

Condições gerais Seguro Proteção Auto Sem Parar

Seguros | Sem Parar

REGULAMENTO SERVIÇO ADICIONAL – AUTOGLASS

1. OBJETIVO

1.1. O presente instrumento tem por objetivo apresentar as regras de funcionamento e elegibilidade dos serviços de assistência “Proteção Auto”.

1.2. O serviço de Proteção Auto será executado/prestado pela empresa Maxpar Serviços Automotivos Ltda., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.038.535/0001-09, com sede na Avenida Netuno, nº 49, Centro de Apoio I, Sala CS1 e CS2, Alphaville, Santana de Parnaíba – SP (“Autoglass”) e/ou por seus subcontratados.

1.3. A Sem Parar reserva-se no direito de alterar o prestador do serviço de Proteção Auto qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

1.4. Os serviços serão prestados aos Clientes que: (i) adquirirem o produto na modalidade avulsa; e/ou (ii) que tenha o benefício de assistência veicular integrado ao Plano Sem Parar contratado.

2. ELEGIBILIDADE

2.1. Os serviços de assistência Proteção Auto serão divididos em duas categorias com limites de cobertura diversos, sendo elas: (i) Plus e (ii) Premium, e os serviços serão prestados observando os termos do plano Sem Parar contratado e/ou nos termos da oferta e categoria de produto contratada de forma avulsa pelo usuário.

2.2. Caso haja a troca de veículo e o novo veículo não atenda os critérios citados abaixo, ocorrerá a perda automática dos serviços de Proteção Auto aqui descritos.

2.3. Os serviços de Proteção Auto são destinados a pessoa física, usuários Sem Parar ativos e adimplentes, proprietários de veículos de passeio ou comercial leve, cujo a assistência Proteção Auto esteja em vigência na data da ocorrência do evento danoso e data da solicitação dos serviços.

2.2. Os serviços contratados são “Promocionais” e as opções de serviços são oferecidos de acordo com o plano contratado. 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.

3. CARÊNCIA

3.1. Os serviços de Proteção Auto serão disponibilizados e poderão ser usufruídos pelo Cliente, 15 (quinze) dias a contar da confirmação da contratação do produto ou adesão ao Plano Sem Parar vinculado.

4. ABRANGÊNCIA

4.1. Os serviços de Proteção Auto descritos neste Regulamento estarão disponíveis mediante agendamento prévio, em todo o território nacional.

5. SERVIÇOS INTEGRANTES, COOPARTICIPAÇÃO, DETALHAMENTO E RISCOS EXCLUÍDOS

5.1. Os serviços de Proteção Auto serão prestados, após solicitação e agendamento pelo Cliente, diretamente nos canais de atendimento adiante indicados, podendo haver cobrança de coparticipação a ser paga pelo Cliente no momento da realização dos serviços.

5.2. Quando aplicável, o Cliente realizará o pagamento da coparticipação diretamente à Autoglass ou seu subcontratado por esta indicado, no momento da execução dos serviços.

5.3. A definição do valor a título de coparticipação é exclusiva da Autoglass, não tendo a Sem Parar qualquer relação com relação aos preços e formas de pagamento praticados.

5.4. Os valores de coparticipação podem ser alterados, sem aviso prévio, a critério da Autoglass, e devem ser consultados pelo Cliente no momento do agendamento dos serviços, através dos telefones indicados adiante.

5.5. Quadro resumo dos Serviços integrantes e limite de utilização:

SERVIÇO	PROTEÇÃO AUTO PLUS limite de utilização	PROTEÇÃO AUTO PREMIUM limite de utilização
Serviço de Reparo e/ou Assistência de Vidros	Limite de 1 utilização por ano.	Limite de 1 utilização por ano.
Serviço de Martelinho / Assistência de Lataria e Pintura	Limite de 1 utilização por ano no de até R\$1.000.00	Limite de 1 utilização por ano no de até R\$3.000.00
Serviço de Higienização de ar-condicionado	Limite de 1 utilização por ano.	Limite de 1 utilização por ano.
Assistência contra buracos	Limite de 1 utilização por ano.	Limite de 1 utilização por ano.
Assistência faróis, lanterna e retrovisores	Limite de 1 utilização por ano.	Limite de 1 utilização por ano.

