

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.

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.

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.

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, que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios.

Acidente

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

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, 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.

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 um transporte para que o cliente busque a chave reserva em sua residência ou, a critério do Audi Class Service, o reboque do veículo até a concessionária mais próxima.

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 ou direcioná-lo até o borracheiro mais próximo. Despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, por conta do usuário.

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 02 (dois) dias úteis.

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 02 (dois) dias úteis. O Audi Class Service colocará à disposição do BENEFICIÁRIO um veículo

de porte executivo por um período máximo de 07 (sete) diárias.

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 responsável pela caução.

As principais regras são:

- Idade mínima do condutor: 21 anos;
- Condutor deverá ser portador de cartão de crédito e carteira de habilitação, esta com mínimo de 2 anos. Apresentar esses documentos na locadora;
- O período determinado para as diárias será subsequente, não sendo permitido qualquer fracionamento. Caso o usuário tenha devolvido o veículo antes do período total contratado, independentemente do motivo, não poderá usar o restante das diárias contratadas.
- Nos casos em que o usuário não atenda aos requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, poderá apresentar outra pessoa, que os cumpra, para locar o veículo em seu nome;
- O usuário/ proprietário deverá arcar com o pagamento de taxa para segundo condutor;
- O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora;
- O usuário deverá efetuar pagamento de eventuais multas e despesas extras oriundas do uso do carro reserva, bem como excesso de diárias e quilometragem;
- Devolver o carro reserva à locadora com o mesmo combustível quando da sua entrega;
- O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o carro, não sendo obrigatoriamente o próprio usuário;
- O pagamento de franquia em caso de sinistro (acidente) com o veículo locado será de responsabilidade do usuário/ proprietário.
- Devolver o carro reserva à locadora quando o veículo roubado for localizado;
- Ao término das diárias ou no caso de indenização integral cujo pagamento ocorra antes do término das diárias, o carro reserva deverá ser devolvido na mesma agência locadora onde foi retirado. A não-entrega no local, data e hora determinadas implicará custos que serão de responsabilidade direta do usuário.

2.2 – Meio de transporte alternativo

Em caso de PANE ou ACIDENTE haverá oferta de assistência de transporte para um local seguro ao condutor e aos passageiros do veículo no momento da assistência. Serão contemplados transportes por táxi, avião, ou outro meio disponível em caso de áreas com restrição ou de difícil acesso. Os usuários que estiverem em sua cidade de origem, serão conduzidos por táxi até o local de sua preferência (residência, trabalho, concessionária, e outros). Os usuários que estiverem em viagem, fora da cidade de origem, terão direito ao transporte pelos meios disponíveis e mais convenientes, podendo os mesmos optarem por continuar a viagem ou retornar para a cidade de origem.

2.3 - Hospedagem

Em caso de PANE ou ACIDENTE, Os usuários assistidos terão direito à hospedagem em hotel de padrão executivo, no caso de assistência fora da cidade de origem, cujo transporte para a localidade escolhida não seja possível no momento do acionamento, limitado a 1 diária. Todas as despesas não incluídas na diária serão de responsabilidade do(s) Beneficiário(s).

2.4 - Ronda de segurança:

Nos casos de Pane, Acidente, pneu avariado, Perda, Esquecimento das Chaves no Interior do Veículo ou Quebra na Ignição, Fechadura ou na Tranca de Direção e Troca de pneu, por questões de segurança, no horário noturno, será enviado um acompanhante, para aguardar com o cliente proporcionando a ele (a) conforto durante a espera pela chegada do prestador.

2.5 – 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.

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.