

CITROËN ASSISTANCE

Assistência em Viagem



800 200 644

Chamada gratuita a partir de Portugal.

Podem ser faturados custos caso a chamada se realize a partir de um telemóvel, consulte o seu operador.

No estrangeiro marque o numero +351 21 312 92 30

CITROËN ASSISTANCE CONDIÇÕES GERAIS

Assistência em Viagem

1. Veículos abrangidos:

Veículos da Marca CITROËN, que tenham realizado a sua manutenção periódica na rede de Reparadores Autorizados Citroën nos 12(*) meses imediatamente anteriores à data de ocorrência do incidente, independentemente da idade do veículo.

As prestações beneficiam todos os utilizadores do veículo aquando do incidente, quer o veículo ainda pertença ao seu primeiro comprador ou tenha sido revendido.

2. Beneficiários e Exclusões:

O condutor de um veículo da Marca CITROËN, assim como as pessoas participantes na deslocação aquando do incidente, no limite do número de lugares indicado no Documento Único Automóvel (DUA) do veículo.

Estão excluídos destas prestações os proprietários, utilizadores e passageiros de ambulâncias, veículos de emergência médica, viaturas destinadas ao transporte a título oneroso de passageiros, táxis, veículos de escolas de condução, veículos de aluguer de curta duração, alugados durante um período inferior a doze meses consecutivos, veículos que tenham sofrido transformações técnicas ou veículos utilizados em provas desportivas.

Não se encontram cobertos os seguintes incidentes: avarias provocadas pela bateria do veículo, incêndio, roubo ou tentativa de roubo, sinistros de onde resultem feridos para qualquer um dos ocupantes do veículo, falta de combustível, veículo atascado, inundação, catástrofes naturais, vandalismo, motim, imobilização pelas autoridades.

O serviço CITROËN ASSISTANCE Assistência em Viagem cessa, caso no seguimento de uma assistência prestada, o Cliente não autorize a intervenção e /ou reparação do veículo conforme preconizado pelo Reparador Autorizado Citroën. Caso o Cliente efetue posteriormente a manutenção periódica na rede de Reparadores Autorizados Citroën, o serviço CITROËN ASSISTANCE


Assistência em Viagem estará de novo disponível para o veículo em causa.

3. Incidentes abrangidos:

Estão cobertos os acidentes e as avarias mecânicas, elétricas ou eletrónicas, incluindo, furo (para veículos que não disponham de roda de socorro), engano de combustível, perda ou roubo de chave, chave trancada no interior do veículo, com exceção das avarias já cobertas pela assistência em garantia do construtor Citroën ou por um contrato de serviço Citroën (construtor ou rede Citroën) subscrito para o veículo em causa.

O incidente deverá tornar o veículo inapto para circular e ocorrer num dos países da União Europeia; Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Croácia, Dinamarca, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Irlanda, Itália, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Holanda, Polónia, Portugal(**), República Checa, Roménia, Reino Unido, Eslováquia, Eslovénia, Suécia ou num dos países ou territórios seguintes: Albânia, Argélia, Andorra, Bósnia Herzegovina, Gibraltar, Islândia,

Kosovo, Liechtenstein, Macedónia, Marrocos, Mónaco, Montenegro, Noruega, São Marinho, Sérvia, Suíça, Tunísia, Turquia e Vaticano.

O utilizador apenas beneficia da assistência gratuita na condição de solicitar e obter as prestações por intermédio da CITROËN ASSISTANCE através do botão  do veículo, se este estiver equipado com CITROËN Connect Box, ou utilizando a aplicação My CITROËN ou contactando o número verde em Portugal **800 200 644**, todos os dias do ano, incluindo fins de semana e feriados, 24 h por dia e partir do momento em que ocorreu o incidente. (+351 21 312 92 30 no Estrangeiro)

O utilizador deverá garantir o livre acesso ao veículo com vista à respetiva desempanagem e/ou reboque.

