

## ANEXO I

### DEFINIÇÕES ASSISTÊNCIA VIDROS – RETROVISORES – FARÓIS – LANTERNAS

**ACIDENTE:** É a ocorrência de qualquer fato danoso, imprevisível, produzido no veículo, que provoque a quebra isolada de vidros, retrovisores, faróis ou lanternas.

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

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

**ATENDIMENTO SINISTROS:** É o setor responsável pelos acionamentos do serviço da Assistência Vidros em decorrência do evento/Sinistros, que ficará disponível para atendimento durante horário comercial.

**CADASTRO:** É um conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito a utilização dos serviços.

**CARÊNCIA:** Período durante o qual a Assistência está isenta de pagamento dos riscos de cobertura para troca dos vidros, retrovisores, faróis e lanternas.

**RESIDÊNCIA DO USUÁRIO:** É o endereço que consta em nossa base de dados.

**EVENTO PREVISTO:** São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência Vidros.

**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.

**PRAZOS/VIGÊNCIAS:** O serviço de Assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado e a adimplência.

**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.

**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.

**VEÍCULO:** Meio de transporte automotor, incluindo automóveis, utilitários, pick-ups, vans e caminhões.

#### 1. PLANOS DISPONÍVEIS DA ASSISTÊNCIA VIDROS

Para fins de utilização dos serviços da Assistência Vidros, o usuário assistido deve escolher um plano de cobertura, dentre os disponíveis abaixo, no momento de adesão ao PAM.

**1.1. Básico:** Este plano dará direito à cobertura para troca do para-brisa, válido para as categorias nacional, importado, van e caminhão.

**1.2. 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.

**1.3. Plus:** Este plano dará direito à cobertura para troca do para-brisa, vidros laterais, vidro traseiro, retrovisores, lanternas dianteiras, lanternas traseiras e faróis, válido para as categorias nacional e importado.

## 2. CONDIÇÕES GERAIS DESTA ASSISTÊNCIA

- 2.1. A Assistência a 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.**
- 2.2. É de responsabilidade do usuário assistido observar que a cobertura para troca das peças/vidros será de acordo com o plano contratado.
- 2.3. Esta Assistência dá direito ao veículo assistido a **2 (duas) utilizações de troca** do para-brisa – vidros laterais - vidro traseiro - retrovisores – faróis – lanternas do veículo assistido que tenha sido quebrado, por vigência ano.
- 2.4. Para a utilização do serviço há carência de 30 dias.
- 2.5. Caso haja interrupção do pagamento, o usuário não terá direito a Assistência Vidros. Caso opte pela retomada da contratação, novo período de vigência deverá ser respeitado.
- 2.6. Esta Assistência tem abrangência de atendimento para todo território nacional, desde que os serviços sejam executados nas lojas indicadas pelo setor de atendimento Eventos, independentemente de qual localidade tenha ocorrido o dano.
- 2.7. Para ter assegurado o benefício de uso da Assistência a Vidros, **o usuário assistido deverá sempre, em primeiro lugar, entrar em contato com a ATS e a mesma com o setor ATENDIMENTO EVENTOS**, onde ambos receberão todas as informações e orientações para a utilização do serviço.
- 2.8. Os veículos serão classificados em Nacional ou Importado por meio do seu número de chassi.
- 2.9. A garantia da peça instalada está vinculada àquela dada pelo fabricante.
- 2.10. Qualquer custo extra para o atendimento, como deslocamentos, pedidos especiais, entre outros, serão de responsabilidade do usuário.
- 2.11. Não haverá reembolso para serviços quando os procedimentos de comunicação do dano não tenham sido cumpridos ou se não houver o contato prévio do usuário com a Setor Atendimento Sinistros para autorizações especiais da Assistência Vidros.

## 3. DAS CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

- 3.1. Esta Assistência garantirá ao usuário 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.
- 3.2. A solicitação dos serviços de Assistência Vidros deverá ser feita, exclusivamente, por meio do acesso do site indicado pelo Atendimento Eventos ou preenchendo os formulários específicos na sede da ATS.
- 3.3. A partir do contato da Associação com o setor de Atendimento de Sinistros, este terá um prazo de 2 (dois) dias úteis para recebimento da solicitação e avaliação de cobertura. Após autorização, os demais prazos serão informados para o usuário assistido.
- 3.4. O prazo de atendimento para a troca de vidros para-brisa – vidros laterais – vidro traseiro – retrovisor – farol – lanterna está diretamente vinculado a disponibilidade da peça no mercado local.
- 3.5. É de responsabilidade da Associação enviar para o setor de Atendimento Sinistros os formulários específicos da Assistência Vidros, bem como as fotos da vistoria prévia do veículo e da ocorrência do evento, para correta avaliação da cobertura. **A Assistência Vidros se reserva o direito de negar a prestação do serviço caso não receba os documentos supracitados.**
- 3.6. O setor de Atendimento Eventos 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.

