



mave

ASSISTÊNCIA 24hs

0800 495 0800

0800 496 0800

 ED. SUNSET PLAZA - Av. Alcindo Cacela, 2351 - 2 ANDAR
SALA 301 - Umarizal, Belém - PA

 contato@maveassistencia.com.br



mave

ASSISTÊNCIA 24hs



MANUAL DE ASSISTÊNCIA

24HORAS E MONITORAMENTO

www.maveassistencia.com.br

- Recebimento de ligações do Cliente para Sinistro (furto ou roubo) Nossa central irá acionar os órgãos públicos e acompanhar a recuperação do veículo mantendo sempre o cliente e empresa vinculada a esse cliente informando do que está acontecendo até a recuperação do mesmo junto as autoridades)

- Contato da central com o cliente no caso do veículo do cliente fique mais de 72 horas sem transmissão no servidor informado em tempo real a empresa ao qual o cliente está vinculado o motivo da não transmissão do veículo no sistema

DÚVIDAS FREQUENTES

Qual a abrangência dos serviços da Mave Assistência?

Atendemos em todo território nacional, por meio de uma ampla rede de prestadores devidamente cadastrados.

Quem pode utilizar os serviços da Assistência 24 horas?

Os serviços são disponibilizados exclusivamente para os clientes e veículos que estejam previamente cadastrados em nosso sistema. Portanto não prestamos atendimentos a terceiros.

Como é feito o acionamento da Assistência 24 horas e em que condições?

Os serviços de Assistência 24 horas são disponibilizados apenas para situações emergenciais. Em caso de pane ou acidente, que impossibilite a locomoção do veículo, o usuário deverá contatar a central de atendimento, disponível 24 horas, gratuitamente pelo nosso 0800.

Para onde o veículo é levado após um reboque?

A escolha do local é livre e cabe ao cliente definir o que melhor lhe convier ou por indicação da empresa ou associação. Não sendo possível indicar o local no momento da pane ou acidente, o veículo é conduzido para uma base provisória da Mave Assistência pelo período de 24 horas (vinte e quatro horas) até que o usuário defina o local.

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

O atendimento da Mave Assistência se restringe as coberturas e limites de utilização do plano contratado. O transporte para a distância superior à contratada poderá ser realizada desde que o usuário negocie diretamente com o prestador, não tendo a Mave nenhuma responsabilidade pelo excedente.



MANUAL DO USUÁRIO

APRESENTAÇÃO

Fundada em 18/04/2011, a Mave tem como objeto prestar um serviço de assistência 24 horas aos clientes, a fim de diminuir, facilitar ou solucionar problemas que causam a imobilidade do veículo. A Mave assistência 24 horas dispõe de vários serviços para você, com atuação em todo território Nacional, a Mave conta com uma central de atendimento e monitoramento 24 horas a sua disposição e também com uma ampla rede de prestadores de serviços.

SEJA BEM VINDO (A)

A partir de agora você terá acesso aos benefícios que a Mave Assistência oferece.

O Manual do usuário foi criado com um conteúdo explicativo para manter os clientes informados dos Serviços de Assistência e de Monitoramento do veículo.

Oferecendo os serviços e Assistência 24 horas que atenderá as necessidades de todos os interessados, agregando valores e prestação de serviço da Mave Assistência.



AGILIZANDO O ATENDIMENTO

Para acionar a Mave Assistência tenha em mãos

- Documento do veículo
- Endereço para prestação do serviço

ATENÇÃO: O veículo deve estar liberado pelas autoridades.
O Telefone de contato **0800 495 0800 ou 0800 496 0800** é exclusivo para atendimento emergencial.



Assistência 24 horas
0800 495 0800
0800 496 0800

8



Assistência 24 horas
0800 495 0800
0800 496 0800

1



ASSISTÊNCIA PARA MOTOCICLETAS



1.1. DEFIÇÕES ACIDENTE/SINISTRO

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

COBERTURA

Os serviços abaixo descritos terão cobertura em território nacional.



MUNICIPIOS DE DOMICÍLIO

Município de endereço do cliente, previamente cadastrado no sistema da Mave Assistência ou o município de circulação habitual do cliente.



