

ASSISTÊNCIA A VIDROS

Descrição

Vidros Convencional

Esta assistência garantirá a substituição com gravação do chassi do vidro para-brisa, vidro traseiro (vigia) e vidros laterais do veículo em razão de colisão acidental que gere quebra ou trinca do vidro. Caso seja tecnicamente possível, o para-brisa poderá ser reparado.

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.

Quando houver a substituição dos vidros para-brisa ou traseiro (vigia), poderão ser substituídas as palhetas e guarnições/borrachas que apresentem mal funcionamento mediante avaliação técnica.

Quando houver a quebra de vidros laterais ou traseiro (vigia) que possuam película instalada, essa assistência garantirá a aplicação de película nas novas peças.

Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição do vidro alguma diferença no que diz respeito à cor, tamanho do degradê e serigrafia, 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 2 (duas) utilizações a cada ano de vigência, ou seja, a cada 12 (doze) meses contratados, podendo alternar entre cada peça.

Taxa de Utilização

No caso de troca do vidro o cliente participará com a taxa obrigatória constante em contrato, 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 18h00, aos sábados de 8h00 às 12h00, 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 referenciada.

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;

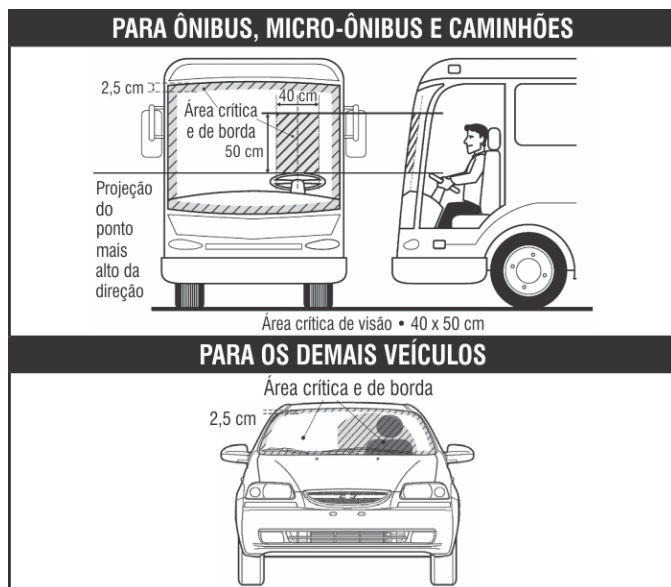
A garantia referente a falhas de instalação será de 12 (doze) meses, desde que o serviço seja realizado na rede referenciada.

Abrangência

Território nacional brasileiro.

Glossário

1. **Reparo de para-brisa:** Segundo Resolução do Contran nº 960/2022, o vidro do para-brisa poderá ser reparado se a trinca não estiver na área crítica de visão do motorista ou em até 2,5cm da borda do vidro.



2. **Rede referenciada:** prestador de serviço indicado pela Central de Atendimento.

3. **Colisão acidental:** colisão não planejada. É um choque não intencional entre dois corpos, como veículos ou um objeto fixo, como pedra, portão, guarda-corpo;
4. **Transmitância luminosa:** é a quantidade de luz que atravessa o vidro e a película, dada em percentual.

Riscos Cobertos e Excluídos

Risco	Assistência a Vidros
Peças e Serviços Cobertos	<ul style="list-style-type: none"> • Substituição com gravação do chassi do vidro para-brisa, vidro traseiro (vigia) e vidros laterais;
	<ul style="list-style-type: none"> • Substituição das palhetas e guarnições/borrachas que apresentem mal funcionamento mediante avaliação técnica após a realização da substituição do vidro para-brisa ou traseiro (vigia)
	<ul style="list-style-type: none"> • Substituição ou reparo da máquina de vidros quebrada ou que apresente mal funcionamento em componentes mecânicos ou elétricos, sendo eles hastes de elevação dos vidros de plástico ou metal, roldanas, cabo de aço e motor elétrico;
Eventos Não Cobertos	<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 cliente ou de terceiros, como vandalismo, tumultos, motins em situações de desordem pública e mau uso;
	<ul style="list-style-type: none"> • Danos ocasionados por fenômenos da natureza como chuva de granizo, incêndios, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais ou situações correlatas;
	<ul style="list-style-type: none"> • Danos causados ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego;
	<ul style="list-style-type: none"> • Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
	<ul style="list-style-type: none"> • Danos causados durante competições, apostas, provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
	<ul style="list-style-type: none"> • Danos ocorridos fora do período de vigência do contrato;
	<ul style="list-style-type: none"> • Danos ocorridos durante o roubo ou furto do veículo;
	<ul style="list-style-type: none"> • Danos pré-existent à contratação da assistência;
Peças e Serviços Não Cobertos	<ul style="list-style-type: none"> • Peças não originais de fábrica, adaptadas e/ou transformada de outros veículos, mesmo que vendidas em concessionária;
	<ul style="list-style-type: none"> • Máquina de vidros;
	<ul style="list-style-type: none"> • Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
	<ul style="list-style-type: none"> • Calibragem ou configuração de sensores, câmeras e componentes dos sistemas de apoio à direção (ADAS) e/ou similares;
	<ul style="list-style-type: none"> • Substituição de sensores, câmeras ou mecanismos;
	<ul style="list-style-type: none"> • Componentes, como canaletas, guarnição de vidros laterais, canaletas, frisos, borrachas, suportes, hastes de alumínio, pestanas e interruptores e similares, mesmo que tenham sido danificados ou furtados em consequência da quebra do vidro;
	<ul style="list-style-type: none"> • Reposição de peças que tenham sido roubadas ou furtadas;
	<ul style="list-style-type: none"> • 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;
	<ul style="list-style-type: none"> • Reparação da lataria, mesmo que seja para viabilizar a realização da substituição do vidro;
	<ul style="list-style-type: none"> • Teto solar ou tetos panorâmicos, exceto quando houver contratação específica desta cláusula;
	<ul style="list-style-type: none"> • Películas de segurança, películas instaladas no vidro para-brisa e/ou fora do padrão estabelecido pelo CONTRAN;
	<ul style="list-style-type: none"> • Peças que apresentem manchas, riscos, arranhões ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
	<ul style="list-style-type: none"> • Vidros com tecnologia eletrocromica (smart glass) ou demais tecnologias não disseminadas na frota brasileira;
Veículos Não Cobertos	<ul style="list-style-type: none"> • Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
	<ul style="list-style-type: none"> • Veículos adaptados, transformados, off-road e motor homes;
	<ul style="list-style-type: none"> • Veículos utilizados para lotação, transporte coletivo, teste drive ou similar;
	<ul style="list-style-type: none"> • Ônibus e micro-ônibus;
	<ul style="list-style-type: none"> • Máquinas de linha amarela, como tratores, empilhadeiras e escavadeiras;
	<ul style="list-style-type: none"> • Veículos de competição;
	<ul style="list-style-type: none"> • Veículos de importação independente;
	<ul style="list-style-type: none"> • Veículos blindados pela montadora (blindados de fábrica);
	<ul style="list-style-type: none"> • Veículos avaliados pela Tabela FIPE em valor superior a R\$300.000,00
	<ul style="list-style-type: none"> • Veículos blindados, exceto quando contratada cláusula específica;
<ul style="list-style-type: none"> • Veículos com sinistro de casco aberto. 	