



Audi Class Service

0800 777 2834 - Opção 1

24 horas por dia, 7 dias por semana, a tranquilidade de poder contar com uma plataforma de assistência que o atenderá em todo o território nacional. Leia atentamente este manual para utilizar corretamente os serviços, sempre que houver uma pane ou acidente que imobilize seu veículo.

COMO UTILIZAR OS SERVIÇOS

Em caso de pane ou acidente com seu Audi, ligue

0800 777 2834 - Opção 1

Informe:

- Nome completo do proprietário do veículo.
- Dados do veículo.
- Local onde se encontra o veículo com problemas.
- Motivo da chamada.
- Telefone para contato.

Definições

Veículos cobertos

Veículos automotores de passeio ou utilitários da marca AUDI comercializados pela AUDI do Brasil Ltda. e/ou através de sua rede de distribuidores em território brasileiro que estejam diretamente cadastrados no programa Audi Class Service, com exceção dos veículos utilizados para fins de transportes pagos de passageiros e veículos com mais de 3,5 toneladas, sendo que:

1. **Para Veículos Novos:** terão direito aos serviços os veículos que se encontram nos 02 (dois) primeiros anos de uso.
2. **Para a Extensão:** terão direito aos serviços os veículos com até 05 (cinco) anos de uso.

Validade dos serviços

1. **Veículos Novos:** a validade dos serviços de assistência é de 02 (dois) anos contados da data da primeira venda do veículo.
2. **Extensão:** a validade dos serviços é de 01 (um) ano a partir da data de pagamento da extensão conforme o boletim bancário. Os serviços poderão ser utilizados 07 (sete) dias após a data de compra constante no recibo, desde que o veículo esteja devidamente cadastrado. Esse serviço poderá ser renovado até o 5º ano de uso do veículo.

Beneficiário (s)

Toda pessoa condutora do veículo, assim como toda pessoa transportada a título gratuito, encontrando-se no veículo no momento da pane ou acidente, desde que o número de ocupantes não ultrapasse a capacidade normal do veículo.

Pane

Defeitos espontâneos de origem mecânica ou elétrica, reconhecidos pelo fabricante, que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios, excluindo-se aos casos de falta de combustível e pneus furados ou avariados.

Acidente

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

Domicílio

Endereço e município declarados no momento da compra do veículo ou da extensão dos serviços, seja residencial ou comercial, e constante na ficha cadastral.

Condições de Intervenção

Os serviços da Audi Class Service utilizam a rede de assistência técnica da Audi para prestação de serviços dos veículos.

Por isso, embora a central de atendimento 24 horas esteja sempre ativa, a rede de Concessionárias atende aos seus veículos em seu horário de funcionamento. Os serviços de assistência descritos a seguir serão atendidos SOMENTE após formalizados o produto de assistência pelo beneficiário Audi Class Service.

Descrição dos serviços

1 – Serviços de Assistência aos Veículos

Territorialidade: O Serviço de Assistência 1.1 será oferecido em todo território nacional sem nenhuma franquia quilométrica.

1.1 – Reboque do veículo

Em caso de pane ou acidente, não sendo possível o reparo no local, o Audi Class Service rebocará o veículo até a Concessionária AUDI mais próxima do local do acontecimento, ou, em função do horário do acontecimento, até um local protegido, a critério do Audi Class Service, para posterior ingresso na Concessionária. Enquadrando-se o veículo na categoria utilitária leve (pick up), será de total responsabilidade do beneficiário a remoção previa de eventual carga que prejudique ou impossibilite o reboque do veículo.

1.2 – Chaveiro

Ocorrendo perda ou quebra de chave do veículo (de padrão clássico, sem codificação, etc), tentativa de roubo, ou ainda no caso de chave trancada no interior do veículo, o Audi Class Service providenciará o envio de um chaveiro ao local, arcando apenas com o custo de mão-de-obra e as tarifas de deslocamento deste profissional, ficando o custo da confecção das chaves por conta do BENEFICIÁRIO.

1.3 – Troca de pneus

No caso de pneus furados ou rodas quebradas, o Audi Class Service enviará um prestador ao local onde se encontra o veículo, cabendo ao prestador substituir o pneu e/ou roda pelo

estepe do veículo. O Audi Class Service se responsabilizará apenas pelo custo de mão-de-obra e as tarifas de deslocamento do prestador.

1.4 – Falta de combustível

Na ocorrência de falta de combustível, o Audi Class Service enviará um prestador ao local da ocorrência, para que o veículo seja removido via reboque até o posto de combustível mais próximo. Os custos decorrentes do abastecimento são de responsabilidade do usuário.

2 – Serviços de Assistências aos Ocupantes

Os serviços de Assistência aos Ocupantes serão fornecidos exclusivamente em decorrência de um atendimento prévio do Audi Class Service aos veículos, caso os BENEFICIÁRIOS tenham utilizado serviços descritos no item 1.1, e verifica a impossibilidade de reparo do veículo em menos de 01 (um) dia útil.

