

MANUAL DA ASSISTÊNCIA AUTO ON SYSTEM

SUMÁRIO

1. IMPORTANTE:	2
2. SOCORRO ELÉTRICO OU MECÂNICO	2
3. REBOQUE EM CASOS DE PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA	3
4. REBOQUE EM CASOS DE EVENTOS	4
5. AUXÍLIO EM DANOS PNEUMÁTICOS	4
6. AUXÍLIO EM CASO DE PANE SECA	5
7. RETORNO AO DOMICÍLIO	5
8. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO	6
9. HOSPEDAGEM	6
10. CHAVEIRO AUTO	7
11. GUARDA DO VEÍCULO	8
12. EXCLUSÕES RELATIVAS AOS VEÍCULOS	8
13. REEMBOLSO DE SERVIÇOS	9

1. IMPORTANTE:

- Os serviços são válidos em todo território nacional;
- Fica a cargo da ON SYSTEM eleger o(s) serviço(s) que será(ão) prestado(s) no momento do atendimento;

Em casos de ocorrências emergenciais com o veículo assistido, os serviços de Assistência serão sempre providenciados através da Central de Atendimento da ON SYSTEM. Para isso, o Cliente deverá efetuar chamadas gratuitas feitas no Brasil e recebidas através do número **0800 580 3299** ou **0800 580 3302**, disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, respeitando as condições estabelecidas neste manual.

2. SOCORRO ELÉTRICO OU MECÂNICO

Na hipótese de pane elétrica ou mecânica que impossibilite o veículo assistido de locomover-se por meios próprios, a ON SYSTEM disponibilizará o envio de um profissional para efetuar o reparo emergencial e paliativo no local caso seja tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o reparo mesmo após o envio do profissional, o veículo será removido.

- A ON SYSTEM se responsabilizará apenas pelo custo da mão de obra referente ao reparo feito no local. Sendo de inteira responsabilidade do Cliente o pagamento de possíveis custos com os serviços de mão de obra que excederem o limite coberto e peças necessárias para reparação ou reposição;
- Este serviço garante apenas um reparo provisório para sua locomoção. Feito o reparo provisório, imediatamente após a locomoção do veículo, o condutor deverá levar o veículo até uma oficina de sua escolha para que seja feito o reparo definitivo;
- Serão considerados reparos tecnicamente impossíveis de serem realizados no local aqueles que, mesmo de fácil execução, ponham em risco a garantia de fábrica do veículo, a vida do profissional ou do Cliente no local.

LIMITE: Este serviço está limitado a 1 (uma) utilização por mês. Valor máximo de R\$80,00 (oitenta reais).

3. REBOQUE EM CASOS DE PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA

Na hipótese de o veículo assistido não ter possibilidade de locomoção própria por pane (elétrica ou mecânica) e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, a ON SYSTEM providenciará a remoção do veículo até a oficina mais próxima indicada pelo Cliente e localizada **até o raio máximo de 500km totais** (base do prestador até a origem, origem ao destino e destino à base do prestador). Caso exceda o limite máximo, o Cliente será responsável pela quilometragem excedente e pedágios de ida e volta do reboque. Não havendo oficina em funcionamento no momento do atendimento, por estar fora do horário comercial, ser final de semana ou feriado, o veículo será removido para residência do Cliente até o início do próximo dia útil. Mediante a esta situação, será disponibilizada a segunda remoção (continuação do atendimento).

- A continuação do atendimento somente será disponibilizada se o veículo assistido estiver no endereço de destino informado a ON SYSTEM no evento anterior;
- É vedada a utilização do reboque para pesquisa de preços em oficinas;
- É vedada a utilização do reboque para veículos que já estejam dentro da oficina, independentemente se o veículo foi rebocado pela ON SYSTEM ou pelo Cliente;
- Se, por algum motivo, o reboque aguardar o veículo assistido ou Cliente por mais de **10 (dez) minutos**, o custo referente à hora parada correrá por conta do condutor do veículo no local;
- Se, por algum motivo, pela não liberação do veículo assistido para remoção ou pela ausência do Cliente/condutor no local, o reboque for autorizado pela central a retornar à base, o atendimento será considerado como prestado;
- Em todos os casos, o condutor do veículo deverá providenciar a remoção de eventual carga ou bagagem que prejudique ou impeça a remoção do veículo, ficando a mesma **sob responsabilidade do condutor**;
- A remoção do veículo assistido não poderá ser efetuada nos casos em que exista a ausência dos documentos e a chave do veículo no local, no momento da remoção, devendo ainda, estar de acordo com as leis vigentes. A ON SYSTEM não terá responsabilidade alguma sobre os objetos deixados no interior do veículo ou acessórios do veículo que não forem retirados;
- Se no momento da remoção, por algum motivo, for identificada a necessidade de hora trabalhada para remoção do veículo, a ON SYSTEM se responsabilizará apenas pelo custo de 1 (uma) hora da mão de obra utilizada no local, no momento do atendimento.

