

MANUAL DE UTILIZAÇÃO

CARRO

RESERVA



ÍNDICE

MANUAL DE UTILIZAÇÃO CARRO RESERVA

REGULAMENTO DO CARRO RESERVA

DEFINIÇÕES CARRO RESERVA	4
1. CONDIÇÕES GERAIS	5
2. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO	6
3. INFORMAÇÕES IMPORTANTES	8





MANUAL DE UTILIZAÇÃO CARRO RESERVA

DEFINIÇÕES CARRO RESERVA

ÂMBITO TERRITORIAL: Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

ANALISTA DE ATENDIMENTO: Atendentes responsáveis pelo processo de locação do veículo carro reserva.

ASSOCIADO/USUÁRIO: É a pessoa física ou jurídica, titular e beneficiária do serviço de assistência no ramo de “veículos”.

CARRO RESERVA: Veículo que é disponibilizado ao associado/usuário em decorrência do evento previsto que inutilize temporariamente o veículo de propriedade do associado/usuário, por meio de um processo de locação.

CAUÇÃO: Valor retido na locadora como forma de garantia de conservação e proteção do carro reserva, enquanto locado pelo associado/usuário.

CHECK LIST: Documento que é entregue ao associado/usuário na retirada do veículo carro reserva e que certifica as condições em que o mesmo se encontra.

DIÁRIA: Corresponde à contagem de 24 (vinte e quatro) horas a partir da data e horário de retirada do veículo, cuja informação é apresentada no contrato de locação.

EVENTO: Situações que comprometem o veículo carro reserva, ocasionando o pagamento da caução e demais custos, como acidentes, colisões, falta de gasolina e similares.

EVENTO PREVISTO: São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços de locação do Carro Reserva, tais como acidente, colisão, roubo ou furto do veículo próprio do associado/usuário.

LOCADORA: Empresa credenciada responsável pelo processo de locação do veículo carro reserva.

NO SHOW: Situação que configura o não comparecimento ou atraso do associado/usuário para retirada do carro reserva na locadora em horário previamente agendado.



PERÍODO: Compreende aos dias em que o veículo carro reserva ficará locado para utilização do associado/usuário, definido no momento da solicitação do serviço.

VALOR DA DIÁRIA: Corresponde ao valor pago por dia para locação do carro reserva.

VOUCHER: Recibo e/ou documento que comprova a reserva, o pagamento e o direito de utilização do serviço de carro reserva.

1. CONDIÇÕES GERAIS

1.1. Este benefício consiste na facilidade do processo de locação de um veículo carro reserva para ser utilizado temporariamente pelo associado/usuário em substituição ao seu próprio veículo, na hipótese de evento previsto, conforme definição.

1.2. O associado/usuário deverá escolher no momento da contratação do plano se sua cobertura será de:

- a) Até 7 (sete) dias de locação;
- b) Até 15 (quinze) dias de locação;
- c) Até 30 (trinta) dias de locação.

1.3. De acordo com o limite de diárias contratado, o associado/usuário terá direito a **2 (duas)** solicitações de carro reserva por vigência ano.

1.4. O associado/usuário deverá apresentar todos os documentos necessários à abertura do evento previsto, bem como preencher o termo de aviso de sinistro, junto com sua Associação, ao analista de atendimento para análise e autorização do serviço.

1.5. Para solicitação do serviço de carro reserva haverá período de **carência de 30 (trinta) dias**.

1.6. O veículo oferecido para o serviço de carro reserva caracteriza-se pela categoria automóvel passeio, modelo popular 1.0 completo.



1.7. As demais categorias de veículo disponíveis para o serviço de carro reserva devem ser igualmente consultadas com o analista de atendimento, mediante ao pagamento da diferença de valores das diárias para cada modelo de veículo.

1.8. Caso não seja possível a locação do veículo desejado pelo associado/usuário em função da indisponibilidade da locadora, será oferecido um similar, ficando facultativo ao mesmo aceitar ou recusar a oferta. No entanto, a recusa, e consequente cancelamento do serviço de locação, deve ser feita com **antecedência mínima de uma hora**.

1.9. São pré-requisitos para o serviço de locação do carro reserva a idade mínima de 21 (vinte e um) anos, possuir carteira de habilitação há 2 (dois) anos (de acordo com as categorias) e possuir cartão de crédito bancário com limite para a caução.

2. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

2.1. Para requerer o benefício do carro reserva, é imprescindível que o associado/usuário entre em contato com a Associação para notificá-la. A Associação, por sua vez, deverá entrar em contato com o analista de atendimento via email **locacao@joybeneficios.com.br**.

2.2. A Associação deverá informar no email os dados completos e corretos do associado/usuário, do veículo sinistrado, data e horário desejado para reserva, **com antecedência mínima de 3 (três) dias**. A partir do recebimento desses dados, o analista de atendimento irá encaminhar a solicitação de serviço para a Locadora.

2.3. As solicitações de reservas nas Locadoras serão realizadas de segunda-feira à quinta-feira de 09:00horas às 18:00horas e sexta-feira de 09:00horas às 17:00horas, com **antecedência mínima de uma hora** em decorrência do tempo para cotações e confirmações necessárias.