4. Prestações fornecidas:

Em caso de imobilização do veículo devido a um incidente abrangido pelas presentes condições gerais, o condutor e passageiros do veículo beneficiam das seguintes prestações:

Em caso de furo, perda ou roubo de chaves, chaves trancadas no interior do veículo, engano de combustível:

a) Desempanagem/Reboque

Prestações de desempanagem no local (chaves trancadas no interior do veículo) ou reboque (restantes incidentes, furo, perda ou roubo de chaves, engano de combustível) até à oficina do Reparador Autorizado Citroën mais próximo ou o escolhido pelo condutor num raio de 30 km em redor do local da avaria.

b) Mobilidade

Incidente ocorrido em dias não úteis, em horário pós-laboral ou noutras situações em que o Reparador Autorizado Citroën esteja encerrado:

A CITROËN ASSISTANCE disponibiliza um veículo de substituição, até receção do veículo no Reparador Autorizado Citroën. (Por um período máximo de quarenta e oito (48) horas).

Incidente ocorrido em horário laboral do Reparador Autorizado Citroën:

Se a resolução do incidente ultrapassar três (3) horas de intervenção, o Reparador Autorizado Citroën disponibiliza um veículo de substituição (após diagnóstico do veículo e caso a reparação do veículo seja efetuada no Reparador Autorizado Citroën) durante um período máximo de quarenta e oito (48) horas.

c) Alojamento

Se a resolução do incidente ultrapassar três (3) horas de intervenção, a CITROËN ASSISTANCE propõe um alojamento ★★★ (pequeno-almoço incluído) para condutor e passageiros (até ao limite de número de lugares indicado no Documento Único Automóvel (DUA) do veículo) até 80€ c/ IVA por noite e por quarto no limite de uma (1) noite.

CITROËN ASSISTANCE CONDIÇÕES GERAIS

Assistência em Viagem

A opção de alojamento apenas pode ser acumulada com empréstimo de veículo de substituição, sendo que o custo total máximo dos serviços não pode ultrapassar os 100€ c/IVA.

Em caso de avaria:

a) Desempanagem/Reboque

Prestações de reboque até à oficina do Reparador Autorizado Citroën mais próximo ou o escolhido pelo condutor num raio de 30 km em redor do local da avaria.

b) Mobilidade

Incidente ocorrido em dias não úteis, em horário pós-laboral ou noutras situações em que o Reparador Autorizado Citroën esteja encerrado:

A CITROËN ASSISTANCE disponibiliza um veículo de substituição, até receção do veículo no Reparador Autorizado Citroën. (Por um período máximo de quatro (4) dias).

Incidente ocorrido em horário laboral do Reparador Autorizado Citroën:

Se a resolução do incidente ultrapassar três (3) horas de intervenção, o Reparador Autorizado Citroën disponibiliza um veículo de substituição (após diagnóstico do veículo e caso a reparação do veículo seja efetuada no Reparador Autorizado) durante um período máximo de quatro (4) dias.

c) Continuação da viagem

Se a resolução do incidente ultrapassar três (3) horas de intervenção a CITROËN ASSISTANCE privilegiará o encaminhamento para o domicílio habitual ou continuação da viagem dos beneficiários;

- através da disponibilização de um táxi (ou veículo de transporte com motorista) até um valor máximo de 200€ c/IVA

- ou através da disponibilização de um veículo de substituição de categoria equivalente ou inferior à do cliente, durante um período máximo de quatro (4) dias,

- ou por comboio, em 1ª classe, ou avião em classe económica caso a viagem de comboio exceda seis (6) horas (incluindo despesas de ligação entre o local do incidente e a estação/aeroporto)

Adicionalmente, será disponibilizado um bilhete de "ida simples" de comboio, em 1ª classe, ou de avião, em classe económica, para uma pessoa, para que o condutor ou um dos beneficiários possa recuperar o veículo reparado.

A CITROËN ASSISTANCE poderá combinar vários meios de mobilidade acima indicados para garantir a satisfação dos seus clientes. As prestações descritas no presente parágrafo são limitadas, no total de todas as prestações e beneficiários envolvidos, a um custo total máximo de 400 € c/IVA.

d) Alojamento

Se a resolução do incidente ultrapassar três (3) horas de intervenção, a CITROËN ASSISTANCE propõe um alojamento ★★★ (pequeno-

almoço incluído) para condutor e passageiros (até ao limite de número de lugares indicado no Documento Único Automóvel (DUA) do veículo) até 80€ c/ IVA por noite e por quarto no limite de quatro (4) noites.

A opção de alojamento apenas pode ser acumulada com empréstimo de veículo de substituição, sendo que o custo total máximo dos serviços não pode ultrapassar os 400€ c/IVA.

