



Fácil|Auto

PROTEÇÃO VEICULAR



REGULAMENTO

Assistência 24 horas



GASP

DISPOSIÇÕES GERAIS

Este manual descreve os serviços de assistência veicular oferecidos pela **FÁCIL AUTO** disponíveis em todo o território nacional 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano.

Os serviços de assistência veicular são aplicáveis a veículos de passeio, utilitários, pesados e motocicletas, conforme definidos neste manual, sendo acessíveis aos associados via contato com a Central de Atendimento da **FÁCIL AUTO** ou Central e mediante registro do evento.

Para todo e qualquer tipo de solicitação de atendimento, o associado deve estar em posse do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV) do veículo ou do Boletim de Ocorrência Policial, nos casos de furto ou roubo; salvo exceções explicitamente destacadas no presente manual.

A prestação dos serviços será providenciada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislações e costumes locais, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Em hipótese alguma a Central indicará oficinas de reparo de veículos ou postos de combustível ao associado.

Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao associado, a Central está desobrigada a prestar qualquer atendimento a veículos que já se encontrem em uma oficina.

Nos casos de remoção, em hipótese alguma a **FÁCIL AUTO** se responsabilizará por qualquer tipo de carga transportada pelo/no veículo. Assim, cabe ao associado remover qualquer volume, bem e/ou objetos de valor do interior do veículo antes do início do atendimento.

Considera-se como horário comercial, para efeitos da prestação do serviço de assistência veicular, o período compreendido dos dias úteis de segunda a sexta-feira, de 8h00m a 18h00m.

Nos casos em que houver agendamento de serviços, o associado ou pessoa por ele indicada deve estar presente ao local do atendimento pontualmente no horário acordado, sob pena de perda do direito de utilização dos serviços.

O conteúdo deste manual – serviços nele descritos e ofertados pela Central – podem ser alterados a qualquer momento e sem a necessidade de aviso prévio; estando a última versão deste documento disponível a todos os associados mediante requisição na secretaria da **FÁCIL AUTO**.

PLANOS E LIMITES

O acionamento e fruição dos serviços estão sujeitos às condições definidas nas tabelas a seguir.

Tabela 1 - Distância mínima para acionamento de determinados serviços por plano

Plano	KM Mínima
100 km / 150 km / 200 km / 300 km / 400 km / VIP	100 km

Tabela 2 - Limite de km por plano¹

Limites serviço REBOQUE	
PLANO	DESCRIÇÃO
100 KM	100 km ida e 100 km volta, a partir do local do evento
150 KM	150 km ida e 150 km volta, a partir do local do evento
200 KM	200 km ida e 200 km volta, a partir do local do evento
300 KM	300 km ida e 300 km volta, a partir do local do evento
400 KM	400 km ida e 400 km volta, a partir do local do evento
VIP	500 km ida e 500 km volta, a partir do local do evento

Tabela 3 - Limites e fruição por tipo de serviço

Limites e fruição dos serviços		
Serviço	Intervenções	Limite
Assistência Pneumática	01 p/ mês	Plano contratado
Chaveiro	01 p/ mês	Plano contratado
Hospedagem	01 diária p/ mês	R\$ 150,00 p/ pessoa
MTA - Retirada de Veículo após Reparo	01 p/ mês	R\$ 150,00 p/ evento
MTA - Retorno a Domicílio ou Continuação de Viagem	01 p/ mês	R\$ 150,00 p/ pessoa
MTA - Urbano	01 p/ mês	R\$ 50,00 p/ evento
Reboque	01 p/ mês	Plano contratado
Socorro Elétrico ou Mecânico	01 p/ mês	Plano contratado
Transmissão de Mensagens	Ilimitado	Não aplicável
Traslado de Corpo(s)	01 p/ mês	R\$ 1.500,00 p/ evento

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO

ASSISTÊNCIA PNEUMÁTICA

Envio de profissional especializado para substituição de pneu(s) do veículo do associado no local do evento. Caso não seja possível substituir o(s) pneu(s) no local do evento e o associado cumpra todos os requisitos para acionamento, ele poderá solicitar o serviço REBOQUE.

¹ O limite de utilização de reboque do plano VIP se aplica aos casos de acidente, colisão e incêndio.

Requisitos para acionamento:

Pneu(s) reserva em condição de uso.

Itens para sinalização da via disponíveis no local do evento (triângulo ou cones).

Ferramentas necessárias para substituição do(s) pneu(s) disponíveis no local do evento (macaco, chave de roda, “segredo” da roda, etc., caso aplicável).