5.6. SERVIÇO DE REPARO DE VIDROS

5.6.1. 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, garantirá o reparo do vidro do para-brisa quando possível de ser reparado.

5.6.2. 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.

5.6.3. 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.

5.6.4. Riscos Excluídos. Os serviços não serão prestados para os seguintes riscos:

- (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;

5.7. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA A VIDROS

5.7.1. Esta assistência, garantirá a substituição do vidro do para-brisa, do vidro traseiro ou dos vidros laterais do veículo em razão de acidentes ocorridos exclusivamente com o vidro. Caso seja viável, o para-brisa poderá ser reparado. A troca será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado.

5.7.2. Em caso de múltiplas trincas o vidro será substituído. O critério para definição de necessidade de troca ou reparo do para-brisa é exclusivamente técnico.

5.7.3. Quando ocorrer a troca dos vidros os seguintes serviços estarão inclusos: gravação do número do chassi; substituição de palhetas e guarnições - quando estas forem danificadas no mesmo evento de quebra do vidro e somente quando houver a troca dos vidros para-

brisa ou traseiro (vigia); substituição de película dos vidros laterais ou traseiro, desde que os vidros substituídos tenham película aplicada (não estão cobertas películas no para-brisa).

5.7.4. Não está condicionada a inclusão da logomarca do fabricante do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta ao fabricante nas peças substituídas. Para os vidros laterais, não haverá substituição da guarnição. As canaletas, frisos e borrachas estéticas são bens não compreendidos nesse serviço.

5.7.5. 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 degrade e serigrafia, em virtude do desgaste natural da peça antiga. O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade do vidro no mercado/local.

5.7.6. É obrigatória a apresentação da peça avariada para a realização do serviço. A peça danificada ficará retida com o prestador do serviço.

5.7.7. O prazo de atendimento para vidros nacionais é de até 3 (três) dias úteis, e para vidros importados é de até 5 (cinco) dias úteis. Podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano do veículo;

5.7.8. O serviço garantirá a reposição por peças novas originais de fábrica, que possuam homologação ISO/TS 16949 e que atendam à norma brasileira ABNT NBR 15296:2005, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior;

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

5.7.10. A garantia referente a falhas de instalação será vitalícia, desde que o serviço seja realizado na Rede Referenciada.

5.7.11. Este serviço possui o limite de até 01 (uma) utilização por ano de vigência.

5.7.12. Este serviço possui valores de coparticipação, por vidro substituído, a ser paga pelo Cliente no momento da execução dos serviços. Os valores podem ser consultados no momento do agendamento pelo Cliente.

5.7.13. Riscos Excluídos. Os serviços não serão prestados para os seguintes riscos:

- (I) danos causados à lataria em razão da quebra de peças;
- (II) manchas, riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra;
- (III) teto solar ou tetos panorâmicos, exceto quando houver contratação específica desta assistência;
- (IV) danos a sensores ou mecanismos quando não condicionados à quebra do vidro;
- (V) capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo;
- (VI) componentes tais como canaletas, suportes, hastes de alumínio, frisos, borrachas, pestanas e interruptores, além de outros não descritos no objeto desde contrato que tenham sido danificados, furtados ou roubados em consequência da quebra do vidro;
- (VII) máquinas de elevação do vidro, exceto quando houver contratação específica desta assistência;
- (VIII) películas fora dos padrões estabelecidos pelo CONTRAN;
- (IX) películas de segurança, e
- (X) veículos blindados, exceto quando houver contratação específica dessa assistência;

5.8. SERVIÇO DE MARTELINHO

5.8.1. 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.

5.8.2. 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.