Parágrafo Primeiro: Nos casos de cancelamento do serviço com tempo igual ou superior a 10 (dez) minutos, o mesmo será considerado como prestado.

Parágrafo Segundo: O tempo estimado de atendimento poderá sofrer alterações devido às condições climáticas, situação do tráfego e/ou com imprevistos do prestador acionado para o atendimento.

LIMITE: Este serviço está limitado a 1 (uma) utilização por mês.

4. REBOQUE EM CASOS DE EVENTOS

Em casos de eventos (colisão, roubo ou furto e incêndio mediante colisão) comprovados no local, a ON SYSTEM providenciará a remoção do veículo para o endereço de segurança mais próximo do Cliente e localizado **até o raio máximo de 1.000km totais** (base do prestador até a origem, origem ao destino e destino à base do prestador). Caso exceda o limite máximo, o Cliente será responsável pela quilometragem excedente e pedágios de ida e volta do reboque.

Parágrafo Primeiro: Nos casos de eventos previstos (colisão, acidente, roubo ou furto e incêndio mediante colisão), não caberá à ON SYSTEM o resgate do veículo onde seja necessária a utilização de equipamentos especiais, como guincho, munk, guindaste e etc.

Parágrafo Segundo: O tempo estimado de atendimento poderá sofrer alterações devido às condições climáticas, situação do tráfego e/ou com imprevistos do prestador acionado para o atendimento.

LIMITE: Este serviço está limitado a 1 (uma) utilização por mês.

5. AUXÍLIO EM DANOS PNEUMÁTICOS

Na hipótese de danos aos pneus, a ON SYSTEM disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca do estepe ou reboque até a borracharia). Na falta de um pneu sobressalente (estepe) do veículo ou que não seja possível realizar a troca do mesmo, será direcionado um reboque para o envio do veículo a borracharia mais próxima, observando o raio de 20 (vinte) quilômetros, ficando o excedente sob responsabilidade do Cliente.

- A ON SYSTEM não se responsabilizará por qualquer custo extra de mão de obra, a não ser a **troca de pneu**, ficando esse a cargo do Cliente no local, além de despesas com conserto ou substituição de câmaras, pneus, rodas ou quaisquer outras peças relacionadas a ocorrência;

- É de responsabilidade do Cliente que o pneu sobressalente (estepe) esteja em boas condições e que possua as ferramentas necessárias para a troca do mesmo, uma vez que são itens obrigatórios do veículo;
- Este serviço não está disponibilizado para motocicletas, triciclos, caminhões, rebocadores, entre outros;

Parágrafo Único: Nos casos de cancelamento do serviço com tempo igual ou superior a 10 (dez) minutos, o mesmo será considerado como prestado.

LIMITE: Este serviço está limitado a 1 (uma) utilização por mês.

6. AUXÍLIO EM CASO DE PANE SECA

Quando o veículo não puder circular devido à falta de combustível, a ON SYSTEM providenciará o reboque do veículo até o posto de abastecimento mais próximo, observando o raio de 20 (vinte) quilômetros, ficando o excedente sob responsabilidade do Cliente.

- A ON SYSTEM não se responsabilizará por qualquer custo extra de mão de obra, a não ser com a remoção do veículo, ficando esse a cargo do Cliente no local, além das despesas com o combustível.

Parágrafo Único: Nos casos de cancelamento do serviço com tempo igual ou superior a 10 (dez) minutos, o mesmo será considerado como prestado.

LIMITE: Este serviço está limitado a 1 (uma) utilização por mês.