2.4. A retirada do carro reserva se dará nas Locadoras credenciadas, preferencialmente a mais próxima da localidade indicada pelo associado/usuário à Associação no formulário enviado ao analista de atendimento. Não sendo possível nesta localidade e/ou cidade desejada, serão oferecidas opções próximas.



2.5. De acordo com as exigências das Locadoras, será cobrado do associado/ usuário um valor de caução para o carro reserva, devendo o mesmo apresentar um cartão de crédito em sua titularidade, com limite para esta transação. Os valores de caução são estabelecidos em função da categoria do veículo, a partir de R\$1.000,00 (um mil reais).

2.6. Se houver a necessidade de cancelamentos ou alterações na data e/ou horário da retirada do carro reserva, esta deve ser comunicada ao analista de atendimento com **antecedência mínima de duas horas** para as providências devidas.

2.7. O associado/usuário poderá prorrogar o período de utilização do carro reserva, por meio da Associação, se avisado ao analista de atendimento em **até 48 (quarenta e oito) horas de antecedência**, e deverá arcar com o custo das diárias excedentes.

2.8. O carro reserva deverá ser devolvido no mesmo local onde foi retirado. Caso seja necessário a devolução em local diferente, o associado/usuário deverá verificar a possibilidade com o analista de atendimento. Se autorizado, será cobrada uma taxa adicional.

2.9. Todo o processo de locação do carro reserva será feito em nome do associado/ usuário, incluindo o pagamento do caução.

2.10. É permitido o cadastro de um segundo condutor para o carro reserva, mediante cobrança de taxa extra. Este cadastro deve ser feito diretamente na Locadora.

2.11. O associado/usuário receberá um voucher de confirmação da locação do carro reserva. No voucher constará as informações para retirada do veículo, tais como nome da Locadora, endereço, data, horário, número de assistência (protocolo) e regras de utilização.

2.12. É de responsabilidade do associado/usuário verificar todas as informações que constam no voucher e estar ciente das regras.

2.13. O associado/usuário deverá ler e ter ciência de todas as cláusulas do contrato de locação.



2.14. O associado/usuário deverá apresentar carteira de habilitação, voucher e cartão de crédito sob sua titularidade na Locadora, no momento de retirada do carro reserva.

2.15. Em caso de NO SHOW do associado/usuário será cobrada uma taxa (multa) referente à ativação da reserva.

2.16. Em casos de entrega do carro reserva após o horário determinado será cobrado o valor de uma nova diária, atendendo às exigências da Locadora.

2.17. Enquanto o carro reserva estiver de posse do associado/usuário, este torna-se responsável pelo veículo.

2.18. O caução poderá absorver, total ou parcialmente, custos decorrentes das situações de descuido e/ou eventos. Os valores excedentes também deverão ser arcados pelo associado/usuário.

2.19. Poderão haver deduções no valor da caução em casos de eventos, não estando a cobrança limitada ao valor do caução.

2.20. Na retirada do carro reserva, a Locadora entregará um check list para o associado/usuário conferir as condições do veículo e assinar em concordância. Caso exista alguma avaria e o associado/usuário não tiver assinado, essa será considerada procedente e, portanto, serão cobradas.

3. INFORMAÇÕES IMPORTANTES

3.1. O serviço de carro reserva se dá o direito de negar o atendimento se forem passadas informações incorretas, falsas ou faltantes ao analista, e ainda se constatada inadimplência.

3.2. Locações de períodos acima de 30 (trinta) dias podem perder a condição de KM Livre, passando a ser tarifada quilometragem excedente.



3.3. Caso o associado/usuário se envolva em algum sinistro relacionado a acidentes (com ou sem terceiros), roubo / furto ou qualquer outra situação que danifique o carro reserva, deverá apresentar o boletim de ocorrência e demais provas para averiguação da Locadora, além de assumir os respectivos encargos.

3.4. O associado/usuário que receber multas por infrações de trânsito, enquanto condutor principal do carro reserva, deverá igualmente assumir os encargos.

3.5. Se for comprovado a direção do carro reserva por outro condutor não autorizado e este ainda se envolva em eventos/sinistros/descuido/infrações de trânsito, o associado/usuário deverá pagar uma taxa pela não indicação do condutor mais os encargos devidos.

3.6. Direção perigosa do carro reserva é passível de cobranças de multas pela Locadora.

3.7. É possível utilizar o serviço do carro reserva em aeroportos, devendo o associado/usuário, por meio da Associação, conferir as condições com o analista de atendimento. As locações do carro reserva não serão acrescidas de taxas aeroportuárias.

3.8. O aparelho de GPS não é um item incluso nos valores de diária. Havendo necessidade de uso, consultar diretamente a Locadora.

3.9. As cadeirinhas de bebês e crianças não são itens inclusos nos valores de diária. Havendo necessidade de uso, consultar diretamente a Locadora.

3.10. Maiores necessidades deverão sempre ser consultadas previamente com o analista de atendimento.



Sua SATISFAÇÃO é nossa obrigação.

Mais de
20 BENEFÍCIOS
pra você!

Entre em nosso site e conheça os nossos benefícios, temos inúmeras opções para você! Economia e satisfação lado a lado.



Conte com a gente sempre.







WWW.BIGGOASSISTANCE.COM.BR

