

REGULAMENTO

ASSISTÊNCIA **VIDROS**



REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIDROS

I- DEFINIÇÕES

1. ACIDENTE: É a ocorrência de qualquer fato danoso, imprevisível, produzido no veículo, que provoque a quebra isolada de vidros, retrovisores, faróis ou lanternas.
2. ÂMBITO TERRITORIAL: Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.
3. ASSOCIADO: É a pessoa física ou jurídica, titular e beneficiária do serviço de assistência no ramo de “veículos”.
4. ASSISTÊNCIA: É o setor responsável pelos acionamentos do serviço da Assistência Vidros em decorrência do evento, que ficará disponível para atendimento durante horário comercial.
5. CADASTRO: É um conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito a utilização dos serviços.
6. CARÊNCIA: Período durante o qual a Assistência está isenta de pagamento dos riscos de cobertura para troca dos vidros, retrovisores, faróis e lanternas.
7. RESIDÊNCIA DO ASSOCIADO: É o endereço que consta em nossa base de dados.
8. EVENTO PREVISTO: São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência Vidros.
9. LIMITE: Critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido de acordo com a quilometragem inicial ou máxima, tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.
10. PRAZOS/VIGÊNCIAS: O serviço de Assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado e a adimplência.
11. PRESTADORES: Pessoas físicas ou jurídicas (oficinas) integrantes dos cadastros e registros em nossa rede de prestadores, aptas a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários.
12. UTILIZAÇÃO POR ANO: Será considerada utilização por ano o serviço prestado no período entre o primeiro dia de vigência da contratação da Assistência e o último dia do décimo segundo mês da contratação da Assistência.
13. VEÍCULO: Meio de transporte automotor, incluindo automóveis, utilitários, pick-ups, vans e caminhões.

II- PLANOS DISPONÍVEIS DA ASSISTÊNCIA VIDROS

Para fins de utilização dos serviços da Assistência Vidros, o associado assistido deve escolher um plano de cobertura, dentre os disponíveis abaixo, no momento de contratação da mesma.

1. Básico: Este plano dará direito à cobertura para troca do para-brisa, válido para as categorias nacional, importado, van e caminhão.
2. Completo: Este plano dará direito à cobertura para troca do para-brisa, vidros laterais, vidro traseiro, válido para as categorias nacional, importado, van e caminhão.

CONDIÇÕES GERAIS DESTA ASSISTÊNCIA

1. A Assistência à Vidros é exclusiva para quebra isolada de vidros do veículo, quais sejam para-brisas – vidros laterais – vidros traseiros – retrovisores – faróis – lanternas dianteiras – lanternas traseiras. Não inclui quebras ou qualquer tipo de danos causados pela colisão do veículo.
2. É de responsabilidade do associado assistido observar que a cobertura para troca das peças/vidros será de acordo com o plano contratado.
3. Esta Assistência dá direito ao veículo assistido a 6 (seis) utilizações de troca do para-brisa e/ou vidros laterais e/ou vidro traseiro - retrovisores – faróis – lanternas do veículo assistido que tenha sido quebrado, por vigência ano.
4. Para a utilização do serviço haverá uma carência de 30 (trinta) dias, a partir da contratação, para troca de para-brisas – vidros laterais – vidro traseiro – retrovisores – faróis – lanternas.
5. Caso haja interrupção do pagamento, o associado não terá direito a Assistência Vidros. Caso opte pela retomada da contratação, novo período de vigência deverá ser respeitado.
6. A cada período de vigência contratado será aberto novo período de carência de 30 (trinta) dias para a troca das peças/vidros.
7. Se houver a utilização do serviço de troca de peças no primeiro mês após a carência, e cancelamento, ou inadimplência, no mês subsequente, serão cobrados valores remanescentes equivalentes a 12 (doze) mensalidades.
8. Esta Assistência tem abrangência de atendimento para todo território nacional, desde que os serviços sejam executados nas lojas indicadas pelo setor de atendimento da Assistência, independentemente de qual localidade tenha ocorrido o dano.
9. Os veículos serão classificados em Nacional ou Importado por meio do seu número de chassi.
10. A garantia da peça instalada está vinculada àquela dada pelo fabricante.

11. Qualquer custo extra para o atendimento, como deslocamentos, pedidos especiais, entre outros, serão de responsabilidade do associado.

