



100%

moobi

proteção auto diferente.



manual de assistência

Baixe o nosso app
moobi digital



/moobioficial
moobi.com.vc



100% 

Hey!



Neste manual, você encontra todas as informações que precisa sobre as assistências 24 horas da MOOBI.

Se tiver alguma dúvida, fale com a gente!

Nossos parceiros estão 100% dedicados a atender ao que você precisa, na hora que você precisar.

 **Assistência 24h:** 0800 580 3222

 **Telefone:** (31) 3195-6566
atendimento@moobi.com.vc

moobi.com.vc



100%

Perguntas Frequentes

Como é feito o acionamento da Assistência 24 horas?

Os serviços da Assistência 24 horas são disponibilizados apenas para situações emergenciais que impossibilitem a locomoção do veículo, o usuário deverá contatar a central de atendimento, disponível 24 horas, gratuitamente pelo nosso 0800 580 3222.

Para onde o veículo é levado após um reboque?

Em caso de pane elétrica ou mecânica, o veículo deve ser removido para oficina mais próxima do acidente / abalroamento / capotamento e incêndio, o veículo será removido para oficina credenciada, caso o associado opte por levar o veículo para oficina de sua escolha, deve informar e endereço da oficina mais próxima. Quando o acionamento for feito após horário comercial ou aos fins de semana o veículo será levado a um local seguro, realizando a conclusão do serviço no próximo dia útil.

O veículo atendido pode ser transportado para uma distância superior à contratada?

O atendimento da Assistência 24 horas se restringe às coberturas e limites de utilização do Plano contratado. O transporte para distâncias superiores à contratada poderá ser realizado desde que o cliente assuma a responsabilidade pelo valor correspondente ao excedente de acordo com a negociação realizada no atendimento.

Limites

Limites de quilometragem do serviço 24 horas:

Pacote de 400 (quatrocentos) quilômetros de raio: sendo 200 (duzentos) quilômetros de ida 200 (duzentos) de volta

Pacote de 1000 (mil) quilômetros de raio: sendo 500 (quinhentos) quilômetros de ida e 500 (quinhentos) quilômetros de volta.

Pacote de 2000 (dois mil) quilômetros de raio: sendo 1000 (mil) quilômetros de ida e 1000 (mil) quilômetros de volta.

ANTES DE LIGAR TENHA EM MÃOS:

- Documento do veículo;
- Nome e CPF do usuário antecipadamente;
- Endereço do local onde o veículo se encontra;
- Endereço do local que o veículo será levado;
- Verifique corretamente o endereço;

EM CASO DE ACIDENTE, LIGUE ASSIM QUE O VEÍCULO ESTIVER LIBERADO PELAS AUTORIDADES.



100%

Descrição de serviços e definições.

Serviços de assistência ao veículo do associado:

Acidente: Colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus próprios meios.

Município de domicílio: Município de endereço do Cliente constante na proposta seja este residencial ou comercial.

Cobertura: Os serviços abaixo descritos terão cobertura em todo território nacional.

Pane: Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.

Estes serviços estão limitados a uma intervenção por atendimento ou por evento poderão ser utilizados uma única vez por mês e por evento.

Peças necessárias para a reparação ou de reposição, bem como os serviços de mão de obra correrão por conta do associado.

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 sua total responsabilidade.

Se por algum motivo, pela não liberação do veículo para remoção, ou por ausência do beneficiário no local, ou qualquer outro motivo que acarrete atraso e dificuldade em continuar com o serviço,

o prestador do serviço será autorizado pela central a retornar para a base e o atendimento será considerado como prestado e finalizado, não tendo o beneficiário direito a um segundo atendimento pelo mesmo evento.

