

Manual de Assistência 24 horas





INTRODUÇÃO

A Assistência 24 horas [Hyundai Motor Brasil](#) foi criada para garantir o conforto e tranquilidade de seus consumidores, enquanto estiverem ao volante do seu Hyundai.

O serviço coloca à sua disposição uma Rede de Prestadores, 24 horas por dia, 07 dias por semana, possibilitando o socorro emergencial em todo território nacional e na Argentina, Paraguai e Uruguai, para casos de panes ou acidentes, respeitando a disponibilidade local.

Para obter detalhes de como utilizar este serviço exclusivo, solicitamos que leia atentamente as Condições Gerais deste programa.

SUMÁRIO

Utilização	03
Inovação.....	04
Definições.....	04
Beneficiário	04
Veículo assistido.....	04
Pane	05
Período de validade.....	05
Área de cobertura	05
Acompanhantes.....	05
Condições gerais.....	06
1. Socorro mecânico	06
2. Reboque para pane e acidente.....	06
3. Mobilidade	06
4. Retorno do veículo	07
5. Hospedagem.....	07
6. Pane seca (veículo sem combustível).....	08
7. Carro reserva.....	08
8. Troca de pneu.....	09
9. Chaveiro	09
Exclusões	10

UTILIZAÇÃO

Para acionar esta assistência 24 horas no Brasil, ligue gratuitamente para **0800 770 3355**.

no caso de atendimento nos demais países do Argentina, Paraguai e Uruguai, ligue a cobrar para **55 (11) 2663-5390**.

Visando a agilidade no atendimento, sugerimos que ao nos contatar tenha sempre em mãos:

- ◇ Nome completo do(a) proprietário(a) do veículo;
- ◇ Chassi do veículo;
- ◇ Endereço residencial do proprietário;
- ◇ Um ou mais telefones para contato;
- ◇ Endereço correto do local do incidente (se possível com pontos de referência);
- ◇ Tipo de incidente que motivou o contato.

INOVAÇÃO

Buscando a comodidade de nossos clientes, você também terá à sua disposição o **My Assist!**

Trata-se de uma funcionalidade disponível no aplicativo “Meu Hyundai” que possibilita a solicitação de Assistência 24 horas, sem que haja a necessidade da realização de ligações para a nossa Central de Atendimento.

Esse aplicativo atua fazendo a sua geolocalização via GPS, acionando o nosso prestador mais próximo ao local do incidente, o que possibilita um menor tempo de espera.

Além disso, é possível fazer o monitoramento on-line da chegada do socorro ao local.



O aplicativo “**Meu Hyundai**” está disponível para: Android, IOS e Windows Phone.

Para baixá-lo, basta acessar a loja de aplicativos direto do seu celular e aceitar a instalação.

Maiores informações, nos contate pelo 0800-7703355.

DEFINIÇÕES

BENEFICIÁRIO

Todo condutor dos veículos fabricados e/ou comercializados pela **Hyundai Motor Brasil**, devidamente habilitado e autorizado, assim como os passageiros que se encontrarem no veículo na hora do evento, respeitando seus limites legais de capacidade.

VEÍCULO ASSISTIDO

Entende-se por todo veículo comercializado pela **Hyundai Motor Brasil** e/ou através de sua rede credenciada, que esteja devidamente cadastrado neste programa, e dentro do período de vigência de 12 meses.

O atendimento emergencial para as Locadoras, será fornecido obrigatoriamente ao condutor do veículo no momento da pane/acidente, fazendo jus aos serviços disponibilizados conforme condições gerais, com exceção ao benefício do carro reserva (item 7).

PANE

As panes aqui relacionadas são as classificadas como incidentes que tornam impossível o deslocamento do veículo por meios próprios.

Pane pode ser todo defeito espontâneo de origem mecânica ou elétrica reconhecido pelo fabricante.

Somam-se a esse item os inconvenientes envolvendo pneu avariado e/ou furado, falta de combustível, assim como quebra e perda de chave.

PERÍODO DE VALIDADE



A Assistência 24 horas **Hyundai Motor Brasil** é válida por 12 meses a partir da data de emissão da nota fiscal de compra do veículo.



IMPORTANTE

- ◇ A validade deste programa está vinculada ao veículo e não ao proprietário, ou seja, mesmo que o carro seja vendido, os futuros proprietários poderão usufruir deste benefício, estando ele no período de vigência.
- ◇ Após o término da vigência, é possível a compra da renovação por mais 01 ano. Acesse o site www.hyundai.com.br e no menu Assistência 24h, clique no link “Compre aqui a renovação da assistência 24h”. Maiores informações, nos contate pelo **0800-7703355**.