5.8.3. 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.

5.8.4. Este serviço possui o limite de até 01 (uma) utilização por ano de vigência.

5.8.5. Este serviço possui valores de coparticipação, a ser paga pelo Cliente no momento da execução dos serviços. Os valores podem ser consultados no momento do agendamento pelo Cliente.

5.8.6. Riscos Excluídos. Os serviços não serão prestados para os seguintes riscos:

- (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.

5.9. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DE LATARIA E PINTURA

5.9.1. Esta assistência garantirá a proteção em caso de acidente, a mão-de-obra para a reparação de danos que tenham afetado a lataria do veículo em uma única ocorrência.

5.9.2. 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 e plástica externa dos veículos, como portas, para-lamas, capô, teto e para-choques. Ao ser constatado que não é possível reparar a peça avariada, o cliente poderá seguir com o atendimento mediante compra de uma nova peça, sendo essa aquisição de sua inteira responsabilidade. As peças adquiridas pelo cliente deverão ser de fornecedor ou marca homologados pela montadora, para garantir o perfeito acabamento e propiciar o uso da garantia prevista pelo código de defesa do consumidor. O cliente pode optar por efetuar a compra da peça diretamente com a oficina em que o serviço está sendo executado.

5.9.3. A garantia do serviço será prestada desde que seja respeitada a origem das peças, em caso de substituição. A garantia referente à falha decorrente da instalação ou reparo será de 12 (doze) meses a partir da realização do serviço, quando este for realizado por Prestador Referenciado.

5.9.4. A cobertura dos serviços de assistência de lataria e pintura, estão limitados ao valor total dos reparos a serem realizados, de acordo com a categoria do produto contratada:

5.9.4.1. **Proteção Auto Plus:** Os reparos serão cobertos até o valor total de R\$ 1.000,00 (hum mil reais);

5.9.4.2. **Proteção Auto Premium:** Os reparos serão cobertos até o valor total de R\$ 3.000,00 (três mil reais);

5.9.5. O valor total dos reparos será apurado e fixado exclusivamente pelo profissional da unidade credenciada onde os serviços foram agendados.

5.9.6. Caso o valor de reparo exceda o limite acima indicado, o cliente poderá optar por utilizar a proteção, com pagamento do respectivo preço reduzido pelos serviços e/ou peças e pagar a diferença de valor que ultrapassar o limite pré-estipulado diretamente à oficina.

5.9.7. Este serviço possui o limite 1 (uma) utilização por ano de vigência.

5.9.8. Riscos Excluídos. Os serviços não serão prestados para os seguintes riscos:

- (I) troca de qualquer peça, independentemente de valor;
- (II) amassados em partes interiores dos veículos, sob faixas ou adesivos, em componentes ou peças de alumínio ou cromadas;
- (III) reparação com a utilização de peças que não sejam de fornecedor ou marca homologada;
- (IV) capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo;
- (V) reparação de peças não originais de fábrica;
- (VI) reparação ou substituição de peças mecânicas e estruturais;

5.10. SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO DO AR-CONDICIONADO

5.10.1. Essa assistência, permite ao usuário 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.

Este serviço possui o limite 1 (uma) utilização por ano de vigência.

5.10.2. Este serviço possui valores de coparticipação, a ser paga pelo Cliente no momento da execução dos serviços. Os valores podem ser consultados no momento do agendamento pelo Cliente.

5.10.3. Riscos Excluídos. Os serviços não serão prestados para os seguintes riscos:

- (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.

5.11. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA CONTRA BURACOS

5.11.1. Em caso de impactos acidentais contra objetos cortantes, como blocos de sinalização de pista, buracos e desníveis acentuados, essa assistência garante reparo de arranhões e substituição da roda, pneu e componentes do sistema de suspensão.