A remoção do veículo não poderá ser efetuada caso os documentos e a chave não se encontrem no local no momento da remoção, devendo ainda estar de acordo com as leis vigentes. A assistência 24 horas não terá responsabilidade alguma sobre os objetos ou acessórios deixados no interior do veículo que não são retirados

Não havendo oficina em funcionamento no momento da remoção do veículo, será rebocado até um local seguro para sua guarda e espera até o início do próximo dia útil, ocasião esta em que o veículo voltará a ser rebocado a uma oficina no próximo dia útil caso o associado opte pela continuidade do atendimento, se não for solicitado neste prazo, perderá o direito da segunda saída.

Se no momento da remoção, por algum motivo for identificada a necessidade de hora trabalhada, a assistência 24 horas, se responsabilizará apenas pelo custo de mão de obra no local, no momento do atendimento emergencial.

É vedada a utilização do reboque para pesquisa de preços em oficinas.

Se por algum motivo o prestador de serviços tiver que aguardar o veículo ou beneficiário por mais de 15 minutos, o custo referente à hora parada correrá por conta do condutor



100%

do veículo no local, ou o atendimento poderá ser finalizado não tendo o beneficiário direito a um segundo atendimento.

EM CASO DE SITUAÇÕES EMERGENCIAIS COM VEÍCULOS EM VALAS, CANAIS, BARRANCOS, COM CARGAS, VIRADOS, ENTRE OUTROS ANALISADOS PELA ASSISTÊNCIA 24 HORAS, NÃO CABERÁ A ASSISTÊNCIA 24 HORAS O RESGATE DO VEÍCULO ONDE SEJA NECESSÁRIA A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECIAIS, COMO GUINCHO MUNK, GUINDASTES E ETC.



Pane elétrica ou mecânica

Havendo uma ocorrência onde o fator gerador é de origem elétrica ou mecânica não sendo possível o conserto no local, após constatação do prestador ou do atendente da assistência 24 horas, o veículo será removido até a oficina mais próxima do local da ocorrência ou de escolha da assistência 24 horas, observando a quilometragem máxima do adicional contratado pelo associado. Caso o veículo tenha algum tipo de carga deverá ser providenciado pelo Cliente à remoção prévia da eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Limitado a quilometragem contratada e descrita a seguir:

Planos	Limite	Percurso
Básico	1 utilização/mês	Limitado ao raio máximo de 400 quilômetros
Essencial	1 utilização/mês	Limitado ao raio máximo de 1.000 quilômetros
Completo	1 utilização/mês	Limitado ao raio máximo de 2.000 quilômetros

*acionamento válido uma vez dentro do mês



Reboque após acidente

Havendo uma ocorrência onde o fator gerador seja colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus próprios meios, o veículo será rebocado até a oficina credenciada/não credenciada mais próxima com a quilometragem livre sob análise da Assistência 24 horas:

Planos	Limite	Percurso
Básico	1 utilização/mês	KM LIVRE
Essencial	1 utilização/mês	KM LIVRE
Completo	1 utilização/mês	KM LIVRE

*O Km livre ficará sob análise da Assistência 24 horas e somente em casos de colisão.



Troca de Pneu

Este serviço está disponível exclusivamente para os casos de avarias nos pneus ou rodas do veículo, provocados por impactos, furos, rasgos, cortes ou danos que impossibilitem a locomoção do veículo por meios próprios e desde que, o veículo se encontre em via pavimentada e de rodagem comum de veículos. Será enviado um prestador de serviços para efetuar a substituição do mesmo pelo estepe do veículo, ou então, para efetuar a remoção do veículo até a borracharia mais próxima, em um raio máximo de 50 (cinquenta) quilômetros.

Limite de KM	Limite de Utilização
50 quilômetros	Uma utilização dentro do mês

*acionamento válido uma vez dentro do mês



100%



Serviço de Chaveiro

Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda, extravio, roubo ou furto das chaves, seu esquecimento no interior do veículo ou na sua quebra na fechadura ou ignição, será enviado um chaveiro para a abertura do veículo ou retirada da chave quebrada na ignição ou na fechadura.

A assistência será responsável pela mão de obra deste profissional para abertura do veículo ou remoção da chave quebrada. O custo do conserto, peças e/ou confecção da chave serão de responsabilidade do Cliente.