ÁREA DE COBERTURA

Válido em todo território nacional, assim como Argentina, Paraguai e Uruguai.

ACOMPANHANTES

Demais ocupantes que estiverem no veículo no momento do evento, respeitando seus limites legais de capacidade, também terão direito aos benefícios oferecidos pela Assistência 24 horas **Hyundai Motor Brasil**.

CONDIÇÕES GERAIS

A seguir estão descritos os atendimentos que podem ser providos após o acionamento da assistência.

1. Socorro mecânico

Em caso de pane por falta de carga na bateria, que impeça a locomoção do veículo por meios próprios, a assistência enviará um prestador de serviços, a fim de solucionar o inconveniente por meio de uma recarga.

OBS: Para demais panes, a orientação é rebocar o veículo à Concessionária **Hyundai Motor Brasil** mais próxima.



IMPORTANTE

Tal serviço será oferecido 01 (uma) única vez por evento e tem limite de 02 (dois) atendimentos por vigência.

2. Reboque para pane e acidente

Em caso de pane ou acidente onde não seja possível o reparo do veículo no local, nossa assistência providenciará o serviço de reboque para transportar seu veículo até a concessionária **Hyundai Motor Brasil** mais próxima.



IMPORTANTE

- ◇ Tal serviço será oferecido 01 (uma) única vez por evento e tem limite de 02 (dois) atendimentos por vigência.
- ◇ Salientamos que não nos responsabilizamos por eventuais cargas que por ventura estejam dentro do veículo, tais como objetos pessoais, perecíveis, etc.

3. Mobilidade

A) Dentro do município de residência

No caso de pane ou acidente ocorrido no município de residência em que o veículo tenha que ser removido até uma concessionária Hyundai Motor Brasil mais próxima, o beneficiário e seus ocupantes terão direito à liberação imediata de um meio de transporte, limitado a 100Km com destino único.

B) Retorno à residência ou prosseguimento de viagem, fora do município de residência

No caso de pane ou acidente em que o veículo for previamente removido por nossa assistência até a Concessionária Hyundai Motor Brasil, se constatada a impossibilidade de reparo do veículo no mesmo dia, providenciaremos aos beneficiários um meio de transporte para que possam retornar à residência ou prosseguir viagem até o destino previsto, considerando que essa distância deve ser equivalente à distância entre o domicílio do proprietário e o local do evento.

O beneficiário poderá optar por arcar com a diferença de valor, caso o custo para prosseguir viagem seja superior ao que consta no direito fornecido pela assistência emergencial.



IMPORTANTE

O meio de transporte mais viável ficará a critério da assistência 24 horas.

Este serviço não é autorizado caso o incidente com o veículo ocorra no endereço residencial, e será oferecido 01 (uma) única vez por evento e tem limite de 02 (dois) atendimentos por vigência.

4. Retorno do veículo

Caso o veículo do beneficiário tenha sido removido para uma Concessionária **Hyundai Motor Brasil** fora da sua cidade de domicílio, após seu devido reparo a assistência disponibilizará um meio de transporte adequado para que o proprietário (ou alguém por ele designado) possa reaver o veículo.

Este serviço também é fornecido em caso de roubo ou furto localizado.



IMPORTANTE

Serviço autorizado para casos em que a distância entre a residência do beneficiário e a Concessionária **Hyundai Motor Brasil** seja superior há 100 km, e para caso em que o veículo localizado de roubo/furto esteja até 100 km da residência do beneficiário.

O meio de transporte liberado fica a critério da Assistência, após análise da situação.

5. Hospedagem

Caso o veículo assistido precise permanecer em Concessionária para reparo por mais de 02 (dois) dias corridos e seja impossível o fornecimento de um meio de transporte para os ocupantes por deficiência estrutural da região, arcaremos com até 02 (duas) diárias para todos os ocupantes do veículo no momento do evento, limitado ao valor de R\$150,00 por diária, excluindo os custos extras de hospedagem como alimentação e telefonia, estes assumidos pelo beneficiário.



IMPORTANTE

- ◇ Este benefício é oferecido caso o cliente tenha utilizado a Assistência 24H Hyundai Motor Brasil para levar o veículo até a Concessionária HMB.
- ◇ Serviço não coberto caso o evento ocorra a menos de 100 km da residência.

6. Pane Seca (Veículo sem combustível)

No caso do veículo ficar sem combustível, a assistência enviará um prestador para remover o veículo do local do evento e transportá-lo até o posto de combustível mais próximo.

