

MANUAL DE UTILIZAÇÃO

ASSISTÊNCIA

VIDROS



ÍNDICE

MANUAL DE UTILIZAÇÃO ASSISTÊNCIA VIDROS

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIDROS

DEFINIÇÕES ASSISTÊNCIA VIDROS | RETROVISORES | FARÓIS | LANTERNAS 4

1. PLANOS DISPONÍVEIS DA ASSISTÊNCIA VIDROS 5

2. CONDIÇÕES GERAIS DESTA ASSISTÊNCIA 5

3. DAS CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO 6

4. EXCLUSÕES DESTA ASSISTÊNCIA 8





MANUAL DE UTILIZAÇÃO ASSISTÊNCIA VIDROS

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIDROS

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 contratação da mesma.

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 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.**

2.2. 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 **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.

2.4. 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.

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. A cada período de vigência contratado será aberto novo período de carência de 30 (trinta) dias para a troca das peças/vidros.

2.7. 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.

2.8. Esta Assistência tem abrangência de atendimento para todo território nacional, desde que os serviços sejam executados nas lojas indicadas pelo setor de atendimento Sinistros, independentemente de qual localidade tenha ocorrido o dano.

2.9. Para ter assegurado o benefício de uso da Assistência a Vidros, **o usuário assistido deverá sempre, em primeiro lugar, entrar em contato com sua Associação e a mesma com o setor ATENDIMENTO SINISTROS**, onde ambos receberão todas as informações e orientações para a utilização do serviço.

2.10. Os veículos serão classificados em Nacional ou Importado por meio do seu número de chassi.

2.11. A garantia da peça instalada está vinculada àquela dada pelo fabricante.

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

2.13. 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, sendo estas solicitadas e avaliadas exclusivamente via e-mail.

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 restrito do site indicado pelo Atendimento Sinistros, preenchendo os formulários específicos.

3.3. O setor de Atendimento Sinistros, bem como a execução dos serviços, se dará em horário comercial, das 9:00 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 usuário assistido e prestador.

3.4. A partir do contato da Associação com o setor de Atendimento Sinistros, este terá um prazo de 48 horas úteis para recebimento da solicitação e avaliação de cobertura. Após autorização, os demais prazos serão informados para o usuário assistido.

3.5. 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.

3.6. 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.**

3.7. O setor de Atendimento Sinistros 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.

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

3.9. Fica determinado que o **valor de franquia será de 25%** (vinte e cinco por cento) do valor do vidro praticado no mercado, sendo seu valor mínimo designado em tabela.

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

3.11. 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.

3.12. 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.



Sua SATISFAÇÃO é nossa obrigação.

Mais de
20 BENEFÍCIOS
pra você!

Entre em nosso site e conheça os nossos benefícios, temos inúmeras opções para você! Economia e satisfação lado a lado.



Conte com a gente sempre.







WWW.BIGGOASSISTANCE.COM.BR

