Renova
PROTEÇÃO VEICULAR

MANUAL DE SERVIÇOS

A ASSISTÊNCIA 24 HORAS

A Renova Associação de Benefícios, oferece serviços de assistência veicular em todo território nacional, 24 horas por dia, 7 dias da semana, através de prestadores contratados, afim de garantir tranquilidade e segurança a milhares de usuários.
Nossa central de assistência dispõe do canal 0800 649 0300 para atendimento aos associados do PPA Renova Benefícios.

ALGUNS DIFERENCIAIS DE SERVIÇO:

Maior raio de cobertura de reboque do mercado;
Preço competitivo, visando qualidade em atendimento;
Cobertura em todo o território nacional, 365 dias por ano, 7 dias por semana, 24 horas por dia.
A Renova Benefícios disponibilizará os serviços mais apropriados conforme regulamento.

VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS

Os serviços passam a estar disponíveis ao usuário para eventos ocorridos a partir de 24 horas à 72 horas úteis após contratada a assistência e ativada no sistema disposto. O mesmo vale para quando o cadastro estiver inativo e posteriormente ativado. Não haverá cobertura para danos preexistentes, mesmo que agravados posteriormente a contratação.

LIMITES DE UTILIZAÇÃO

Para cada evento será disponibilizado apenas um serviço.
Em casos de serviços providenciados sem prévia autorização da Central de Atendimento da supervisão junto à prestadora de assistência, a Renova Benefícios se reserva no direito de não reembolsar o usuário, sob qualquer hipótese.
Em hipótese alguma será liberado o reembolso sem registro de tentativa do acionamento à central de atendimento da prestadora de serviços.
Caso o reembolso seja uma possibilidade, antes será analisado pela supervisão a continuação do mesmo.

Não será prestada a assistência aos eventos gerados por acidentes ocorridos conforme a seguir:

• Fenômenos naturais bem como; inundações, furacões, maremotos e terremotos;
• Durante competições desportivas, sejam elas oficiais ou não incluindo seus treinos;
• Em apostas, trilhas, rallys, romarias e enduros;
• Ocorrências e situações como calamidades públicas, comoções sociais, greves, guerras;
• Detenção do veículo por parte de autoridades públicas por irregularidades no veículo;
• Por uso indevido do veículo;
• Por condução do veículo por pessoa não habilitada, sob efeitos de drogas ilícitas, alcoolizada ou em estado de perturbações patológicas;
• Em tentativas de suicídios ou atos criminosos, diretos ou indiretos;
• Fora da estrada, em ruas ou rodovias estranhas ao sistema viário que implica no uso de equipamentos de socorro fora dos padrões normais.

Caso seja necessário arcar com um valor de resgate ou algum equipamento que fuja do padrão, a Renova Benefícios não arcará com o valor acrescentado.
A prestadora de assistência pode se recusar a atender ao chamado se for constatada má fé do condutor.

OS SERVIÇOS

RECARGA DE BATERIA

Nos casos em que o veículo se encontre sem carga na bateria, enviaremos um profissional capacitado para fazer uma ligação em paralelo com outra bateria.
Obs.: Será apenas para fazer o veículo funcionar e não uma recarga completa na bateria.

CHAVEIRO

A prestadora de assistência colocará à disposição do beneficiário, em caso de perda, extravio, roubo, quebra de chaves ou trancadas no interior do veículo, um profissional quando disponível no local, para fazer a abertura do veículo ou um reboque para assistência apropriada.
Caso a abertura não seja a solicitação desejada pelo beneficiário, será disponibilizado um reboque do local até o chaveiro mais próximo que consiga auxilia-lo.
Frisando que será disponibilizado somente 1 (um) dos dois serviços. Ou a abertura no local ou a remoção até o chaveiro mais próximo.
Obs.: A prestadora de assistência, cobrirá apenas as despesas referentes ao deslocamento do profissional e abertura do veículo. As demais custas correm por conta do cliente.

FALTA DE COMBUSTÍVEL

Nesses casos, a prestadora de assistência providenciará o reboque do veículo até o posto mais próximo. Ressaltando que o prestador de serviços não fornecerá o combustível até a origem.
Obs.: O custo com o reabastecimento fica por conta do condutor do veículo.

AUXÍLIO TRANSPORTE

Nos casos em que o reparo do veiculo pela oficina for superior a 24 horas úteis, comprovadamente (sendo uma nota fiscal ou recibo nos dados do beneficiário), será providenciado ao associado e seus acompanhantes o reembolso de passagens de ônibus para que retornem aos seus domicílios.
• Fica por conta do condutor providenciá-las, recebendo posteriormente o reembolso.
• O limite será de 5 (cinco) passagens, no valor máximo de R$ 50,00 (cinquenta reais) cada, independente do modelo do veículo utilizado.

REBOQUE DO VEÍCULO

Quando ocorrer pane ou acidente impossibilitando o veículo de se deslocar, será providenciado um reboque para conduzi-lo a uma oficina mais próxima ou até a distância estabelecida no termo de adesão e regulamento interno.

• Obs. 1: Caso o veículo precise ser removido para uma distância superior ao limite contratado, tanto por opção do condutor quanto pela falta de condições no local, fica por conta do condutor o custo excedente.

• Obs 2: Em casos em que o veículo e o condutor estiverem em sua cidade de domicílio cadastrada no sistema da Renova Benefícios ou a cidade de domicílio ficar em menor distância em relação ao endereço de destino passado, a prestadora de assistência se reserva no direito de disponibilizar o reboque para a cidade de domicílio.