5.11.2. A substituição do pneu será realizada quando a peça apresentar ruptura, rasgo ou deformação da parede lateral.

5.11.3. Quando avaliada a possibilidade técnica, poderão ser reparados arranhões, amassados, e imperfeições estéticas da roda. A substituição da roda poderá ser realizada em caso de empenamento, amassados, trincas ou quebras no aro ou disco. Caso necessária, poderá ser realizada a substituição da calota.

5.11.4. A substituição dos componentes do sistema de suspensão será realizada desde que as peças tenham sido danificadas no mesmo evento que causou o dano à roda ou ao pneu. Nessa condição, a assistência garante a substituição de amortecedores, molas, braço oscilante, pivô, batente e tirante da barra estabilizadora.

5.11.5. Essa assistência inclui o alinhamento e balanceamento do veículo após a substituição de peças.

5.11.6. A substituição das peças danificadas será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante ao modelo original de fábrica do veículo, homologadas e com certificação do Inmetro, e que atendam as especificações técnicas do fabricante. O pneu e/ou roda substituídos serão da mesma marca que as demais peças equivalentes do veículo, desde que disponível no mercado.

5.11.7. Veículos descontinuados ou alocados em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada da marca habilitada.

5.11.8. O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade da peça no mercado/local. É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígios dela, para realização do serviço. A peça danificada ficará retida no momento da prestação do serviço.

5.11.9. Nos danos em que for constatado que os pneus apresentam má conservação, que tenham atingido o TWI - Tread Wear Indicator (indicador de desgaste de rodagem do pneu) ou tenham qualquer outra indicação técnica de troca, não se aplicará a assistência em questão.

5.11.10. É obrigatória a vistoria prévia para constatação dos danos e nexos causal como pré-requisito para a prestação do serviço.

5.11.11. O serviço será executado apenas quando identificado nexos causal com o evento e a verificação técnica concluir que será possível restaurar as características originais do veículo, possibilitando assim a oferta de garantia do serviço prestado. Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.

5.11.12. Este serviço, desde que os danos sejam provenientes de um mesmo evento, possui o limite 1 (uma) utilização por vigência e por unidade a ser substituída conforme abaixo:

- Pneus – 01 (uma) peça por vigência
- Rodas – 01 (uma) peça por vigência
- Amortecedores – 01 (uma) peça por vigência
- Molas (feixe ou helicoidal) – 01 (uma) peça por vigência
- Braços oscilantes – 01 (uma) peça por vigência
- Pivôs – 01 (uma) peça por vigência
- Barras estabilizadoras – 01 (uma) peça por vigência

5.11.13. Este serviço possui valores de coparticipação, a ser paga pelo Cliente no momento da execução dos serviços. Os valores podem ser consultados no momento do agendamento pelo Cliente.

5.11.14. Riscos Excluídos. Os serviços não serão prestados para os seguintes riscos:

- (I) substituição de peças somente será realizada caso não haja danos à lataria que impeçam o encaixe da peça;
- (II) danos a outras partes do pneu que não seja a parede lateral;
- (III) arranhões mesmo que profundos, riscos e amassados a lataria ou outras partes que não façam parte da suspensão, roda ou pneu do veículo;
- (IV) mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída;
- (V) desgaste natural das peças, assim como danos ocasionados ao sistema de suspensão sem que tenham danificado a roda e/ou o pneu;
- (VI) juntas homo cinéticas (travas, braçadeiras, coifa, rolamentos, flanges, porcas e contra pinos);
- (VII) pinça, disco, pastilha de freios ou fluido do sistema de freios;
- (VIII) componentes de direção (Ex: bucha da barra de direção);
- (IX) obrigatoriedade de reposição das peças com a mesma marca que esteja instalado no veículo do cliente;
- (X) Reposição ou empréstimo de roda e/ou pneu durante a realização do serviço.
- (XI) Por ser um item de segurança, somente será realizado reparo estético à roda danificada. Portanto, não será realizado o reparo caso o dano à roda seja estrutural, mesmo que solicitado ou aprovado pelo cliente.
- (XII) protetores de pneus, mesmo que já existam no pneu do cliente;
- (XIII) veículos blindados.

