residenciais.
- Conserto de portões eletrônicos, porém em caso de quebra o serviço de segurança e vigilância poderá ser fornecido.
- Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos previstos, bem como operações de rescaldo.
- Trabalho de alvenaria ou desobstrução.
- Consertos definitivos em geral.
- Reparação de goteiras por causa de má impermeabilização.
- Custos com materiais e consertos de qualquer espécie.
- Evento decorrente de falta de manutenção por parte do usuário.
- Atos ou omissões dolosas da empresa ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável.
- Serviços não caracterizados como emergências.
- Ruptura(s) de vidro de porta ou janela que não comprometam a segurança da empresa.

AUTORIZADAS Belém (Marituba-PA), Belo Horizonte (Contagem-MG), Brasília-DF, Campinas-SP, Campo Grande-MS, Cascavel-PR, Chapecó-SC, Concórdia-SC, Cuiabá-MT, Curitiba-PR, Feira de Santana-BA, Fortaleza-CE, Goiânia (Aparecida de Goiânia-GO), Itajaí-SC, Londrina-PR, Luis Eduardo Magalhães-BA, Maringá-PR, Ponta Grossa-PR, Porto Alegre-RS, Recife (Jaboatão dos Guararapes-PE), Rio de Janeiro (Duque de Caxias-RJ), Salvador-BA, São Bernardo do Campo-SP, São José do Rio Preto-SP, São Paulo (Osasco-SP), Uberlândia-MG e Vitória (Viana-ES).