• Obs 3: Em casos em que o veículo e o condutor estiverem em sua cidade de domicílio cadastrada no sistema da Renova Benefícios e o mesmo solicitar a remoção para uma outra cidade, a prestadora de assistência irá arcar somente com a saída desta solicitação (Após análise conjunta com a supervisão e associado).

RETIRADA DO VEÍCULO

Quando o condutor se encontrar fora do município em que o veículo estiver sendo reparado, por colisão, a prestadora de assistência fornecerá uma passagem ao condutor ou a qualquer pessoa por ele indicado, até a oficina onde estiver o veículo para sua retirada, limitado a R$: 250,00 (duzentos e cinquenta reais).

Obs: A passagem não será trocada por uma remoção, caso o beneficiário ou cliente opte por solicitar um reboque ao invés de utilizar essa mesma passagem.

Obs: O reembolso do valor da passagem será feito apenas comprovadamente via nota fiscal ou recibo nos dados do beneficiário.

TÁXI / UBER

Nos casos em que o veículo necessite ser rebocado, a prestadora de assistência disponibilizará um táxi/uber para os passageiros, respeitando a cobertura e quilometragem contratada.
Obs.: Em casos em que o veículo e o condutor estiverem em seu endereço de residência, este serviço não será prestado.

TROCA DE PNEU

A prestadora de assistência, no caso de danos em pneus, poderá providenciar um borracheiro ou encaminhar o veículo à borracharia mais próxima, para simples troca do pneu danificado pelo estepe. Caso seja necessário conserto ou recuperação, fica o condutor responsável pelas despesas, bem como também ficará responsável por providenciar chave segredo quando se fizer necessário.

HOSPEDAGEM

Nos casos de sinistro com colisões em que o veículo leve mais de 24 horas para ser reparado, o condutor e seus acompanhantes poderão se hospedar em um hotel por até 2 (dois) dias.
Obs.: O reembolso será de R$ 100,00 (cem reais) por dia limitado a 5 (cinco) passageiros.

PARA-BRISA(PRODUTO OPCIONAL)

A proteção de para-brisa é mais um benefício fornecido para o associado, do qual no momento da adesão do PPA da Renova Benefícios, poderá optar pela mesma.
A Renova Benefícios colocará à disposição do seu associado o benefício de troca ou reparo do para-brisa, quando ocorrer a quebra ou trinca, em evento que tenha danificado exclusivamente o mesmo. Lembrando que a troca será efetuada da seguinte forma: 1 (um) evento no para-brisa.

• Obs. 1: Limitado a 1 (uma) utilização por evento a cada 12 (doze) meses. Não cumulativo e intransferível.
• Obs.2: A participação por conta da Renova Benefícios será de 75% (setenta e cinco por cento), e por parte do usuário será de 25% (vinte e cinco por cento), com valor máximo de cobertura de R$: 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) por parte, considerando mão de obra e material.
O serviço poderá não estar disponível ao cliente de forma imediata em situações em que no local onde ocorreu o evento não houver nenhum profissional cadastrado junto a Renova Benefícios, quando então será orientado o mesmo a se deslocar até uma empresa parceira para realização da troca ou recuperação, como também nos casos em que o para-brisa não esteja disponível à venda no Brasil, sendo assim necessária a importação do mesmo para a troca.
Caso não haja tentativa de contato com a Renova Benefícios antes de efetuar a troca de forma particular, não será liberado o reembolso do mesmo.

CONDIÇÕES GERAIS

•Não será fornecido pela prestadora de assistência serviços de destombamento e resgate do veículo, quando estes estiverem fora das vias vicinais e/ou quando houver necessidade de equipamentos especiais (munck, guindastes, mais de 1(um) caminhão reboque,...)
Os serviços somente serão prestados aos veículos cadastrados e identificados por sua placa ou número de CPF do associado.
Fica por conta do condutor, providenciar todas as peças, inclusive pneus utilizados no conserto do veículo, tanto no local da ocorrência quanto na oficina.
Fica de responsabilidade do condutor, fornecer as chaves e a documentação do veículo e permanecer no local para que o serviço de reboque seja efetuado.
Em casos de veículos de passageiros em que a capacidade for maior que 5 (cinco) pessoas, o transporte alternativo ou o serviço de táxi será disponibilizado apenas para o condutor do veículo.
Se houver qualquer carga dificultando ou mesmo impedindo a remoção do veículo, sua retirada ou cobrança de taxa adicional é de inteira responsabilidade do condutor e não da prestadora de assistência.
Se o local indicado inicialmente pelo condutor não resolva o problema do mesmo, o guincho não será disponibilizado novamente para esse mesmo evento.
Não é de responsabilidade da prestadora de assistência o roubo ou extravio de bagagens, objetos pessoais e mercadorias deixadas no interior do veículo.
No intervalo de 30 (trinta) dias consecutivos, o associado tem direito a um atendimento por evento. Cada um dos serviços somente será oferecido se nas localidades onde ocorrer o sinistro possuir prestadores dos mesmos.
Nos casos de carros rebaixados, mesmo que legalizados, a prestadora de assistencia não se responsabiliza por possíveis danos causados no carregamento ou descarregamento do veículo.

Renova

PROTEÇÃO VEICULAR

Assistência Veicular Inteligente e Humanizada

24 horas, 7 dias por semana

Origem Carioca

@renovabeneficios
www.renovabeneficios.org

Assistência 24h

0800 649 0300