5.12. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA FARÓIS, LANTERNAS E RETROVISORES

5.12.1. Faróis e Lanterna. Em caso de acidente, esse serviço garante o reparo ou a substituição de faróis e lanternas principais dianteiros e traseiros, incluindo tecnologias de Xenônio e LED. Esse serviço é exclusivo para peças com função de luz.

5.12.2. Se houver necessidade, também será substituída a lâmpada do farol ou lanterna avariado, caso tenha sido danificada na mesma ocorrência. O critério para definição de necessidade de troca ou reparo do farol, lanterna ou lâmpada é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Contratada.

5.12.3. Retrovisor Externo. Em caso de acidente, este serviço garante o reparo ou a substituição dos retrovisores externos de veículos nacionais e importados, abrangendo a lente, seus suportes internos e a carenagem (carcaça), quando o evento atingir exclusivamente tais peças.

5.12.4. Caso seja possível a reparação do retrovisor apenas com a compra de determinados componentes, serão substituídos aqueles que sofreram algum dano. O critério para definição de possibilidade de reparação ou necessidade de troca da peça é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Contratada.

5.12.5. O prazo de atendimento é de até 6 (seis) dias úteis, podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano/nacionalidade do veículo;

5.12.6. A garantia referente à falha decorrente da instalação será de 12 (doze) meses, a partir da realização do serviço, quando este for realizado por Prestador Referenciado.

5.12.7. A garantia da peça é dada pelo fabricante.

5.12.8. Este serviço, possui o limite de 01 (uma) utilização com substituição de até 2 (duas) peças de iluminação (farol ou lanterna) e até 2 (dois) retrovisores por ano de vigência.

5.12.9. Este serviço possui valores de coparticipação, a ser paga pelo Cliente no momento da execução dos serviços. Os valores podem ser consultados no momento do agendamento pelo Cliente.

5.12.10. Riscos Excluídos. Os serviços não serão prestados para os seguintes riscos:

- (I) danos causados à lataria em razão da quebra de peças;
- (II) manchas, riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra;
- (III) break-lights;
- (IV) lanternas principais ou auxiliares sem função de luz (refletores);
- (V) faróis de LED orientados por câmera frontal e GPS (Matrix LED), faróis/lanternas de OLED (diodo emissor de luz orgânico) ou holograma, faróis de laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- (VI) componentes elétricos, eletrônicos ou mecanismos manuais que não façam parte da peça substituída (Exemplo: interruptores, fiações, chicotes elétricos e máquinas de regulagem, reator, módulo, circuito de LED, sensores, placas, motor, plug e conexões).
- (VII) queima exclusiva da lâmpada dos faróis ou lanternas (circuito elétrico).
- (VIII) veículos blindados, exceto quando houver contratação específica dessas coberturas;

5.13. DANOS GERAIS EXCLUÍDOS DA COBERTURA:

5.13.1. Sem prejuízo dos demais danos excluídos citados ao logo deste Regulamento, não haverá cobertura para danos ocasionados em decorrência de:

- (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, rchas, 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.

5.14.DANOS GERAIS EXCLUÍDOS DA COBERTURA:

5.14.1. Sem prejuízo dos demais riscos excluídos citados ao logo deste Regulamento, não haverá cobertura para danos ocasionados em:

- (I) Veículos importados de forma independente;
- (II) Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo, competição, test-drive ou similares;
- (III) Veículos nacionais com mais de 25 anos de fabricação, e, veículos importados com mais de 15 anos de fabricação;
- (IV) Veículos blindados;
- (V) Veículos esportivos nacionais e importados;
- (VI) Micro-ônibus, ônibus, caminhões transformados/adaptados ou off-roads, semirreboques, racks, baús e carrocerias de veículos e caminhões, tratores, motos, triciclos e quadriciclos;
- (VII) Danos pré-existentes, a contratação do serviço.