PANE

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



CLIENTE

Todo condutor do veículo coberto por este serviço, assim como toda pessoa transportada a título gratuito, pelo veículo, nos limites legais de capacidade do mesmo, na hora da ocorrência da pane/acidente.



VEÍCULO

Veículos de passeio e utilitário até 3,5 toneladas e motocicletas.



MONITORAMENTO

OBJETIVO

A Mave Assistência tem objetivo o serviço de rastreamento e monitoração do veículo 24 horas



SERVIÇO

O Serviço Básico de Monitoramento consiste única e exclusivamente na localização, através dos meios utilizados pelo(s) equipamento(s) adquirido(s) em comodato, através de comunicação telefônica e mediante a apresentação de senha de uso pessoal e intrasferível do cliente ao operador da Central pela nossa central www.maveassistencia.com.br através do usuário e senha de uso pessoal.



ATENDIMENTO 24 HORAS

- Recebimento de ligações para localização do seu veículo;
- Recebimento de ligações do cliente para Duvidas na operação do sistema web
- Recebimento de ligações do cliente para Sugestões, Reclamações ou Elogios (informação enviada a empresa ao qual o cliente estiver vinculada)

É de responsabilidade do usuário o concerto de pneus, substituição de peças defeituosas e o fornecimento de qualquer tipo de material destinado á reparação do veículo, no local da ocorrência ou após sua entrada em oficina; A ASSISTÊNCIA 24HORAS não se responsabiliza pelo roubo de bagagem, objetos pessoais e mercadorias. Reboque, semirreboques, carretinhas e similares não são consideradas parte do veículo e deverão ser solicitadas suas coberturas independentes para suas respectivas placas. ecerá o serviço de guincho para encaminhar o veículo a uma oficina.

Caso o condutor exija o atendimento no local, o guincho não será disponibilizado novamente para este mesmo evento, se a reparação não for bem sucedida por qualquer motivo. São necessárias 30 dias entre os atendimentos de mesmo evento. É de responsabilidade do usuário o concerto de pneus, substituição de peças defeituosas e o fornecimento de qualquer tipo de material destinado á reparação do veículo, no local da ocorrência ou após sua entrada em oficina; A ASSISTÊNCIA 24HORAS não se responsabiliza pelo roubo de bagagem, objetos pessoais e mercadorias. Reboque, semirreboques, carretinhas e similares não são consideradas parte do veículo e deverão ser solicitadas suas coberturas independentes para suas respectivas placas.



VALIDADE DE SERVIÇOS

Os serviços são válidos em todo território nacional, com sua vigência iniciando a partir de 24 horas do dia útil, após a contratação e ativação no sistema na MAVE ASSISTÊNCIA.



LIMITE E EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA 24 HORAS não reembolsará, sob qualquer hipótese, serviços providenciados diretamente pelo usuário, sem prévia autorização da central de atendimento ou avarias ocorridas durante competições desportivas, oficiais ou não, bem como durante seus treinos em apostas, trilhas, rallyes, romarias e enduros; Uso indevido ou condução do mesmo, por pessoa não habilitada, drogada, alcoolizada ou em estado de perturbações patológicas, tentativa de suicídio ou de atos criminosos, diretos ou indiretos; Evento ocorrido fora de estradas, ruas ou rodovias estranhas ao sistema viário, implicando no uso de equipamentos de socorro fora dos padrões.

1.2 SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

SERVIÇOS SEM FRANQUIA QUILOMÉTRICA



SOS ELÉTRICO/MECÂNICO

Em caso de acidente, pane ou incêndio a ASSISTÊNCIA 24 HORAS providenciará o envio de socorro mecânico para que o veículo seja reparado no local, se tecnicamente possível, Limitado ao raio máximo de 400 km (quatrocentos quilômetros).

IMPORTANTE: as despesas com reposição de peças necessárias para concerto serão de responsabilidades do condutor do veículo, responsabilizando-se a ASSISTÊNCIA 24 HORAS somente pelo custo da mão-de-obra e deslocamento do socorro. Este serviço garante apenas um auxílio provisório, sendo que caberá ao cliente designar o veículo imediatamente a uma oficina credenciada a empresa que faz a proteção do mesmo, ficando os serviços de oficina e reposição de peças, sob sua responsabilidade, até o presente momento.

