

## REGULAMENTO SERVIÇO ADICIONAL – AUTOGLASS – NOVOS CLIENTES

### 1. OBJETIVO

O presente instrumento tem por objetivo apresentar as regras de funcionamento e elegibilidade dos serviços de assistência adicional básico ou completo contratado através da Sem Parar em parceria com a Rede Autoglass.

### 2. ELEGIBILIDADE

2.1 A definição dos Clientes que receberão o benefício “Serviço Adicional Autoglass” obedecerá a único e exclusivo critério do Sem Parar, desde que sejam pessoa física, proprietários de veículos enquadrados na Categoria 1, ou seja, a veículos de passeio ou comercial leve, e utilizados para transporte de passageiros, e que estejam e permaneçam adimplentes.

2.2. “Serviço Adicional Autoglass” trata-se de um benefício concedido pelo Sem Parar e a definição da modalidade a ser oferecida a cada Cliente dependerá do plano Sem Parar contratado.

2.3. Caso haja a troca de veículo e o novo veículo não atenda os critérios citados acima e/ou ocorra a alteração de plano por outra oferta não elegível ao benefício, ocorrerá a perda automática, dos serviços de assistência contratados.

2.4. Não são elegíveis os Clientes proprietários de:

- Veículos importados de forma independente;
- Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo, competição, test-drive ou similares;
- Veículos nacionais com mais de 25 anos de fabricação, e, veículos importados com mais de 15 anos de fabricação;
- Veículos blindados;
- Veículos esportivos nacionais e importados;
- Micro-ônibus, ônibus, caminhões transformados/adaptados ou off-roads, semirreboques, racks, baús e carrocerias de veículos e caminhões, tratores, motos, triciclos e quadriciclos;

### 3. SOBRE OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA OFERECIDOS

3.1. O benefício “Serviço Adicional Autoglass” terá duas modalidades, sendo, “Serviços de Assistência Básico” e “Serviço de Assistência – Completo”:

	Reparo de para-brisa	Martelinho de ouro	Higienização de ar condicionado
Tx. Serviço de Assistência - Básico	X	X	sem cobertura
Tx. Serviço de Assistência - Completo	X	X	X

3.2. A escolha da modalidade a ser oferecida ao cliente será exclusiva do Sem Parar, de acordo com o plano Sem Parar contratado pelo Cliente.

3.3. A realização dos serviços de “MARTELINHO” e “HIGIENIZAÇÃO DE AR CONDICIONADO” dependerá de pagamento do Cliente ao Prestador de Serviço de valores a título de coparticipação, sendo que o pagamento será realizado no momento da prestação dos serviços.

3.4. O valor a título de coparticipação, poderá ser alterado a exclusivo critério da Autoglass, sem a necessidade de aviso prévio.

3.5. O valor a título de materiais/equipamentos não incluídos na cobertura será de única responsabilidade do Cliente.

3.6. A contratação dos serviços não permite a realização dos serviços para danos “pré-existentes”, ou seja, danos no veículo anteriores a contratação.

#### **4. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS E COBERTURAS**

##### **4.1 REPARO DE VIDROS**

4.1.1 Ocorrendo a trinca do vidro do para-brisa em razão de acidentes ocorridos exclusivamente com o para-brisa, exceto o roubo/furto ou incêndio do próprio vidro, esta assistência, quando contratada dentro da vigência, garantirá o reparo do vidro do para-brisa quando possível de ser reparado.

4.1.2 O vidro do para-brisa será reparado se a trinca não estiver no campo de visão do motorista, medir menos que 10 (dez) centímetros e não estiver localizada na serigrafia. Em caso de múltiplas trincas no vidro, não será possível realizar o reparo. O critério para definição do reparo do para-brisa é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Autoglass.

4.1.3 O reparo de para-brisa é uma tentativa e não garante o desaparecimento completo da trinca, caso o cliente manifeste alguma insatisfação ou exista a necessidade da troca do vidro, a substituição do vidro para-brisa é de responsabilidade do cliente.

4.1.4 Essa assistência não possui limite de utilização e não são cobrados valores para acionamento e execução dos serviços.

4.1.5 Os riscos excluídos do serviço de reparo de vidros são:

- I. danos causados à lataria em razão da quebra de peças;
- II. manchas, riscos, arranhões ou outro dano que não seja a trinca mediante análise
- III. substituição de qualquer peça
- IV. danos a sensores ou mecanismos
- V. reparação de qualquer outro vidro que não seja para-brisa

## **4.2 MARTELINHO**

4.2.1 O serviço de Martelinho consiste em eliminar amassados na lataria de um veículo sem a utilização de lanternagem convencional de funilaria e pintura, ou seja, sem a aplicação de componentes como massas plásticas e outros. Ao contrário do convencional, com essa técnica, o reparo é realizado em veículos nacionais e importados apenas no ponto avariado, com ferramentas específicas para isso.