Incluído:

Deslocamento e mão de obra do profissional enviado para substituição do(s) pneu(s), desde que realizado no local do evento.

Excluído:

Custos com compra ou reparo de pneu(s).

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

CHAVEIRO

Envio de profissional especializado para abertura da porta ou remoção da chave do tambor do veículo do associado no local do evento, sempre que tecnicamente possível.

Caso não seja possível abrir a porta do veículo no local do evento e o associado cumpra todos os requisitos para acionamento, ele poderá solicitar o serviço.

REBOQUE.**Requisitos para acionamento:**

Inacessibilidade às chaves do veículo pelo associado (trancadas no interior do mesmo), quebra destas na fechadura, ou então disponibilidade das mesmas, porém impossibilidade de abertura das portas do veículo.

Caso o CRLV do veículo ou o Boletim de Ocorrência Policial não estejam disponíveis no local do evento, o serviço somente será executado caso o solicitante do atendimento seja o próprio associado, sendo que o mesmo deve estar previamente cadastrado junto à Central, além de apresentar seu documento de identificação no local do evento ao prestador.

Incluído:

Deslocamento e mão de obra do profissional enviado para tentativa de abertura de porta ou remoção da chave do tambor do veículo, desde que realizado no local do evento.

Excluído:

Custos relativos a peças para confecção de chaves.

Custos relacionados à troca ou conserto de fechaduras e ignição danificadas.

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

HOSPEDAGEM

Disponibilização de hospedagem em município próximo ao local do evento em

hotel, pensão ou similar, a critério da **FÁCIL AUTO**, para o associado/conductor e seus acompanhantes, respeitando a capacidade máxima do veículo do associado e observando as exclusões pertinentes.

Requisitos para acionamento:

O registro do evento e o acionamento do serviço REBOQUE foram realizados via Central.

Confirmação da imobilização do veículo do associado para reparos por mais de 01 (um) dia em decorrência de evento previamente atendido via Central, além da impossibilidade de retorno ao município de domicílio devido às condições locais. O serviço é condicionado à ocorrência do evento a uma distância do local de domicílio do veículo superior à KM Mínima estabelecida pela Tabela 1.

Incluído:

Custos com diárias em hotel, pensão ou similar, respeitados os limites do plano contratado pelo associado.

Excluído:

Custo com alimentação, entretenimento, serviços diversos, telefonia e afins.

Quando o veículo do associado for destinado a transporte de passageiros (táxis, vans e similares) será providenciada hospedagem apenas para o motorista do veículo.

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

MTA – RETORNO DOMICÍLIO OU CONTINUAÇÃO DE VIAGEM

Disponibilização de transporte adequado, a critério da **FÁCIL AUTO** e respeitando a capacidade máxima do veículo do associado, para o encaminhamento do associado/conductor e de seus acompanhantes, observadas as exclusões abaixo, até o local de domicílio do veículo ou outro destino desejado.

Caso o associado/conductor opte por um destino que não o local de domicílio do veículo, ele poderá fazê-lo, desde que todos os acompanhantes sigam para o mesmo local e que o valor total com o meio de transporte alternativo para tal destino não ultrapasse o valor total com o transporte para o local de domicílio do veículo.

Requisitos para acionamento:

O registro do evento e o acionamento do serviço REBOQUE foram realizados via Central.

Confirmação da imobilização do veículo do associado para reparos por mais de 02 (dois) dias em decorrência de evento previamente atendido via Central.

O serviço é condicionado à ocorrência do evento a uma distância do local de domicílio do veículo superior à KM Mínima estabelecida pela Tabela 1.

Incluído:

Disponibilização de meio de transporte alternativo (táxis, transporte executivo,

passagens rodoviárias ou aéreas) com profissionais capacitados para condução do associado/conductor e demais acompanhantes, respeitando os limites do plano contratado pelo associado.

Excluído:

Quando o veículo do associado for destinado a transporte de passageiros (táxis, vans e similares) será providenciado transporte apenas para o motorista do veículo.

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

MTA – RETIRADA DE VEÍCULO APÓS REPARO

Disponibilização de transporte adequado, a critério da **FÁCIL AUTO**, para condução do associado ou pessoa habilitada por ele indicada para retirada do veículo da oficina após reparo.

Requisitos para acionamento:

O registro do evento e o acionamento do serviço REBOQUE foram realizados via Central.

Confirmação da imobilização do veículo do associado para reparos por mais de 02 (dois) dias em decorrência de evento previamente atendido via Central.