6. ATENDIMENTO

6.1. Para acionar o serviço de assistência é necessário entrar em contato com o número 0800 777-2117, Central de Acionamento Serviços de Assistência Auto prestados pela Autoglass.

6.2. Em casos de dúvidas relacionadas ao plano e serviços Sem Parar entre em contato com 4002-1552 (Capitais) ou 0800 015 0252 (Demais Localidades).

6.3. Em caso de solicitação não resolvida através dos números acima, entre em contato com nossa ouvidoria através do telefone 0800 770 0686 ou pelo WhatsApp 11 99649 8791- de Segunda a Sexta-feira das 09 às 18hs.

6.4. Os serviços serão prestados na presença do cliente ou de um representante legalmente capaz, munido de chaves e documentos do veículo.

7. CANCELAMENTO E ARREPENDIMENTO

7.1. Direito de Arrependimento.

7.1.1. O usuário poderá desistir da assistência contratada no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da confirmação da contratação, pelo mesmo meio utilizado para contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados, desde que não tenha sido utilizado nenhum dos serviços aqui descritos.

7.1.2. Será fornecido ao usuário confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento, sendo obstada, a partir desse momento, qualquer possibilidade de cobrança.

7.1.3. Os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de 7 (sete) dias corridos, a contar da assinatura da proposta serão devolvidos pelo mesmo meio e forma de efetivação do pagamento do prêmio, sem prejuízo de outros meios disponibilizados pela Seguradora e expressamente aceitos pelo usuário.

7.2. Cancelamento

7.2.1. Ultrapassado o período de 7 (sete) dias, o usuário, poderá a qualquer tempo, desde que obtida a concordância da seguradora, que poderá realizar a retenção proporcional do prêmio solicitar o cancelamento do produto de assistência Proteção Auto.

7.2.2. O cancelamento dos serviços de assistência ocorrerá também nas seguintes situações:

- (I) Se for identificada fraude;
- (II) Se identificarmos 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 e/ou houver o cancelamento do plano Sem Parar vinculado ao veículo;

8. CONDIÇÕES GERAIS

8.1. A Sem Parar não se responsabiliza por eventuais danos ou prejuízos ocasionados pela Autoglass sua Rede Credenciada ou por terceiros, bem como, em nenhuma hipótese será responsabilizada pelos serviços executados, ou ainda, prestará qualquer tipo de garantia.

8.2. A eventual não utilização dos serviços de Proteção Auto não resultará na concessão de qualquer desconto ou redução de valores eventualmente cobrados ao cliente, uma vez que permanecem disponíveis durante a vigência do plano contratado.

8.3. Em caso de contratação avulsa do serviço de Proteção Auto, a cobrança será aplicada na fatura dos Serviços Sem Parar e o Cliente poderá, a seu exclusivo critério, realizar o cancelamento a qualquer momento sem quaisquer ônus ou penalidades, através dos canais de atendimento.

8.4. Na hipótese de contratação avulsa do serviço de Proteção Auto, o Cliente aceita e concorda com o reajuste anual, a ser aplicado em setembro, de acordo com a variação positiva do índice IPC-A (IBGE).

8.5. Na hipótese do serviço de Proteção Auto ser um benefício integrante ao Plano Sem Parar contratado pelo Cliente, e este queira cancelar o benefício e manter o serviço Sem Parar, o Cliente deverá optar por outro Plano Sem Parar que não possua a assistência inclusa de forma promocional. Essa alteração de oferta pode ser realizada em lojas, revendas e demais canais de atendimento disponíveis da Sem Parar.

8.6. O presente Regulamento poderá ser alterado, suspenso ou cancelado a qualquer momento, a critério da Sem Parar.

8.7. A nulidade, no todo ou em parte, de qualquer das cláusulas deste Regulamento não afetará as demais cláusulas, que permanecerão válidas e vigentes.

8.8. 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).

8.9. Fica eleito, desde já, o foro da Comarca do Cliente Elegível para solução de quaisquer questões relacionadas à presente Campanha.