

ASSISTÊNCIA A FARÓIS, LANTERNAS E RETROVISORES

Descrição

Faróis, Lanternas e Retrovisores Convencional

Esta assistência garantirá a substituição de retrovisores, faróis, lanternas dianteiras ou traseiras do veículo cliente em razão de colisão acidental que gere quebra ou trinca dessas peças. Caso seja tecnicamente possível, a peça poderá ser reparada.

São considerados faróis ou lanternas as peças que possuem função de luz (iluminação). Se houver necessidade, também será substituída a lâmpada do farol ou lanterna avariados, caso tenha sido danificada na mesma ocorrência.

São considerados parte do retrovisor a lente, seus suportes internos e a carenagem (carcaça). Caso seja possível a reparação do retrovisor com a compra exclusiva de determinados componentes, serão substituídos apenas aqueles que sofreram algum dano.

Serão instaladas peças novas de fornecedores com qualidade, características e desempenho semelhantes aos dos itens danificados, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor.

Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição da peça alguma diferença no que diz respeito à tonalidade, em virtude do desgaste natural da peça antiga.

A instalação de peças com logotipo, desenho ou serigrafia que remeta à montadora está condicionada à contratação de cláusula específica que garanta esse direito.

Limites

O cliente terá direito a 02 (duas) substituições de peça para faróis e lanternas, e 02 (duas) substituições de peça para retrovisores externos por vigência de 12 (doze) meses da apólice.

Franquia

No caso de troca dos faróis, lanternas e retrovisores o cliente participará com o valor da franquia obrigatória constante na apólice, por item substituído.

Condições de Atendimento

Solicitação do Serviço

Previamente à execução dos serviços, o cliente deverá entrar em contato para solicitar autorização e direcionamento ao prestador.

O cliente que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos ou reposição das peças ou outros serviços previstos nesta cláusula, sem a prévia e expressa autorização, não terá direito em qualquer circunstância ao reembolso das despesas.

Para a realização do serviço é obrigatória a apresentação da peça avariada, que ficará retida com o prestador do serviço.

Horários de Atendimento

O atendimento via telefone ao cliente pelo contact center funcionará de segunda a sexta, das 08h00 às 22h00, aos sábados de 8h00 às 12h, inclusive feriados nacionais.

Reembolso

Nesse caso, a garantia dos serviços prestados é da empresa que executou o serviço, deixando a Central de Atendimento isenta da responsabilidade do serviço prestado. Salientando a importância da ciência do cliente quanto à perda da garantia que ele teria, durante o período em que o veículo estivesse vigente em contrato, caso optasse pela rede referenciada¹.

Após realização do serviço, o cliente receberá o reembolso em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da documentação completa solicitada, incluindo a Nota Fiscal de realização do serviço. Na ausência da documentação solicitada, o cliente perderá o direito ao reembolso.

Garantia do Serviço

A garantia referente a defeitos de fabricação será de 12 (doze) meses;

A garantia referente a falhas de instalação será de 12 (doze) meses, desde que o serviço seja realizado na rede referenciada.

Abrangência

Território nacional brasileiro.

Glossário

1. Rede referenciada: prestador de serviço indicado pela Central de Atendimento.

Riscos Cobertos e Excluídos

Risco	Faróis, Lanternas e Retrovisores
Peças e Serviços Cobertos	<ul style="list-style-type: none"> • Faróis ou lanternas convencionais que possuem função de luz (iluminação); • Retrovisores externos, lente, seus suportes internos e a carenagem (carcaça); • Lâmpada do farol ou lanterna avariados, caso tenha sido danificada na mesma ocorrência.
	<ul style="list-style-type: none"> • Danos não decorrentes de colisões acidentais, que tenham sido provocados por ações voluntárias, pontuais, isoladas seja por parte do segurado ou de terceiros, como vandalismo, tumultos, motins em situações de desordem pública e mau uso; • Danos ocasionados por fenômenos da natureza como chuva de granizo, incêndios, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais ou situações correlatas; • Danos causados ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego; • Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados; • Danos causados durante competições, apostas, provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas; • Danos ocorridos fora do período de vigência da apólice; • Danos ocorridos durante o roubo ou furto do veículo; • Danos pré-existentes à contratação da assistência; • Danos que tenham gerado a abertura de sinistro de casco • Danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (sem nexos causal);
	<ul style="list-style-type: none"> • Peças não originais de fábrica, adaptadas e/ou transformada de outros veículos, mesmo que vendidas em concessionária; • Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química; • Calibragem ou configuração de sensores, câmeras e componentes dos sistemas de apoio à direção (ADAS) e/ou similares; • Lâmpadas queimada sem a troca do farol/lanterna; • Substituição de sensores, câmeras ou mecanismos; • Retrovisor interno; • Faróis auxiliares sem função de luz (refletores); • Reposição de peças que tenham sido roubadas ou furtadas; • Substituição por peças com logotipo do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca da fabricante de veículo, exceto quando contratada cláusula específica para este fim; • Reparação da lataria, mesmo que seja para viabilizar a realização da substituição do vidro; • Peças que apresentem manchas, riscos, arranhões ou qualquer outro dano que não seja a quebra; • Faróis de LED orientados por câmera frontal e GPS (Matrix Led), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico) e faróis com tecnologia laser;
Peças e Serviços Não Cobertos	
Veículos Não Cobertos	<ul style="list-style-type: none"> • Veículos com mais de 20 anos de fabricação; • Veículos adaptados, transformados, off-road e motor homes; • Veículos utilizados para lotação, transporte coletivo, teste drive ou similar; • Ônibus e micro-ônibus; • Máquinas de linha amarela, como tratores, empilhadeiras e escavadeiras; • Veículos de competição; • Veículos de importação independente; • Veículos blindados pela montadora (blindados de fábrica); • Veículos avaliados pela Tabela FIPE em valor superior a R\$300.000,00 • Motos e triciclos; • Reboques, capotas ou carrocerias especiais acopladas ao veículo; • Veículos blindados; • Veículos com sinistro de casco aberto com a Seguradora;