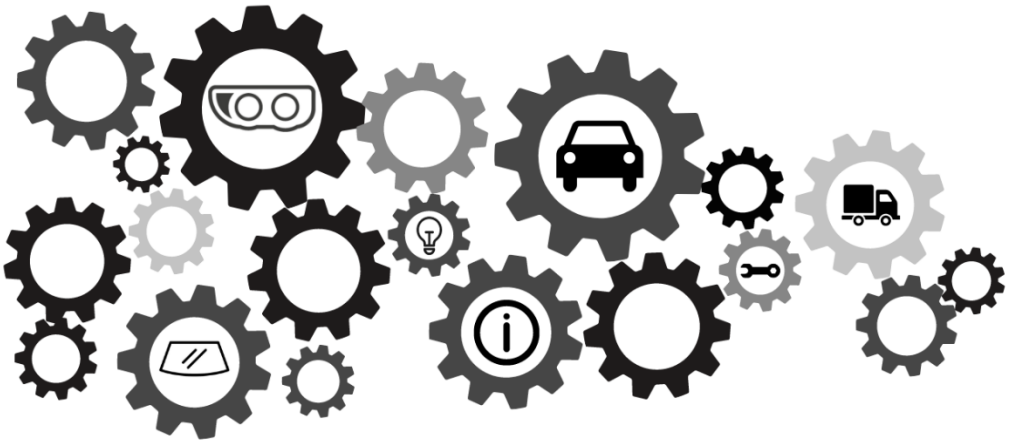
Manual de Normas e Condições Gerais

Proteção de Vidros e Carro Reserva



SERVCAR 24H
ASSISTÊNCIA A EVENTOS AUTOMOTIVOS

ITEM 1 - DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO:

Entende-se por USUÁRIO, no caso de pessoa físicas, proprietário de veículo ou condutor de Veículo Assistido no momento do evento, ou ainda o condutor habitual, quando o titular deste for pessoa jurídica, desde que tenham residência habitual no Brasil, assim como este deverá encontrar-se cadastrado em nossa base de dados no momento do acionamento.

B) VEÍCULO ASSISTIDO:

Entende-se por Veículo Assistido, o veículo cadastrado na central da assistência, desde que não seja veículo destinado ao transporte público – passageiros.

C) EVENTO

É a ocorrência com o veículo de QUEBRA ou TRINCA DO VIDRO, sendo que tecnicamente somente o para-brisa pode ser reparado até 3cm no caso de trinca.

D) PRODUTOS COBERTOS:

Para-brisa, vidros laterais e vigia. Faróis e lanternas, conforme contratação.

ITEM 2 – GARANTIAS

1) PROTEÇÃO DE VIDROS – VEÍCULOS DE PASSEIO

1. OBJETIVO DO PROGRAMA

1.1 A PROTEÇÃO DO VIDRO tem por objetivo garantir, no caso de quebra ou trinca do vidro, em todo território nacional, a prestação dos serviços de troca ou reparo do(s) vidro(s), sendo que tecnicamente somente o para-brisa pode ser reparado em até 3 cm de longitude.

1.2 As despesas recativas à troca de qualquer dos vidros, faróis e lanternas estão sujeitas à franquia estipulada em Condições Gerais em 20% do valor do serviço no ato da troca ao estabelecimento indicado pela SERV CAR para executa-lo, exceto no caso em que for constatada apenas a necessidade de reparo do mesmo.

1.3 Seguindo critérios técnicos, profissionais especializados efetuarão a análise para apurar se o vidro poderá se reparado. A liberação do reparo será automática.

2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

2.1 O serviço da Proteção do Vidro será realizado através da Rede credenciada pela SERV CAR, que, colocará suas Centrais de Atendimento, para solicitação do serviço, à disposição do associado. A execução do serviço será feita em horário comercial.

3. CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

3.1 Os vidros a serem repostos serão sempre dos mesmos fabricantes que fornecem para as montadoras, não contendo o logotipo da montadora, tendo em vista que ela é a detentora da marca.

3.2 Veículos com mais de 10 anos da data de sua fabricação ou que se encontrarem em locais sem recursos para a execução do serviço, ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição e desvinculada de marca habilitada.

3.3 O atendimento está vinculado à disponibilidade da peça no mercado nacional.

3.4 Toda solicitação de serviço deverá ser feita pelo telefone (31)3789-1127 em horário comercial – ou diretamente na sede da Auto Truck, com apresentação da documentação do veículo e associado, dispensada a confecção de boletim de ocorrência.

3.5 Não serão reembolsados os serviços prestados sem prévia solicitação ou efetuados fora da rede SERV CAR, salvo sob expressa autorização desta

3.6 O associado/segurado concorrerá com a taxa de 20% do valor do vidro/lanterna/faróis a título de franquia a ser pago no ato da troca ao estabelecimento indicado pela SERV CAR para este serviço.