Limite: 01 (uma) utilização/Mês

REBOQUE APÓS PANE



Em caso de pane que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios, a ASSISTÊNCIA 24 HORAS providenciará o envio de reboque para a remoção do veículo até a oficina de escolha do cliente, em um raio de 400 km (quatrocentos quilômetros).

IMPORTANTE: Caso seja necessária a remoção para distâncias superior ao limite contratado, por falta de condições locais ou por opção do condutor, o custo excedente correrá por conta do condutor.

Limite: 01 (uma) Utilização/Mês



TROCA DE PNEU

A ASSISTÊNCIA 24 HORAS providenciará um borracheiro ou encaminhará o veículo a uma borracharia mais próxima até a sua região metropolitana garantindo somente a simples troca de pneus danificada pelo estepe, não se responsabilizando pelo seu concerto ou recuperação. As despesas com concerto(s) danificado(s) serão de responsabilidade do condutor do veículo.

Limite: 01 (uma) Utilização/Mês



Assistência 24 horas

0800 495 0800
0800 496 0800



Assistência 24 horas

0800 495 0800
0800 496 0800



SERVIÇO DE CHAVEIRO



Em caso de perda, extravio, roubo, quebra de chaves ou chaves trancadas no interior do veículo, a ASSISTÊNCIA 24 HORAS providenciará um profissional, quando disponível no local, **para abrir**, confeccionar outra chave ou remover o veículo para uma assistência apropriada.

IMPORTANTE: A cobertura abrange somente as despesas com abertura do veículo e o deslocamento do profissional. Demais serão por conta do associado.

Limite: 1 (uma) utilização/mês



TAXI

A ASSISTÊNCIA providenciará o reembolso das despesas dos serviços e táxis, horas utilizados, para encaminhamento dos passageiros em caso de reboque devido a acidente de trânsito (colisões, capotamentos e incêndios), até sua residência ou outro local, dentro do limite de 50km da residência do associado, ou seja, dentro da região de domicílio. Está cobertura estará limitada a R\$100,00 (cem reais), por ocorrência, independentemente do número de passageiros e destino. Exclui-se panes.

Limite: 01 (uma) utilização/mês



LIMITES DE UTILIZAÇÃO

Os serviços são sem limites de chamadas para eventos não repetitivos. A ASSISTÊNCIA poderá recusar a prestação dos serviços em casos de eventos repetitivos que seja, originados da comprovada falta de manutenção do veículo.



FALTA DE COMBUTÍVEL (PANE SECA)

A ASSISTÊNCIA 24 HORAS providenciará o envio da quantidade de combustível necessária para locomoção do veículo ou reboque até o posto mais próximo.

IMPORTANTE: a despesa com combustível será responsabilidade do condutor do veículo.

Limite: 01(uma) utilização/mês

SERVIÇOS PRESTADOS A MAIS DE 50 km DOS LIMITES DO MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO DO CLIENTE



HOSPEDAGEM

Em caso de sinistro (colisão e capotamento) o condutor e seus ocupantes poderão se hospedar em hotel por até 5 (cinco) dias, caso a reparação do veículo seja superior a 245 horas. A Assistência se militará a reembolsar o associado em até R\$100 (cem reais) a diária, independente do número de passageiros do veículo.

Limite: 01(uma) utilização/mês



DISPOSIÇÕES GERAIS

A ASSISTÊNCIA 24 HORAS se reserva o direito de recusar atendimento se quando estiver evidente a má fé do proprietário caracterizada, dentre outras formas, por constantes e repetitivas ocorrências, **e caso esteja inadimplente com sua mensalidade** ou se as mesmas forem decorrentes da falta de manutenção do veículo; Será de responsabilidade do condutor do veículo a remoção de eventual carga que dificulte ou impeça sua remoção; Se o condutor declarar impossibilitado de adquirir peças de reposição/substituição no momento do atendimento, a assistência poderá se recusar a enviar o mecânico ou eletricista no local e oferecer Caso o condutor exija o atendimento no local, o guincho não será disponibilizado novamente para este mesmo evento, se a reparação não for bem sucedida por qualquer motivo. São necessárias 30 dias entre os atendimentos de mesmo evento.