4.2.2 Todos os serviços serão sujeitos a avaliação prévia para análise de viabilidade técnica de execução do reparo. Serão reparados os danos encontrados nas peças da lataria metálica dos veículos, como portas, para-lamas, capô e teto.

4.2.3 Tecnicamente, não é possível a realização do serviço em peças plásticas, portanto, as mesmas não serão reparadas. Além disso, faz-se necessário que a peça não tenha sido repintada.

4.2.4 Essa assistência consiste na reparação sem pintura com limite de 2 (duas) utilizações por ano de vigência sendo que o valor fixo da taxa de utilização dos serviços será de R\$80,00 (oitenta reais) por peça e R\$ 300 (trezentos reais) caso o serviço executado seja no teto do veículo.

4.2.5 Os riscos excluídos do serviço de martelinho são:

- I. peças já reparadas anteriormente com massa plástica ou repintadas;
- II. peças cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, plotagens e locais que não permitam acesso da ferramenta;
- III. reparo em veículos com o teto solar, deverá ser avaliado previamente pelo técnico, pois em alguns casos não existe acesso para o reparo dos amassados;
- IV. danos não compatíveis com a aplicação da técnica do Martelinho;
- V. amassados na lataria com chapa dupla, peças plásticas, para-choques, vincos e cortes, colunas e caixa de ar dos veículos e itens como, estribos, barra de proteção (vulgo Santo Antônio) e demais acessórios.
- VI. caminhões.
- VII. danos pré-existentes

## **4.3 HIGIENIZAÇÃO DE AR-CONDICIONADO**

4.3.1. Essa assistência, quando contratada, permite ao cliente a realização da limpeza do sistema de ar-condicionado, que é feita através de uma “bomba” bactericida que garante a eliminação dos fungos e bactérias presentes no sistema de refrigeração do veículo.

4.3.2. O serviço de higienização não inclui a troca do filtro de ar-condicionado do veículo e em caso de interesse na troca, o produto pode ser adquirido na loja em que o serviço está sendo realizado.

4.3.3. O cliente terá direito a 1 (uma) utilização a cada semestre, contado após a data de contratação da assistência.

4.3.4. O valor fixo de coparticipação para realização deste serviço é de R\$ 15,00 (quinze reais) por acionamento.

4.3.5 Os riscos excluídos do serviço de higienização são:

- I. troca do filtro do ar-condicionado.
- II. reparação ou substituição de peças do sistema de ar-condicionado ou de qualquer natureza;
- III. manutenção do sistema de ar-condicionado pelo não funcionamento dos equipamentos;
- IV. recarga ou substituição do gás do sistema do ar-condicionado.

## **5. DANOS GERAIS EXCLUÍDOS**

- I. danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos, motins em situações de desordem pública, mau uso, ou que tenham sido construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão;
- II. danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como chuva de granizo, incêndios, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, e/ou situações correlatas;
- III. danos causados ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego;
- IV. peças danificadas em eventos relacionados às práticas desportivas por parte do cliente, bem como a participação do veículo em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- V. danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- VI. reparação e/ou substituição de peças não originais de fábrica;
- VII. roubo ou furto do veículo ou das peças passíveis de atendimento definidas neste contrato, além dos danos gerados em virtude deste evento;
- VIII. reparação de danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (ausência de nexo causal);
- IX. peças adaptadas e/ou transformadas de outros veículos, mesmo que realizado em concessionária;
- X. peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
- XI. substituição por peças com logomarca do fabricante (genuínas) ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca do veículo, exceto quando contratada assistência específica para este fim e definida nesse contrato;
- XII. prejuízo financeiro pela paralisação do veículo durante o período de realização do serviço;
- XIII. despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;

- XIV. danos ocorridos fora do período de vigência do contrato de cada assistência e atendimento de reparo ou substituição quando a ocorrência do dano for anterior a vigência do contrato, caracterizando dano pré-existente, ou posterior à vigência da contratação;
- XV. serviços efetuados sem prévia autorização da Contratada;
- XVI. situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado;
- XVII. esse serviço não poderá ser acionado quando constatado que, além dos danos passíveis de atendimento definidos neste contrato, há outros danos que configurem perda parcial ou integral aceito pelo plano contratado, mesmo que o dano não seja avisado;
- XVIII. veículos com processo de atendimento aberto;
- XIX. recalibragem ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares.