O fornecimento desse serviço está condicionado à infraestrutura e capacitação técnica dos prestadores na região em que o veículo se encontra. Caso não exista mão de obra no local do atendimento, o veículo será removido até a oficina ou local mais próximo com estrutura necessária para realização do serviço e a critério da central de atendimento da assistência 24 horas, respeitando limite máximo de 50 Km de raio do local do evento.

Limite de KM

Limite de Utilização

50 quilômetros

Uma utilização dentro do mês

*acionamento válido uma vez dentro do mês



Recarga de Bateria

Em caso de falta de carga a bateria, que impossibilite a locomoção do veículo por meios próprios, a Assistência 24 horas providenciará o envio de um profissional capacitado para realizar uma carga de bateria emergencial, se tecnicamente possível, até um raio de 50 km (cinquenta quilômetros).

Este serviço garante apenas um suporte provisório, sendo que caberá ao beneficiário conduzir o veículo imediatamente a uma oficina de sua escolha para definitivo reparo.

Limite de KM

Limite de Utilização

50 quilômetros

Uma utilização dentro do mês

*acionamento válido uma vez dentro do mês



Auxílio Pane Seca

Este serviço está disponível exclusivamente para casos onde fique caracterizada a falta de combustível do veículo. A ASSISTÊNCIA 24 HORAS providenciará o envio de combustível para o beneficiário, **limitado em 20 REAIS**, ou se responsabilizará pela remoção do veículo até o posto de abastecimento mais próximo, limitado ao raio máximo de 50 km (cinquenta quilômetros). Ficando o KM excedente por conta do beneficiário no local.

*O valor da compra do combustível fica por custeio do beneficiário no local, não importando o posto ou local a ser comprado. O prestador de serviço irá comprar e conduzir o combustível até o beneficiário e no local o mesmo irá ressarcir o valor do combustível pago, mediante o cupom de compra.

Limite de KM

Limite de Utilização

50 quilômetros

Uma utilização dentro do mês

*acionamento válido uma vez dentro do mês



Auxílio Táxi Emergencial

Caso tenha sido fornecido pela Assistência 24 horas o serviço de reboque após pane ou acidente para o veículo assistido, se houver necessidade, colocaremos a disposição do beneficiário e seus acompanhantes (levando-se em conta a capacidade legal do veículo, até 5 (cinco) pessoas, para veículos



100%

de passeio e 2 (duas) para motocicletas), o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio.

Este serviço esta limitado ao valor de R\$ 100,00 (cem reais).

*Para veículos relacionados nas categorias TAXI/UBER, uso COMERCIAL e VANS terá o uso do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.

Em qualquer hipótese, o SERVIÇO somente será fornecido após a constatação de total impossibilidade de realização do conserto do mesmo dia da solicitação da assistência.

*Acionamento válido uma vez dentro do mês.



Meio de Transporte Alternativo

Caso tenha sido fornecido pela Assistência 24 horas o serviço de reboque após pane ou acidente para o veículo assistido e este esteja a mais de 100 km (cem quilômetros) do domicílio, do beneficiário e se houver necessidade, colocaremos a disposição do Cliente e de seus acompanhantes (levando-se em conta a capacidade legal do veículo, até 5 (cinco) pessoas para veículos de passeio e 2(duas) para motocicletas), o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação da viagem. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a assistência julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo. Para continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente a de retorno ao seu município de domicílio.

O retorno dos BENEFICIÁRIOS poderá envolver a combinação de mais de um meio de transporte.

Exclusivamente nos casos de PANE, a central de atendimento da ASSISTÊNCIA 24 HORAS, a seu exclusivo critério, poderá optar entre pagar diárias de hotel para os participantes do VEÍCULO, LIMITADO A CAPACIDADE DO VEÍCULO, com a finalidade de aguardar a reparação do mesmo.