4. EXCLISÕES E LIMITAÇÕES

4.1 Este serviço não poderá ser acionado nos casos em que se constatar além de danos aos vidros, concomitantemente, outros danos do veículo, decorrentes de acidentes (Colisões), ou seja, sinistros cobertos pela Associação ou Seguradoras, além dos casos abaixo:

4.2 Danos causados direta ou indiretamente por terremotos, desordem e precipitação de granizo.

4.3 Vidros blindados, vidros de veículos transformados, vidros de tetos solares e vidros de veículos conversíveis, além de vidros riscados, faróis auxiliares, neblina e milha.

4.4 Não será permitida a contratação dessa assistência caso existam danos pré-existentes, como vidros quebrados ou riscados.

4.5 Na troca de vidros, faróis e lanternas está limitado a 1 (um) evento por ano (plano de vidro básico e plano de vidro completo)

4.6 Na troca de vidro, a proteção não contempla a marcação de VIN.

4.7 Para a utilização do benefício será exigido o prazo de carência de 40 dias a partir da data de inclusão do benefício (plano de vidro básico e plano de vidro completo).

4.8 Danos provocados por atos de vandalismos ou atritos oriundos de vias de fato.

2) PROTEÇÃO DE VIDRO – VEÍCULOS DE CARGA (CAMINHÃO)

1. OBJETO DO PROGRAMA

1.1 Proteção de Vidro – Tem por objetivo garantir, no caso de quebra ou trinca do vidro, em todo território nacional, a prestação dos serviços de reparo ou troca do(s) vidro(s), faróis e lanternas, sendo que tecnicamente somente o para-brisa pode ser reparado.

1.2 As despesas relativas à troca de qualquer dos vidros, faróis e lanternas estão sujeitas à franquia estipulada nas Condições Gerais em 20% do valor do vidro a ser pago no ato da troca ao estabelecimento indicado pela SERV CAR para este serviço, exceto no caso em que for constatada apenas a necessidade de reparo do mesmo.

1.3 Seguindo critérios técnicos, profissionais especializados efetuarão a análise para apurar se o vidro poderá ser reparado. A liberação do reparo será automática.

2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

2.1 O serviço da Proteção de Vidro será realizado através da Rede credenciada pela SERV CAR, que, colocara suas Centrais de Atendimento, para solicitação do serviço, à disposição do associado. A execução do serviço será feita em horário comercial.

3. CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

3.1 Os vidros a serem repostos serão de fabricantes renomados ou de fornecedores das montadoras de caminhões.

3.2 Para utilizar o serviço, o associado deverá estar ativo, com os pagamentos em dia.

3.3 Toda solicitação de serviço deverá ser feita pelo telefone (31)3789-1127 em horário comercial – ou diretamente na sede da Auto Truck, com apresentação da documentação do veículo e associado, dispensada a confecção do boletim de ocorrência. Não serão reembolsados os serviços prestados sem prévia solicitação ou efetuados fora da rede SERV CAR.

3.4 A peça reposta terá as mesmas características da já instalada.

3.5 Não serão instalados vidros contendo o logotipo da montadora do caminhão, salvo exceções acordadas entre SERV CAR e a empresa CONTRATANTE.

3.6 Veículos com mais de 10 anos da data de sua fabricação ou em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição e desvinculada de marca habilitada.

3.7 O atendimento está vinculado à disponibilidade da peça no mercado nacional.

3.8 Este serviço de assistência não garante “LUCRO CESSANTE” por parte da SERV CAR

3.9 Este serviço está disponível apenas para veículos nacionais.

4. EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES

4.1 Este serviço não poderá ser acionado nos casos em que se constatar, além de danos aos vidros, concomitantemente, outros danos ao veículo, decorrentes de acidentes (Colisões), ou seja, sinistros cobertos pela Associação ou Seguradora.

4.2 Veículos utilizados como lotação, transportes coletivos ou similares (Ônibus)

4.3 Caminhões com mais de 20 anos ou descontinuados a mais de 10 anos, e caminhões com processo de sinistro aberto.

4.4 Não será permitida a contratação dessa assistênca caso existam danos pré-existentes, como vidros quebrados ou riscados.

4.5 Estão excluídos desta cobertura os seguintes casos:

4.5.1 Danos causados direta ou indiretamente por terremotos, desordem e precipitação de granizo;

4.5.2 Vidros blindados, vidros de veículos transformados ou modelos especiais e vidros de teto-solares, além de vidros riscados, faróis auxiliares, de neblina ou milha.

4.6 O serviço de troca de vidros, faróis e lanternas está limitado a 1 (um) evento por ano.

4.7 Para a utilização do benefício será exigido o prazo de carência de 40 dias a partir da data de inclusão do benefício (plano de vidro básico e plano de vidro completo).