O veículo encontra-se na mesma oficina em que foi deixado pelo prestador acionado via Central.

O serviço é condicionado à ocorrência do evento a uma distância do local de domicílio do veículo superior à KM Mínima estabelecida pela Tabela 1.

Incluído:

Disponibilização de meio de transporte alternativo (táxis, transporte executivo, passagens rodoviárias ou aéreas) com profissionais capacitados para transporte do associado ou pessoa habilitada por ele indicada até a oficina, respeitando os limites do plano contratado pelo associado.

Excluído:

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

MTA – URBANO

Disponibilização de transporte adequado, a critério da **FÁCIL AUTO** e respeitando a capacidade máxima do veículo do associado/conductor, para o seu encaminhamento e dos acompanhantes, observadas as exclusões abaixo, até o local de destino desejado.

O associado/conductor e todos os acompanhantes devem seguir para o mesmo destino.

Requisitos para acionamento:

O registro do evento e o acionamento do serviço REBOQUE foram realizados via Central.

Incluído:

Disponibilização de meio de transporte alternativo (táxis, transporte executivo ou passagens rodoviárias) com profissionais capacitados para condução do associado/conductor e demais acompanhantes, respeitando os limites do plano contratado pelo associado.

Excluído:

Quando o veículo do associado for destinado a transporte de passageiros (táxis, vans e similares) será providenciado transporte apenas para o motorista do veículo.

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

REBOQUE

Remoção do veículo do associado para a oficina por ele indicada ou para outro local por ele desejado.

Não é permitido fracionamento do serviço REBOQUE, salvo caso o evento ocorra fora do horário comercial e o local de destino escolhido pelo associado/conductor não esteja em funcionamento. Nesta situação, o veículo será encaminhado para o pátio indicado pelo prestador ou outro local indicado pelo associado/conductor, de onde será removido para o destino final no primeiro dia útil seguinte ao evento; sendo vedada ao associado/conductor a remoção do veículo do local deixado pelo prestador, sob pena de perda do direito de utilização do serviço.

Requisitos para acionamento:

O veículo está impedido de se locomover por meios próprios ou sua locomoção representa risco iminente ao associado/conductor ou demais entes do trânsito.

O veículo encontra-se no nível da via ou em estacionamento/garagem com a face do assoalho voltada para o piso.

Nos casos de solicitação do serviço decorrente de furto/roubo recuperado, acidente, colisão ou incêndio, o veículo deve estar liberado pelas autoridades competentes.

No caso de acionamento como serviço subsequente, os serviços anteriores devem ter sido prestados sem sucesso para o reparo do veículo ou remoção do associado da situação de urgência ou emergência.

Incluído:

Envio de reboque com capacidade condizente ao porte do veículo do associado. Custos relativos ao deslocamento e mão de obra do profissional, além dos custos de envio do reboque para remoção do veículo do associado.

Nos casos em que a remoção ocorrer fora do horário comercial e o veículo do associado/conductor tiver sido encaminhado para o pátio indicado pelo prestador, a guarda do veículo até o primeiro dia útil seguinte à remoção está contemplada no serviço REBOQUE.

Excluído:

Despesas relacionadas ao abastecimento ou reparos do veículo do associado.
Utilização de equipamentos especiais para içar ou deslocar o veículo antes de sua remoção, tais como caminhão munck, guindastes e similares.
Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

SOCORRO ELÉTRICO OU MECÂNICO

Envio de profissional especializado para tentativa de reparação de problema elétrico ou mecânico do veículo do associado no local do evento. Caso não seja possível reparar o problema no local do evento, o associado poderá solicitar o serviço REBOQUE.

Requisitos para acionamento:

O veículo está impedido de se locomover por meios próprios ou sua locomoção representa risco iminente ao associado/condutor ou demais entes do trânsito.

Incluído:

Deslocamento e mão de obra de profissional enviado para tentativa de reparo, desde que realizado no local do evento.

Excluído:

Custos com compra ou reparo de peças.

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Realização, a pedido do associado/condutor, de até 02 (duas) tentativas de transmissão de mensagens relacionadas ao evento via mensagem de texto (SMS) para pessoas residentes do Brasil ou via e-mail e WhatsApp para quaisquer outras pessoas, por ele especificadas.

Requisitos para acionamento:

O associado/condutor está de posse das informações de contato da pessoa desejada.

Foi acionado qualquer outro serviço para o veículo do associado via Central.

Incluído:

Custos relativos ao envio da mensagem.