**3.7.** Sempre que houver o acionamento do serviço da Assistência Vidros para **troca do vidro danificado/quebrado, será cobrado o valor da franquia, a ser paga diretamente para o setor de Atendimento Sinistros, ou para o prestador indicado pelo setor, conforme tabela abaixo:**

PRODUTO	NATUREZA	PLANO	FRANQUIA	UTILIZAÇÃO
VIDRO	Nacional	Básico (Somente Parabrisa)	25%/mínimo de R\$ 120,00	2 Utilizações em 12 meses
		Completo (Todos os vidros, exeto faróis, retrovisores e lanternas)		
		Plus (Todos os vidros, faróis, retrovisores e lanternas)		
	Importado	Básico (Somente Parabrisa)	25%/mínimo de R\$ 175,00	
		Completo (Todos os vidros, exeto faróis, retrovisores e lanternas)		
		Plus (Todos os vidros, faróis, retrovisores e lanternas)		
	Van	Básico (Somente Parabrisa)	25%/mínimo de R\$ 120,00	
		Completo (Todos os vidros, exeto faróis, retrovisores e lanternas)		
	Truck	Básico (Somente Parabrisa)	25%/mínimo de R\$ 120,00	
		Completo (Todos os vidros, exeto faróis, retrovisores e lanternas)		

**3.8.** 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.

**3.9.** 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.

#### **4 EXCLUSÕES DESTA ASSISTÊNCIA**

- a.) Quebras ou qualquer tipo de danos causados pela colisão do veículo;
- b.) Quebras oriundas de ato de vandalismo, tumultos ou motins;
- c.) Lucro cessante e demais prejuízos financeiros decorrentes da paralisação do veículo durante o período de troca dos vidros;
- d.) Peças danificadas em consequência de desgaste natural ou mau uso das mesmas, incluindo delaminação;
- e.) Vidros com danos/quebras pré-existentes à contratação da Assistência e/ou quebras voluntárias;
- f.) Vidros quebrados de forma voluntária causados por perda ou esquecimento de chave ou qualquer outro objeto, com o veículo trancado;
- g.) Vidros – retrovisores – faróis – lanternas dianteira e lanternas traseira de veículo blindado;

- h.) Retrovisores – faróis – lanternas dianteira e lanternas traseira riscados, ralados, embaçados e/ou com infiltração, ou por ação química;
- i.) Vidros – retrovisores – faróis – lanternas dianteira e lanternas traseira de ônibus, teste-drive, transportes coletivos, tratores e demais veículos ultra pesados, além de motos. Para vans e caminhões excluem-se retrovisores – faróis – lanternas dianteira e lanternas traseira;
- j.) Borrachas, canaletas, pestanas e guarnições, que não sejam partes integrantes da peça, quando necessário a troca, deverão ter seus custos assumidos pelo assistido;
- k.) 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 assistido;
- l.) Películas protetoras de nenhum tipo, como de proteção solar ou películas de segurança anti-vandalismo, que eventualmente equipem o vidro danificado;
- m.) Vidros superiores ou de posições que não tenham função de dirigibilidade e tetos panorâmicos, tetos solares;
- n.) Vidros não originais de fábrica;
- o.) Danos aos vidros ocasionados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- p.) Danos aos vidros ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
  
- q.) Serviços efetuados sem o prévio e expresso consentimento da Assistência Vidros e/ou danos comunicados após o término do período de vigência da Assistência.

## **ANEXO II – CARRO RESERVA**

### **DEFINIÇÕES**

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

**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.

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

**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.

**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 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 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, qual seja carro reserva, para ser utilizado temporariamente pelo associado/usuário em substituição ao seu próprio veículo, na hipótese de um evento previsto.

**1.2.** Para a utilização do serviço há carência de 30 dias.

**1.3.** O associado/usuário poderá solicitar, junto à ATS, o período de utilização do carro reserva que pode ser de 7, 15 ou 30 dias.

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

**1.5.** 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 conseqüente cancelamento do serviço de locação, deve ser feita com antecedência mínima de uma hora.

**1.6.** 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 ATS para notificá-la.

**2.2.** É de responsabilidade do associado preencher o formulário de solicitação completa e corretamente. A partir desses dados, a solicitação de serviço será encaminhada para a Locadora.

**2.3.** Após o preenchimento do formulário de solicitação a ATS terá o prazo de 48 horas úteis para responder à solicitação.

**2.4.** A retirada do carro reserva se dará na Locadora mais próxima da localidade indicada pelo associado à ATS, considerando as Locadoras credenciadas. Não sendo possível nesta localidade e/ou cidade desejada, será oferecida opções próximas.

**2.5.** De acordo com as exigências das Locadoras, será cobrado do usuário/associado 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\$1000,00 (um mil reais).

**2.6.** Se houver a necessidade de 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 carro reserva deverá ser devolvido no mesmo local onde fora retirado. Caso seja necessária a devolução em local diferente, o associado/usuário deverá verificar a possibilidade com o analista de atendimento. Se autorizado, poderá ser cobrada uma taxa adicional.

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

**2.9.** 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.

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

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

**2.12.** 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.

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

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

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

**2.16.** A 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.

**2.17.** 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.** 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.

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

**3.4.** 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.

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

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

**3.7.** As cadeirinhas de bebês e crianças não são itens inclusos nos valores de diária.

Havendo necessidade de uso, consultar diretamente a Locadora.

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