*Para veículos relacionados nas categorias TÁXI, uso COMERCIAL e VANS terá o uso do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.

Em qualquer hipótese, o SERVIÇO somente será fornecido após a constatação de total impossibilidade de realização do conserto do mesmo dia da solicitação da assistência.

*Acionamento válido uma vez dentro do mês.



Guarda Veículos

Em casos de atendimentos de reboque relacionado à pane ou acidente e que estejam fora do horário comercial ou em situações onde não seja possível remover o veículo até o local seguro, a ASSISTÊNCIA 24 HORAS irá providenciar a GUARDA DO VEÍCULO em um local adequado e escolhido pela central de atendimento da ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Este serviço está limitado a uma diária por evento, ficando diárias excedentes por conta e de total responsabilidade do beneficiário.

*Acionamento válido uma vez dentro do mês.



100%



Hospedagem Emergencial

Se o veículo estiver a mais de 100 km (cem quilômetros) do domicílio do beneficiário cadastrado e não sendo possível reparo dentro de 48 horas. Será colocada á disposição do BENEFICIÁRIO e até 04 acompanhantes (para veículos de passeio) ou 1 acompanhante (para motocicletas) com o limite de 02 (duas) diárias e despesa máxima de R\$ 100,00 (cem reais) a diária para todos acompanhantes.

A escolha do hotel mencionado será efetuada pela central de atendimentos da ASSISTÊNCIA 24 HORAS, de acordo com as disponibilidades da infra estrutura hoteleira do local onde se encontrar o VEÍCULO, correndo, em qualquer caso, por conta dos BENEFICIÁRIOS, todas as despesas não incluídas nos preços das diárias, tais como gastos com restaurantes, frigobar, telefone, lavanderia etc.

*Para veículos relacionados nas categorias TÁXI/UBER, uso COMERCIAL e VANS terá o uso do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.

*Acionamento válido uma vez dentro do mês.



Transmissão de Mensagens Urgentes

Em casos de extrema necessidade e somente a pedido do beneficiário cadastrado, a ASSISTÊNCIA 24 HORAS se encarregará de transmitir a no máximo 3 (três) pessoas que sejam residentes em território nacional, mensagens relacionadas ao evento e ao veículo.

*Acionamento válido uma vez dentro do mês.



Prévia

Sempre que solicitado um serviço, junto a Assistência 24 horas, é informado uma prévia do tempo de atendimento. O mesmo leva em consideração: local onde o veículo se encontra, condições do veículo, se necessário equipamento especial, pane ou acidente, horário do atendimento, tipo de serviço solicitado, condições do trânsito e da via.



Regras de Cancelamento

Após a solicitação de algum dos serviços oferecidos pela assistência, se necessário o cancelamento por parte do solicitante, este deve ser feito até 5 (cinco) minutos após a solicitação, podendo o associado perder o benefício dentro do mês.



Exclusões

A Assistência 24 horas, além das hipóteses já mencionadas nestas Condições Gerais, não fornecerá os serviços e Assistência nas seguintes condições:

- Reembolso para serviços providenciados pelo próprio Cliente, sem autorização prévia da Assistência 24 horas;
- Mão de obra para a reparação do veículo dentro da oficina ou concessionária;
- Substituição de peças defeituosas do veículo;
- Fornecimento de qualquer tipo de material destinado à reparação do veículo;
- Serviços de Assistência para terceiros e seus ocupantes;



100%

- Serviços de Assistência para veículos que estiverem participando em competições, gincanas, apostas e provas de velocidade;
- Serviços de Assistência para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego urbano, ou de areias fofas ou movediças;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizem falta de manutenção do veículo;
- Veículos carregados (com carga);
- Remoção de carga, carretinha ou outros;
- Serviços especiais tais como: guindaste, munck, etc;
- Por serviços de assistência a veículos conduzidos por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas;
- Por pagamentos de multas;

Baixe o nosso app
moobi digital



/moobioficial
moobi.com.vc