2.1 – Carro reserva

Esse serviço será disponibilizado exclusivamente em razão de pane previamente atendida pelo Audi Class Service, caso os BENEFICIÁRIOS tenham utilizado o serviço descrito no item “1.1 – Reboque do veículo” e se constatado que os reparos demorarão mais de 03 (três) dias úteis. O Audi Class Service colocará à disposição do BENEFICIÁRIO um veículo de porte executivo por um período máximo de 02 (duas) diárias.

Esse serviço será oferecido desde que exista disponibilidade de empresas locadoras de automóveis, devidamente cadastradas pelo Audi Class Service e estabelecidas até 100 (cem) quilômetros do local onde estiver o beneficiário solicitante do serviço.

O Audi Class Service arcará com os custos referentes às diárias, sendo responsabilidade do BENEFICIÁRIO o pagamento das despesas referentes a combustível, pedágio, multas, quilometragem excedente sobre eventuais limites estipulados pela autolocadora e eventuais despesas de devolução, ficando ainda o mesmo sujeito às normas e procedimentos para locação estabelecidas pela locadora indicada.

2.2 – Meio de transporte alternativo

Em caso de PANE ou ACIDENTE e após constatada a impossibilidade de consertar o veículo no prazo de 01 (um) dia útil, o Audi Class Service fornecerá um meio de transporte para retornar ao domicílio, podendo ser aéreo, rodoviário, ferroviário, fluvial ou marítimo, a todos os ocupantes do veículo no momento da ocorrência. O meio de transporte será escolhido a critério da Audi Class Service conforme as condições locais, podendo envolver a combinação de mais de um dos meios de transporte acima mencionados. Esse serviço também poderá ser oferecido caso o usuário queira prosseguir viagem, desde que à distância do local de destino seja equivalente à distância do local em relação ao domicílio que se encontre nos registros.

2.3 – Hospedagem

Na impossibilidade de fornecer um meio de transporte alternativo e em tempo hábil, devido a falhas na estrutura local ou horário do acontecimento, o Audi Class Service arcará com o pagamento de 1 (uma) diária de hotel, para todos os ocupantes do veículo. O hotel será escolhido a critério do Audi Class Service em função da estrutura hoteleira do local. Todas as despesas não incluídas nas diárias serão de responsabilidade do (s) BENEFICIÁRIO(s).

2.4 – Retirada do veículo

Após o conserto do veículo previamente atendido pelo Audi Class Service e não sendo encontrado o BENEFICIÁRIO no município da correspondente Concessionária, será colocado à disposição do mesmo ou de uma pessoa por ele designada um meio de transporte aéreo, rodoviário, ferroviário ou marítimo relativo ao trecho compreendido entre o domicílio e o local da oficina para a retirada do veículo. Esse serviço não será oferecido caso a pane ou acidente tenha ocorrido no município do domicílio constante nos registros do Audi Class Service.

2.5 – Transmissão de mensagens urgentes

O Audi Class Service auxiliará o(s) BENEFICIÁRIO (s) na transmissão de todas as mensagens de caráter urgente, tanto familiares quanto profissionais, caso esteja (m) impossibilitado (s) de fazê-lo.

Exclusões Gerais

Os serviços de Assistência não serão oferecidos em casos de:

- Atos intencionais ou dolosos.
- Uso abusivo de álcool (embriaguez, alcoolismo), uso de drogas ou entorpecentes.
- Participação em apostas.
- Acidente resultantes da participação em toda competição oficial e suas provas preparatórias.

O Audi Class Service não se responsabilizará em momento algum por qualquer objeto deixado nos veículos.

O Audi Class Service estará desobrigado da prestação dos serviços em casos que impeçam a execução dos mesmos, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos e de força maior. Os serviços não organizados e/ou não autorizados pelo Audi Class Service não darão direito posterior ao reembolso nem indenização compensatória. O eventual reembolso de despesas parcialmente autorizadas pelo Audi Class Service deve obrigatoriamente obedecer aos procedimentos necessários, que serão informados pela Central no momento do atendimento.

Exclusões Relativas aos Veículos

AUDI CLASS SERVICE

- Nos eventos ocorridos a um veículo de mais de 3,5 toneladas, assim como veículos utilizados para transportes de pessoas a título pago ou carga.
- No reembolso de despesas de conserto, após a entrada do veículo na Concessionária autorizada AUDI.
- Nas panes e acidentes ocorridos fora das territorialidades estabelecidas.
- Nos casos de panes repetitivas compreensivas ao momento do atendimento que caracterizam falta manifestada de manutenção do veículo.
- O serviço “1.1. Reboque do veículo” não poderá ser efetuado caso a documentação relativa ao veículo não esteja de acordo com as leis vigentes no momento da ocorrência.