Os custos com o combustível são de responsabilidade do beneficiário, assim como eventuais multas sofridas por ele, pela falta de combustível do veículo assistido, previstas no Código Nacional de Trânsito.



IMPORTANTE

Tal serviço será disponibilizado somente 01 (uma) única vez por evento e tem limite de 2 (dois) atendimentos por vigência.

7. Carro Reserva

Caso o veículo tenha sido removido pelos serviços da assistência Hyundai Motor Brasil em decorrência exclusivamente de pane e constatado que o mesmo precisará permanecer imobilizado por um período mínimo de 2 (dois) dias úteis para os devidos reparos, colocaremos à disposição do beneficiário:

Para HB20: Até 04 (quatro) diárias consecutivas de veículo reserva, sendo disponibilizado um veículo de motorização 1.0, com ar condicionado e direção assistida.

Para Creta: Até 05 (cinco) diárias consecutivas de veículo reserva, sendo disponibilizado um veículo de motorização 1.4 ou 1.6, com ar condicionado e direção assistida.

Este serviço está sujeito às normas das locadoras de veículo e para tanto é necessário que o cliente cumpra os seguintes pré-requisitos:

- ◇ Ter mais de 21 anos e ser habilitado por pelo menos 2 anos. Apresentar a cédula de identidade e carteira de habilitação.
- ◇ Possuir cartão de crédito com limite mínimo de R\$ 1000,00 para utilização.



IMPORTANTE

Benefício não disponível para casos de sinistro, roubo e furto do veículo.

* A ausência de algum destes itens pode invalidar a locação do veículo. Os custos com combustível, pedágios, excesso de quilometragem rodada e eventuais despesas de devolução são de responsabilidade do beneficiário.



IMPORTANTE

Os custos com combustível, pedágios, multas e eventuais despesas de devolução são de responsabilidade do beneficiário.

8. Troca de pneu

Em caso de danos a um ou mais pneus, a administradora disponibilizará um serviço compatível com o tipo de problema apresentado que pode ir de uma substituição do pneu pelo estepe à remoção do veículo até borracharia mais próxima.

Os custos com o conserto do pneu serão de responsabilidade do beneficiário.

Serviço limitado a duas utilizações durante a vigência.



IMPORTANTE

Tal serviço tem limite de 02 (dois) atendimentos por vigência.

9. Chaveiro

Caso impossibilitada a abertura do veículo e/ou seu acionamento em razão de perda ou extravio, esquecimento das chaves no interior do mesmo ou quebra na ignição, fechadura ou na trava de direção, enviaremos ao local um prestador para abertura do veículo sem arrombamentos e sem danos.

Caso não seja possível a realização do serviço no local, será disponibilizado um reboque para a Concessionária Hyundai Motor Brasil mais próxima.

Salientamos que o custo para confecção de nova chave é de responsabilidade do beneficiário e que o serviço limitado a duas utilizações durante a vigência.



IMPORTANTE

Tal serviço tem limite de 02 (dois) atendimentos por vigência.

EXCLUSÕES

- ◇ A Assistência 24 horas Hyundai Brasil é instruída para agir dentro dos limites legais, estabelecidos pelas autoridades, e não se responsabilizará em caso de infração do beneficiário às legislações em vigor.
- ◇ Está desobrigada da prestação dos serviços em casos fortuitos ou eventos de força maior, tais como: greves, convulsões sociais, interdição de meios ou vias de transporte ou comunicação, calamidades públicas (incêndios, inundações, etc), acidentes que impliquem em retardamento na execução dos serviços, etc.
- ◇ Na ocasião de acidentes ou panes conseqüentes da participação do condutor em competições automobilísticas, rachas, provas preparatórias, jogos, concursos, etc.
- ◇ Condições Gerais não são aplicadas caso o veículo tenha sido transportado ou rebocado por empresas não autorizadas.
- ◇ Em caso de pane ou acidente conseqüente do uso abusivo de álcool (embriaguez e alcoolismo), uso de drogas ou entorpecentes pelo condutor e de participação em apostas, crimes e disputas.
- ◇ Os eventos de panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo segurado ou sua utilização continuada em condições anormais. Entende-se por panes repetitivas a ocorrência de seguidos problemas com o veículo, gerado pela mesma causa, e que indiquem que o fator que determinou a primeira pane não foi solucionado pelo beneficiário.
- ◇ Serviço de assistência a terceiros.
- ◇ Uso indevido de veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada.
- ◇ Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais.

A1BA-PB811A
(Português/Brasil)

Hyundai Motor Brasil Ltda.
Assistência 24 Horas: 0800-7703355
Impresso em 11/2018 - BAΠ-OP: XXXXX