7. RETORNO AO DOMICÍLIO

Nos casos de eventos previstos (pane, colisão, acidente, roubo ou furto, incêndio mediante colisão), estando o veículo assistido dentro do **raio máximo de 100 (cem) quilômetros** do domicílio cadastrado, a ON SYSTEM, a título de reembolso, providenciará o serviço de retorno ao domicílio para o condutor e os demais ocupantes do veículo, respeitando a capacidade legal do mesmo, até o domicílio de cadastro do Cliente.

- Este serviço está limitado ao valor de R\$ 100,00 (cem reais) por evento previsto;
- Quando o veículo do Cliente for destinado ao transporte de passageiros (táxi, aplicativos, vans ou semelhante), o serviço será providenciado **apenas para o condutor do veículo;**
- Fica a critério da ON SYSTEM, o meio de transporte para retorno.

LIMITE: Este serviço está limitado a 1 (uma) utilização por mês.

8. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Nos casos de eventos previstos (pane, acidente, colisão, incêndio mediante colisão, roubo ou furto), estando o veículo assistido a **mais de 100 (cem) quilômetros** do domicílio cadastrado, a ON SYSTEM colocará à disposição do Cliente e demais ocupantes, respeitando a capacidade máxima do veículo, outro meio de transporte, sendo este escolhido à critério da ON SYSTEM, para o retorno do Cliente e dos ocupantes do veículo até o domicílio de cadastro do Cliente.

- Caso o Cliente opte pelo prosseguimento da viagem, o custo ou distância deverá ser menor ou equivalente ao do trecho compreendido entre o local da ocorrência e o domicílio do Cliente;
- Quando o veículo do Cliente for destinado ao transporte de passageiros (táxi, aplicativos, vans ou semelhante), será providenciado outro meio de transporte **apenas para o condutor do veículo**;
- O retorno poderá envolver a combinação de 1 (um) ou mais meios de transportes;
- Todos os ocupantes do veículo assistido precisam estar com documento oficial de identificação com foto;
- Exclusivamente nos casos de pane, a ON SYSTEM, a seu exclusivo critério, poderá optar entre pagar diárias de hotel para o Cliente e aos demais ocupantes, respeitando a capacidade máxima do veículo, com a finalidade de aguardar a reparação do mesmo;
- Em qualquer hipótese o serviço somente será fornecido após a constatação da **total impossibilidade** de realização do conserto no mesmo dia da solicitação da assistência.

LIMITE: Este serviço está limitado a 1 (uma) utilização por mês, com custo até R\$ 500,00.

9. HOSPEDAGEM

Nos casos de eventos (pane, acidente, colisão, incêndio mediante colisão, roubo ou furto), estando o veículo a mais de 100 (cem) quilômetros do domicílio cadastrado e a reparação ultrapasse as 48 (quarenta e oito) horas, a ON SYSTEM colocará à disposição do Cliente e dos demais ocupantes, respeitando a capacidade máxima do veículo, 2 (duas) diárias de hotel da rede filiada.

- O serviço de hospedagem terá a diária limitada em R\$ 100,00 (cem reais) por dia e por pessoa;
- Quando o veículo do Cliente for destinado ao transporte de passageiros (táxi, aplicativos, vans ou semelhante), será providenciada hospedagem **apenas para o condutor do veículo**;
- Todos os ocupantes do veículo assistido precisam estar com documento oficial de identificação com foto;
- A escolha do hotel mencionado será efetuada pela ON SYSTEM de acordo com a disponibilidade da infraestrutura hoteleira do local onde se encontrar o veículo, correndo, em qualquer caso, por conta do Cliente todas as despesas não incluídas nos preços das diárias, tais como gastos com restaurante, frigobar, telefone, lavanderia, entre outros.

LIMITE: Este serviço está limitado a 1 (uma) utilização por mês.

10. CHAVEIRO AUTO

Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda, extravio ou esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na fechadura, seja na ignição ou na tranca de direção, será enviado um chaveiro para a abertura da porta lateral ou retirada da chave da ignição do veículo.

- A ON SYSTEM não se responsabilizará pela confecção de novas chaves, sejam convencionais ou eletrônicas, assim como não assumirá os custos de mão de obra e peças para troca e conserto de fechadura das portas ou ignição que se encontrarem danificadas. Como também, em qualquer caso, para trancas e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava da direção;
- Este serviço está limitado ao valor de R\$ 300,00 (trezentos reais);
- O fornecimento desse serviço está condicionado à infraestrutura e à capacitação técnica dos prestadores na região onde se encontra o veículo. Caso não exista mão de obra no local do atendimento, o veículo será removido até o local mais próximo com estrutura necessária para realização do serviço e a critério da ON SYSTEM, respeitando o limite máximo de 20 (vinte) quilômetros de raio do local do evento.