Em caso de acidente:

a) Desempanagem/Reboque

Se o veículo estiver apto para circular em boas condições de segurança, a CITROËN ASSISTANCE fornece ao condutor as coordenadas do Reparador Autorizado Citroën mais próximo do local do acidente.

Se o veículo estiver imobilizado, a CITROËN ASSISTANCE implementa o reboque até à oficina do Reparador Autorizado Citroën com Licença Carroçaria e aderente ao serviço mais próximo ou o escolhido pelo condutor num raio de 30 km em redor do local da avaria.

b) Mobilidade

Incidente ocorrido em dias não úteis, em horário pós-laboral ou noutras situações em que o Reparador Autorizado Citroën esteja encerrado:

A CITROËN ASSISTANCE disponibiliza um veículo de substituição, até receção do veículo no Reparador Autorizado Citroën com Licença Carroçaria e aderente ao serviço. (Por um período máximo de quatro (4) dias).

Incidente ocorrido em horário laboral do Reparador Autorizado Citroën:

O Reparador Autorizado Citroën disponibiliza um veículo de substituição (após peritagem do veículo e caso a reparação do veículo seja efetuada no Reparador Autorizado) durante um período máximo de quatro (4) dias.

5. Vários

Pagamento das prestações:

As prestações são, em princípio, pagas diretamente pela CITROËN ASSISTANCE. Se, excecionalmente, o beneficiário tiver de pagar por si próprio uma despesa eventualmente abrangida pelas presentes condições gerais, esta despesa poderá ser reembolsada mediante apresentação do original da fatura devidamente liquidada. Por exemplo, no caso de um incidente que ocorra em autoestrada ou vias semelhantes, onde a CITROËN ASSISTANCE não esteja autorizada a intervir.

Prestações não abrangidas:

A CITROËN ASSISTANCE não assume:

- Os custos de reparação do incidente ou acidente,
- As despesas de restauração ou de telefone,
- Qualquer prestação ou fornecimento não expressamente abrangido pelas presentes condições gerais.

CITROËN ASSISTANCE CONDIÇÕES GERAIS

Assistência em Viagem

Veículo de substituição:

O empréstimo de veículo de substituição está sempre limitado a um máximo de 2 dias em caso de (furo, perda ou roubo de chaves, chaves trancadas no interior do veículo, engano de combustível) e até um máximo de 4 dias em caso avaria e/ou acidente.

O veículo de substituição emprestado é de categoria equivalente ou inferior à do veículo (nos termos da classificação das empresas de aluguer), sem equipamentos específicos. É fornecido no limite das disponibilidades locais.

Na eventualidade de o veículo de substituição ser fornecido com seguro contra todos os danos, o Cliente deverá entregar uma caução que cubra o valor da respetiva franquia.

A restituição do veículo de substituição deverá ser efectuada no local de entrega do referido veículo.

Um documento com a descrição do estado do veículo é elaborado e assinado na entrega e restituição do veículo. Na falha de elaboração deste documento por parte do condutor, é válido o documento que descreve o estado do veículo realizado pela CITROËN.

O beneficiário compromete-se a pagar as despesas devidas a título da utilização do veículo de substituição, tais como custos de combustível, estacionamento, portagens, contraordenações, despesas de reparação do veículo caso o mesmo sofra algum tipo de depreciação não normal resultante da sua utilização.

6. Outros

O programa CITROËN ASSISTANCE Assistência em Viagem, tratando-se de uma Oferta, terá uma duração indefinida, podendo ser cancelado pela CITROËN a qualquer momento.

Em caso de cessação do programa CITROËN ASSISTANCE Assistência em Viagem, por qualquer motivo, os veículos marca CITROËN deixarão de poder beneficiar desta Oferta com efeitos imediatos (ainda que se encontrem no período descrito na cláusula 1), sendo tal cessação devidamente divulgada junto do mercado e Clientes que ainda estiverem abrangidos pela mesma.

(*) 12 meses para veículos com plano de manutenção anual ou limite de quilómetros. Para os veículos com plano de manutenção a cada dois anos ou limite de quilómetros, o período considerado é de 24 meses.

(**) Portugal em termos de cobertura geográfica é definido como o território de Portugal Continental e Ilhas onde existam Reparadores Autorizados Citroën aderentes a este programa nas vertentes consideradas, Avaria e/ou Acidente.