4.8 Danos provocados por atos de vandalismos ou atritos oriundos de vias de fato.

3) PROTEÇÃO DE VIDRO – DO REPARO

1. OBJETIVO DO PROGRAMA

1.1 O Reparo de Vidros tem por objetivo garantir, no caso de sinistro no para-brisa, em todo o território nacional, a prestação dos serviços de reparo do para-brisa.

1.2 Seguindo critérios técnicos, profissionais especializados efetuarão a análise para apurar se o vidro poderá ser reparado somente nas seguintes condições:

1.2.1 Trinca (rachadura que divide ao meio no sentido longitudinal a quebra) no para-brisa menor que 3 cm;

1.2.2 Pontos de quebra (local onde houve o impacto produzindo uma fissura de forma arredondada que pode ou não ter prolongamentos do tipo rachaduras) com diâmetro menor que 4 cm.

1.3 Por motivos de segurança, a reparação não será permitida quando a trinca se encontrar:

1.3.1 No campo de visão do motorista (possui largura de 290mm, está centrado num plano vertical longitudinal que atravessa o centro do assento do motorista e é limitado pelo arco formado pelo limpador de para-brisa), para evitar o vício de visão, ou seja, que o motorista continue procurando o ponto danificado e perca a concentração.

1.3.2 Na serigrafia (faixa escura que circula todo o para-brisa sobre a área de colagem do vidro), por ser a área que sofre maior esforço de torção da carroceria.

2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

2.1 O serviço de Reparos de Vidros será realizado através da Rede Credenciada SERV CAR. A execução do serviço será feita em horário comercial.

CARRO OU MOTO RESERVA – 7, 14 OU 21 DIAS

1. OBJETIVO

1.1 O benefício de CARRO RESERVA, de contratação prévia, tem por objetivo garantir ao associado à utilização de um veículo reserva de categoria popular, em uma LOCADORA, por intermédio e

indicação da SERV CAR, respeitando as condições de locação desta, em casos de atendimento dos reparos pela associação, perda total, furto ou roubo do veículo associado.

2. CONDIÇÕES DE USO

2.1 O carro reserva poderá ser solicitado desde que ocorra um sinistro com o veículo do associado envolvendo furto/roubo, e em caso de danos parciais ou perda total caso o valor de reparo dos danos atinja o valor de cota de participação determinada em contrato, e apenas se, o veículo associado necessitar de mais de 72h de reparos em oficina.

2.2 Exigido que o evento de colisão ou furto/roubo seja posterior à data de contratação do benefício de carro reserva.

2.3 Será disponibilizado ao associado um veículo reserva nas categorias popular ou econômica, a depender da disponibilidade.

2.4 Será disponibilizado ao associado o veículo reserva respeitando a quantidade de diárias contratadas em seu plano de benefício, sendo que, caso haja extrapolação do período autorizado previamente pela SERV CAR, os custos com horas e diárias extras serão de responsabilidade do associado contratante.

2.5 O contrato de locação do veículo será celebrado entre a locadora de veículos e o associado beneficiário, sendo de responsabilidade deste o suprimento das exigências documentais e de perfil para utilização dos serviços da locadora.

2.6 O plano de benefício de carro reserva contempla apenas as diárias com o veículo reserva, sendo quaisquer despesas extras contratadas pelo associado beneficiário durante a locação de sua responsabilidade o pagamento.

2.7 O saldo de diárias não utilizadas para um evento poderá ser utilizado em novo evento, respeitando o que se estabelece neste manual.

2.8 O limite de utilização do benefício é de 1 (uma) vez a cada 12 (doze) meses.

3. CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

3.1 O pedido de uso do benefício será realizado junto a abertura de sinistro à AUTO TRUCK.

3.2 A análise do benefício se dá por concluída com a autorização dos reparos do veículo.

3.3 A SERV CAR, em posse da autorização de utilização de benefício, realizará contato com o associado beneficiário para agendamento da retirada do veículo, na agência, data e horário que melhor lhe atender.

3.4 O agendamento da reserva fica condicionado a disponibilidade do veículo, sendo que, a autorização de uso do benefício não implica na retirada imediata do veículo na agência de locação.

3.5 Na ausência de agência da locadora ou de veículo na localidade em que se encontra o associado beneficiário, poderá a critério da SERV CAR, ser realizado reembolso das diárias utilizadas em outra locadora da escolha do associado beneficiário, respeitado o valor praticado na rede credenciada de locadoras da prestadora de serviços

4. OBRIGAÇÕES DO ASSOCIADO

4.1 O associado beneficiário deverá estar ativo e adimplente.

4.2 O associado, para retirar o carro reserva na locadora credenciada, deverá atender as exigências de locação da locadora, bem como apresentar as documentações exigidas e respeitar as condições de uso desta.

4.3 Respeitar o agendamento do serviço, bem como o prazo estipulado para devolução do veículo

Av. Barão Homem de Melo 4391, Estoril

Belo Horizonte – MG

0800 944 3333

servcar.com.br