Parágrafo Único: este serviço não está disponibilizado para motocicletas, porém poderá utilizar o serviço de reboque adicional até o chaveiro mais próximo.

LIMITE: Este serviço está limitado a 1 (uma) utilização por mês.

11. GUARDA DO VEÍCULO

Nos casos em que os atendimentos ocorrerem fora do horário comercial, finais de semana ou feriados e que não seja possível remover o veículo até um local seguro indicado pelo Cliente, a ON SYSTEM irá providenciar a guarda do veículo e no próximo dia útil levará até a oficina escolhida pelo Cliente, respeitando o limite de quilometragem do plano contratado.

LIMITE: Este serviço está limitado a 1 (uma) utilização por mês. Valor máximo de R\$80,00 (oitenta reais).

12. EXCLUSÕES RELATIVAS AOS VEÍCULOS

- A ON SYSTEM estará desobrigada a prestar serviços nos casos que impeçam a execução dos mesmos. Especificamente enchentes, greves, convulsões sociais, motins, manifestações, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos e de força maior;
- Nos casos descritos no item anterior, apesar de não poder intervir no momento do evento, a ON SYSTEM atenderá normalmente aos serviços descritos no manual depois de regularizada a situação e quando as condições locais assim permitirem;
- Não ficam garantidos pelo presente instrumento os **serviços** ou **reembolsos** que não tenham sido previamente solicitados por intermédio da ON SYSTEM ou que tenham sido executados sem o conhecimento e acordos prévios;
- A ON SYSTEM não intervirá ou se responsabilizará por:
 - a. Danos ocorridos fora do âmbito territorial definido;
 - b. Despesas de conserto após a entrada do veículo na oficina escolhida pelo Cliente;
 - c. Por objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;
 - d. Por atendimentos decorrentes de atos intencionais ou dolosos;
 - e. Por veículos que ultrapassem o limite máximo de lotação permitido em lei e/ou no certificado de licenciamento do veículo;
 - f. Por pagamento de multas;
 - g. Por serviços de assistência aos veículos de terceiros e/ou aos seus ocupantes;
 - h. Por serviços de assistência aos veículos conduzidos por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de qualquer tipo de entorpecentes;
 - i. Por assistência derivada de práticas desportivas em competição por parte das pessoas assistidas, bem como da participação do veículo em competições, apostas, “rachas”, “pega” ou provas de velocidade.

- A ON SYSTEM não promoverá o atendimento aos veículos que estejam em estradas não pavimentadas, nem terá a obrigação de disponibilizar reboques de veículos que exijam utilização de munk, içamento ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional reboque;
- A ON SYSTEM não se responsabilizará por despesa de mão de obra referente à hora trabalhada para retirada de bagagem dos veículos ou de acessórios que atrapalhem ou impeçam a remoção do veículo;
- A ON SYSTEM não promoverá o atendimento aos veículos que estejam presos em areia, lama ou barro, pois são considerados como resgate e não situação de emergência devido à falha mecânica ou evento previsto;
- A ON SYSTEM não promoverá o atendimento aos veículos que tenham modificado as características originais de fábrica;
- Em caso de cancelamento do serviço com o tempo igual ou superior a 10 (dez) minutos, este será considerado como prestado.

13. REEMBOLSO DE SERVIÇOS

- Não serão reembolsadas, em hipótese alguma, despesas não comunicadas e não aprovadas previamente pela Central de Atendimento da ON SYSTEM;
- Quando, excepcionalmente, o serviço garantido tiver que ser contratado e/ou pago pelo Cliente para posterior reembolso, deverá sempre observar as orientações e aprovações prévias da ON SYSTEM;
- Em casos de impossibilidade material ou de força maior comprovadas que comprometam o acionamento prévio da ON SYSTEM, será necessário que o condutor do veículo entre em contato com a Central de Atendimento, dentro do período máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir da ocorrência do fato que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos, comprovando dentro do prazo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência os gastos realizados através de Notas Fiscais originais descritivas do serviço dentro dos limites de garantia definidos.

Parágrafo Único: O descumprimento destas obrigações acarretará na perda automática do direito do condutor do veículo de obter o reembolso dos serviços.