## **6. ATENDIMENTO**

6.1. Para acionar quaisquer dos serviços de assistência adicional o Cliente beneficiário deverá entrar em contato diretamente com a Central de Acionamento Assistência Autoglass através do **número 0800-777-2117** e realizará o agendamento e receberá as informações de local onde os serviços serão realizados e prazo para conclusão dos serviços

6.2. Os serviços “Serviço Adicional Autoglass” é um benefício concedido aos clientes Sem Parar ativos, portanto, em caso de inadimplência ou cancelamento o benefício será bloqueado automaticamente.

6.3. Para assuntos que dizem respeito ao plano de serviços Sem Parar permanecem os telefones conforme indicados no termo de adesão ao serviço Sem Parar:

- Central de Relacionamento Sem Parar - 4002 1552 (Capitais) ou 0800 015 0252 (Demais Localidades) - SAC
- Site Sem Parar <https://www.semparar.com.br/>

6.4. Quaisquer reclamações com relação ao agendamento, cobertura, serviços executados e garantias deverão ser encaminhadas diretamente à Autoglass através do telefone **0800 777-2117**;

## **7. CANCELAMENTO**

7.1. Em caso de cancelamento do plano Sem Parar, o benefício a que se trata este Termo será imediatamente cancelado.

7.2. Sem prejuízo do disposto no item anterior, haverá o cancelamento dos benefícios também nas seguintes situações:

- I. Se for identificada indícios de fraude;
- II. Se identificarmos indícios de atividades ilícitas, prestação de informações falsas ou desrespeito das regras definidas no regulamento.
- III. Se você optar por excluir o serviço de assistência adicional ao plano de serviços Sem Parar.
- IV. Alteração do plano de serviços Sem Parar para outro não elegível ao serviço de assistência.
- V. Não possua um plano Sem Parar vinculado ao veículo;
- VI. Inadimplência do cliente com relação ao Plano Sem Parar contratado;

7.3. O benefício “Serviço Adicional Autoglass” poderá ser cancelado a qualquer momento a exclusivo critério do Sem Parar, sem qualquer indenização ao Cliente, caso o Contrato de Parceria celebrado junto à Autoglass seja rescindido ou modificado

## **8. CONDIÇÕES GERAIS DA OFERTA**

8.1. O benefício “Serviço Adicional Autoglass” será concedido ao Cliente Sem Parar por tempo indeterminado enquanto vigente a Parceria entre Sem Parar e Autoglass, bem como, enquanto vigente as condições de elegibilidade descritas no Item 2 deste Instrumento.

8.2. A responsabilidade pelos serviços executados por si ou sua Rede Credenciada, será unicamente da Autoglass (Razão Social: Maxpar Serviços Automotivos Ltda. CNPJ: 07.038.535/0001-09 Endereço: Avenida Netuno, nº 49, Centro de Apoio I, Sala CS1 e CS2, Alphaville, Santana de Parnaíba – SP CEP: 06.541-015).

8.3. Eventuais pagamentos necessários deverão ser realizados diretamente para o prestador de serviços.

8.4. Ao contratar o serviço de assistência adicional pelo Sem Parar o cliente declara estar ciente que Sem Parar poderá compartilhar dados, inclusive seus dados pessoais, entre si e as empresas dos seus respectivos grupos econômicos, inclusive prestadores de serviço, incluindo, mas não se limitando a Autoglass, para a finalidade exclusiva de concessão dos serviços de assistência.

8.5. A Sem Parar não se responsabiliza por eventuais danos ou prejuízos ocasionados pela Autoglass, sua Rede Credenciada ou por terceiros ou por motivos de força maior, tais como por problemas técnicos de funcionamento de equipamentos ou ainda de conexão de sistemas.

8.6. A Sem Parar se compromete a tratar os dados pessoais envolvidos na confecção e necessários à execução da presente campanha, nos termos deste Regulamento, única e exclusivamente para cumprir com a finalidade a que se destinam e em respeito a toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, inclusive, mas não se limitando à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n. 13.709/2018).

8.7. A Sem Parar poderá livremente alterar todos os termos deste Instrumento, a seu exclusivo critério, inclusive, mas não se limitando, aumentar ou diminuir o escopo dos serviços oferecidos, alterar condições de elegibilidade, bem como alterar a Empresa Prestadora dos serviços, devendo apenas comunicar o Cliente sobre as modificações realizadas.

8.8. Aplicam-se ao presente Regulamento todas as disposições previstas nos termos e condições da Sem Parar, bem como na Proposta de Adesão ao Serviço Sem Parar.