

INFORMAÇÕES GERAIS

Assistência Automobilística 24 horas

Leia atentamente as informações gerais abaixo e em caso de dúvida ligue para 0800 704 4498

COMO UTILIZAR / USUÁRIOS

A Sodexo disponibiliza, gratuitamente, o Serviço de Assistência Automobilística 24 horas aos usuários do cartão Combustível Pass ou que ainda possuem o cartão Mobility Pass Carro, em processo de substituição pelo cartão Combustível Pass, nos casos previstos no item Serviços Oferecidos. Para acionar o serviço de assistência ligue para 0800 704 4498 e comunique o número de seu cartão, o local onde se encontra o Veículo com problemas, o motivo da chamada e o telefone para contato.

PRAZO DE DURAÇÃO

A assistência terá início a partir da zero hora do 1º (primeiro) dia útil seguinte da aquisição do cartão Combustível Pass e ficará vigente enquanto o cartão Combustível Pass estiver ativo. O cartão cancelado Combustível Pass não terá direito à Assistência Automobilística 24 HORAS. A assistência também será interrompida com a rescisão do contrato principal de fornecimento de cartão Combustível Pass para cliente SODEXO e/ou na hipótese do Usuário não ter mais vínculo com o cliente SODEXO ou deixar de ser portador do Combustível Pass. Os serviços não organizados e/ou autorizados pela empresa contratada pela SODEXO, não darão direito a posterior reembolso, nem à indenização compensatória.

DEFINIÇÕES

ACIDENTE – é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

ACOMPANHANTES – são considerados acompanhantes os demais ocupantes do Veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane do Veículo, respeitando sua capacidade legal.

CARTÃO ATIVO – cartões com solicitação de créditos e movimentações, conforme período estabelecido no Contrato Combustível Pass.

CARTÃO CANCELADO – cartões sem solicitação de créditos e movimentação, conforme período estabelecido no Contrato Combustível Pass.

EVENTO PREVISTO – são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência Automobilística 24 horas. São eles: Acidente, Incêndio ou Pane.

LIMITE/FRANQUIA – é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do usuário; ou
- b) a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do usuário.

PANE – defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do Veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível, troca de pneus, perda, roubo ou quebra de chave.

PANE REPETITIVA – repetição de utilização dos serviços de assistência em casos de pane. Dentro do período de vigência do serviço disponibilizado ao Usuário, a partir da quinta solicitação de assistência por pane no Veículo, conforme descrição acima, estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do Usuário.

PRESTADORES – são as pessoas físicas e jurídicas que prestarão os serviços objeto da Assistência Automobilística Combustível Pass, contratadas pela SODEXO, através de empresas especializadas.

SINISTRO – É a ocorrência de Acidente, Pane Elétrica ou Mecânica ou Incêndio.

SOCORRO MECÂNICO – Envio de mecânico para realizar o conserto do automóvel no local, se tecnicamente possível, nos casos de pane elétrica e/ou mecânica.

USUÁRIO – é a pessoa física titular do cartão Combustível Pass, emitido por contratação do cliente da SODEXO, cujo nome e CPF estejam em conformidade com o cadastro junto a SODEXO, que estiver conduzindo o Veículo na hora da ocorrência do Acidente ou Pane e/ou ocupante do Veículo acidentado ou em pane, desde que o Usuário esteja sendo transportado a título gratuito.

VANS – serão consideradas Vans para prestação dos serviços de assistência automobilística somente àquelas utilizadas sem fins comerciais.

VEÍCULO – Veículos automotores de passeio, esportivo, Vans e picapes, nacionais ou estrangeiros não ultrapassando 3,5 toneladas, excluindo de atendimento os Veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiros e veículos motorizados de menos de 04 rodas e veículos com mais de 15 anos de fabricação.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Reparo/Socorro após Acidente, Incêndio ou Pane

Em caso de Acidente, Incêndio ou Pane será providenciado o envio de um socorro mecânico para que o Veículo seja reparado no local, se possível.

Despesas com substituição de peças defeituosas serão de inteira responsabilidade do Usuário. Limite/Franquia: Este serviço está limitado a R\$100,00 (cem reais), pela mão-de-obra despendida.

Reboque após Acidente, Incêndio ou Pane

Em caso de Acidente, Incêndio ou Pane, não sendo possível efetuar os reparos no local, será providenciado o envio de reboque, para o transporte do Veículo. Limite/Franquia: limitação de 100 km (cem quilômetros) entre o local do evento e a oficina mais próxima.

Pane Seca

Encontrando-se o Veículo impedido de locomover-se por falta de combustível, será providenciado o envio de combustível necessário ao local da ocorrência ou o envio de reboque para transportar o Veículo até o posto de gasolina mais próximo. Limite/Franquia: limitação de 100 km (cem quilômetros) para que o Veículo seja reabastecido.

Troca de Pneus

Em caso de danos aos pneus do Veículo, será enviado ao local do evento, um profissional para realizar a troca. Não serão prestados serviços para conserto do(s) pneu(s). Caso haja mais de um pneu avariado, será enviado um reboque para a remoção do Veículo até um estabelecimento mais próximo capaz de reparar o dano. Limite/Franquia: limitação de 100 km (cem quilômetros) entre o local do evento e a oficina mais próxima.

Chaveiro

Em caso de perda, extravio, roubo, quebra das chaves ou chaves trancadas no interior do Veículo, será providenciada a ida de um profissional para efetuar a sua abertura. Este serviço somente será disponibilizado para Veículos que utilizem sistemas de fechaduras e chaves convencionais. Quando não for possível resolver o problema através de um chaveiro, será enviado um reboque para o local. Limite/Franquia: limitação de 100 km (cem quilômetros) entre o local do evento e o estabelecimento para realização do serviço.

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro, respeitadas as limitações de distância e de valor acima citadas.

EXCLUSÕES GERAIS

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;

- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Eventos ocorridos a Veículos utilizados para fins comerciais e eventos ocorridos com Veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou alcoólicas;
- Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Confecção de chaves;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado a reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do Veículo;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do Veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o Veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- Atendimento para Veículos em trânsito por trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, graves enchentes, interdições de rodovias e/ ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.

REGISTRO EM CARTÓRIO

As Informações Gerais “Assistência Automobilística 24 HORAS” para os usuários dos cartões Combustível Pass ou que ainda possuem o cartão MOBILITY PASS CARRO, em processo de substituição pelo cartão Combustível Pass, estão registradas no Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de Barueri - SP, 12/11/2009, sob o nº 598.238.