Excluído:

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

TRANSLADO DE CORPO(S)

Disponibilização de meio adequado para transporte de corpo(s) até o município de domicílio do veículo ou local de sepultamento do(s) corpo(s), desde que o destino seja o único.

Caso o local de sepultamento do(s) corpo(s) não seja no município de domicílio

do veículo do associado, o valor deste traslado não pode ultrapassar o valor calculado para o transporte até àquele município.

Requisitos para acionamento:

O número de corpos a serem transportados não pode ultrapassar a lotação do veículo determinada pelo seu fabricante.

O(s) corpo(s) está(ão) liberado(s) pelas autoridades competentes para transporte.

Inexistem obstáculos físicos, materiais, policiais ou judiciais que impeçam a remoção do(s) corpo(s).

Incluído:

Custos pertinentes ao transporte do(s) corpo(s) do local em que se encontre(m) após o evento, desde que em território nacional, até o município de domicílio do veículo do associado.

Excluído:

Despesas com o sepultamento e/ou funeral do(s) corpo(s).

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

LIMITAÇÕES À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Na hipótese de ocorrência de qualquer um dos fatores abaixo mencionados, a **FÁCIL AUTO** se reserva o direito de limitar ou mesmo não prestar os serviços descritos neste manual.

A interferência direta ou indireta, por parte do associado, na fruição dos serviços, com a sua alteração ou desvirtuação, realizado qualquer ato contrário ou discordância com o previsto neste instrumento.

Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos, queda de meteoritos ou outros imprevisíveis e/ou de difícil previsão.

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.

Eventos ocorridos 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 provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.

Atos ou atividades das forças armadas ou de segurança em tempos de guerra.

Ocorrência de evento fora dos âmbitos definidos neste instrumento.

Ocorrência de acidentes com o veículo em razão da prática de “rachas” ou corridas; por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas, par-

ticipação em apostas, duelos, crimes ou disputas.

O desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante do veículo ou pela autoridade competente.

A má manutenção ou descuido com o veículo.

Ação ou omissão do associado em que seja movido pela má fé.

O uso indevido do veículo ou condução por pessoa não habilitada ou incapacitada.

O roubo ou extravio das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo.

As mercadorias transportadas.

O reparo do veículo fora do local do evento por pessoa não autorizada, excetuando os prestadores indicados pela **FÁCIL AUTO**.

O evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário nacional, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal.

O envolvimento de terceiros em acidente com o veículo, mesmo que o associado condutor reconheça sua responsabilidade.

A fruição para atendimento de *recalls* determinados pelo fabricante ou autoridade competente.

GLOSSÁRIO E DEFINIÇÕES

Acidente: causa súbita externa e involuntária, compreendendo colisão, capotamento, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, envolvendo direta ou indiretamente o veículo, desde que fique impedida sua locomoção por seus próprios meios.

Acompanhantes: pessoas que se encontrarem no veículo no momento da ocorrência do evento.

Central de Atendimento ou Central: é a central de atendimento da **FÁCIL AUTO** responsável por receber as solicitações dos associados e monitorar o status de cada atendimento desde o início até a sua conclusão.

Condutor: pessoa física condutora do veículo que se apresente no momento do acionamento com sua CNH (Carteira Nacional de Habilitação).

Evento: imobilização do veículo em consequência de pane e/ou acidente, falta de combustível e pneu furado que venha impossibilitá-lo de trafegar por seus próprios meios, bem como, roubo e/ou furto do veículo.

Guarda de veículo: guarda do veículo do associado na base do prestador ou em pátio destinado a este fim.

Limite: critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços de assistência veicular, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, do tempo ou quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo

previsto para a prestação do serviço.

Local de domicílio do veículo: endereço constante no cadastro do veículo junto à central como seu domicílio.

Local do evento: endereço exato de ocorrência do evento.

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

Pane: designa todo defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo e lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios, excluídos os casos de troca de pneus e de falta de combustível.

Prestadores: pessoas física ou jurídica integrantes do cadastro de prestadores da central.

Roubo ou furto: roubo ou furto do veículo cadastrado, devidamente formalizado junto às autoridades competentes.

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

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 Pesado: meio de transporte automotor utilizado para transporte de carga com peso líquido total superior a 3,5 toneladas.

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



Gostou? Pode confiar.
Vamos superar suas expectativas.

31 4007.2521 • Rua Riachuelo, 1.000 - Padre Eustáquio
CEP 30720-060 - Belo Horizonte/MG
www.gaspassistencial.com.br