12. Não haverá reembolso para serviços quando os procedimentos de comunicação do dano não tenham sido cumpridos ou se não houver o contato prévio do associado com a Atendimento da Assistência para autorizações especiais, sendo estas solicitadas e avaliadas.

III- DAS CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

1. Esta Assistência garantirá ao associado assistido, em caso de evento previsto, a troca do vidro quebrado. Para tanto a cobertura se dará se houver a peça ou vestígios dela para ser trocada.

2. O setor de Atendimento da Assistência, bem como a execução dos serviços, se dará em horário comercial, das 8:00 horas às 18:00 horas de segunda-feira a sexta-feira. Eventualmente a prestação dos serviços poderá ser oferecida em horário agendado aos sábados, mediante acordo entre associado assistido e prestador.

3. O prazo de atendimento para a troca de vidros para-brisa – vidros laterais – vidro traseiro – retrovisor – farol – lanterna está diretamente vinculado à disponibilidade da peça no mercado local.

4. O setor de Atendimento da Assistência também poderá oferecer ao usuário a opção do serviço de atendimento móvel, quando disponível na localidade onde ocorreu o evento e/ou na residência do usuário assistido, mediante pagamento de taxa extra, cujo valor será informado pelo Atendimento.

5. Sempre que houver o acionamento do serviço da Assistência Vidros para troca do vidro danificado/quebrado, será cobrada cota de participação, a ser paga diretamente para o setor de Atendimento da Assistência, que após receber o comprovante, autorizará a prestação do mesmo.

6. Fica determinado que o valor de cota de participação será de 30% (trinta por cento) do valor do vidro praticado no mercado, sendo seu valor mínimo designado em tabela.

7. Considerando as 6 (seis) utilizações por ano, a partir da 3ª (terceira) utilização/solicitação para troca do vidro, a cota de participação será dobrada, ou seja, de 50% (cinquenta por cento).

8. Fica facultada a instalação de vidros contendo a logomarca do fabricante do veículo, tendo em vista tratar-se de propriedade da própria montadora. A reposição será feita pelo mesmo tipo e modelo do vidro constante no veículo, adquirido do mesmo fornecedor da montadora. Na peça trocada, constará a logomarca do fabricante do vidro, podendo não constar a logomarca do fabricante/montadora do veículo.

9. Situações onde não seja possível realizar a troca do vidro por faltar a peça no mercado e/ou por se tratar de veículos antigos, a Assistência Vidros oferecerá o reembolso no valor da peça/vidro.

IV. EVENTOS NÃO COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA

1. Quebras ou qualquer tipo de danos causados pela colisão do veículo.
2. Quebras oriundas de ato de vandalismo, tumultos ou motins.
3. Lucro cessante e demais prejuízos financeiros decorrentes da paralisação do veículo durante o período de troca dos vidros.
4. Peças danificadas em consequência de desgaste natural ou mau uso das mesmas, incluindo delaminação.
5. Vidros com danos/quebras pré-existentes à contratação da Assistência e/ou quebras voluntárias.
6. Vidros quebrados de forma voluntária causados por perda ou esquecimento de chave ou qualquer outro objeto, com o veículo trancado.
7. Vidros – retrovisores – faróis – lanternas dianteira e lanternas traseira de veículo blindado.
8. Retrovisores – faróis – lanternas dianteira e lanternas traseira riscados, ralados, embaçados e/ou com infiltração, ou por ação química.
9. Borrachas, canaletas, pestanas e guarnições, que não sejam partes integrantes da peça, quando necessário a troca, deverão ter seus custos assumidos pelo associado.
10. Interruptores, fiações, chicotes elétricos, máquinas de elevação de vidros e máquinas de regulagem, se necessária a troca ou manutenção, deverão ter seus custos assumidos pelo associado.
11. Películas protetoras de nenhum tipo, como de proteção solar ou películas de segurança anti-vandalismo, que eventualmente equipem o vidro danificado.
12. Vidros superiores ou de posições que não tenham função de dirigibilidade e tetos panorâmicos, tetos solares.
13. Vidros não originais de fábrica.
14. Danos aos vidros ocasionados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados.
15. Danos aos vidros ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada.
16. Serviços efetuados sem o prévio e expresso consentimento da Assistência Vidros e/ou danos comunicados após o término do período de vigência da Assistência.



0800 042 0410