

MANUAL DE ASSISTÊNCIA A VIDROS TAG

1. DO MANUAL

Este documento estabelece as regras para a utilização da Assistência a Vidros TAG, exclusivamente em território nacional, oferecidos pela TAG ASSISTÊNCIA LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 12.091.003/0001-67 ao ASSISTIDO(A), nos termos e condições especificados em contrato e neste instrumento.

2. DA VIGÊNCIA

Os serviços de Assistência a Vidros previstos neste Manual serão prestados conforme especificado na contratação, exclusivamente durante o período de vigência estabelecido no Contrato e/ou em seus Aditivos, quando existentes.

3. DA CARÊNCIA

A prestação dos serviços contratados está sujeita a um período de carência definido em contrato, período durante o qual não haverá cobertura para quaisquer eventos ocorridos.

4. DO CONTRATO

Os dados cadastrais do Assistido(a), bem como as especificações completas do(s) veículo(s) coberto(s) pelo serviço de Assistência a Vidros, encontram-se detalhadamente descritos no Contrato firmado entre as partes, do qual este Manual constitui parte integrante e indissociável para todos os fins legais. As condições financeiras aplicáveis, incluindo valores, periodicidade das parcelas, datas de vencimento, franquias e período de carência, estão igualmente discriminadas no referido instrumento contratual, compondo o conjunto de obrigações assumidas pelas partes.

5. DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA A VIDROS

A Assistência a Vidros garante ao Assistido(a) a troca do para-brisa e/ou dos vidros laterais móveis (janelas), em caso de trinca ou quebra ocorrida de forma acidental ou em tentativa de furto/roubo do veículo. Não estão incluídos neste serviço os demais vidros fixos, faróis e retrovisores.

- a) Os limites de utilização do serviço, bem como a franquia aplicável, estão expressamente discriminados no contrato, devendo o Assistido(a) observar tais condições para a correta utilização da Assistência a Vidros.
- b) Para acionar o serviço, é necessário ter sido realizada vistoria prévia do veículo no ato da contratação, envio de fotos do dano para análise e pagamento da respectiva franquia.
- c) As trocas dos vidros serão realizadas somente em horário comercial e dependerão da disponibilidade dos prestadores de serviço credenciados e das peças de reposição necessárias.

6. DAS CONDIÇÕES PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de Assistência a Vidros serão disponibilizados ao Assistido(a) mediante o cumprimento das seguintes condições:

- a) Para usufruir dos benefícios da Assistência a Vidros, o Assistido(a) deverá acionar a Central de Atendimento, através do número telefônico 0800 942 8586.
- b) Não haverá reembolso de quaisquer serviços que tenham sido contratados e pagos diretamente pelo Assistido(a) ou por terceiros, sem a prévia e expressa autorização da Central de Atendimento. Em casos excepcionais, devidamente autorizados, o reembolso estará condicionado à apresentação e envio da Nota Fiscal, acompanhada do termo de reembolso assinado e de outros documentos que venham a ser exigidos pela Central de Atendimento.
- c) O Assistido(a) deverá estar em dia com suas obrigações financeiras.
- d) Os limites de utilização pré-estabelecidos para cada serviço não são cumulativos.
- e) Todos os serviços disponibilizados estão sujeitos aos limites de uso, carência, franquia e às condições estabelecidas em contrato.
- f) Nos casos de acionamento dos serviços de Assistência a Vidros através da Central de Atendimento, seguido da solicitação de cancelamento do serviço por parte do Assistido(a), quando o processo de atendimento já tiver sido iniciado, o serviço acionado será descontado dos limites estabelecidos no plano contratado.

7. DAS EXCLUSÕES

Não serão atendidas pelo serviço de Assistência a Vidros as seguintes situações:

- a)** Ocorrências fora dos limites geográficos definidos para a prestação do serviço (fora do território nacional);
- b)** Troca de vidros fixos, faróis e retrovisores;
- c)** Custos de mão de obra não relacionados à substituição do para-brisa e/ou dos vidros laterais móveis (janelas);
- d)** Custeio de guarnições e/ou borrachas, bem como de colas especiais ou quaisquer outros materiais de fixação e vedação, acessórios ou componentes adicionais relacionados à substituição do para-brisa e/ou dos vidros laterais móveis (janelas).
- e)** Atendimentos que excedam o limite de utilizações estabelecidas no plano contratado;
- f)** Veículos que não tenham passado por vistoria prévia no ato da contratação;
- g)** Casos em que não houver o pagamento da franquia estabelecida no contrato.
- h)** Eventos decorrentes da participação em provas de velocidade, competições esportivas, rachas, corridas ou atividades similares;
- i)** Serviços que impliquem no rompimento de lacres ou selos de segurança quando o veículo estiver dentro do período de garantia de fábrica;
- j)** Serviços que tenham sido providenciados diretamente pelo Assistido(a) ou por terceiros, sem o prévio contato e autorização da Central de Atendimento 24 Horas;
- k)** Situações em que o Assistido(a) omita informações relevantes ou apresente informações falsas sobre as circunstâncias do sinistro;
- l)** Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo, furto ou dano de acessórios do veículo, bagagens e/ou objetos pessoais do Assistido(a) ou de seus acompanhantes;

- m) Atendimento a veículos que se encontrem em trânsito por estradas clandestinas, trilhas, caminhos de difícil acesso ou em locais onde o acesso seja restrito;
- n) Eventos que ocorram devido a guerra, manifestações, terrorismo, sabotagem, greves, interdições de rodovias bem como, detenção por autoridades;
- o) Eventos resultantes de fenômenos naturais extraordinários, como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos etc.;
- p) Lucros cessantes ou quaisquer danos indiretos eventualmente reivindicados pelo Assistido(a), Usuário, beneficiários ou terceiros.

8. DA PROTEÇÃO DE DADOS

O(A) Assistido(a) autoriza expressamente a TAG Assistência realizar o tratamento dos dados pessoais fornecidos, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), para fins de execução do contrato, bem como para o envio de comunicações, ofertas de serviços e informações relevantes.

9. DO FORO

Fica eleito o foro da Comarca de Cascavel, Estado do Paraná, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes dessas Condições Gerais, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

11. DEFINIÇÕES ESPECÍFICAS

Para fins deste contrato, as seguintes definições serão aplicadas:

Assistência a Vidros: atendimento emergencial para substituição de para-brisa e/ou vidros laterais móveis.

Acidente: É a ocorrência de acontecimento involuntário e casual do tipo: colisão, abalroamento, tombamento, capotamento ou atos danosos praticados por terceiros, envolvendo o veículo cadastrado, impedindo a locomoção do mesmo por seus próprios meios.

Assistido: Pessoa física ou jurídica que contrata a prestação de serviços, de acordo com o plano que melhor atenda às suas necessidades e interesses.

Carência: Período inicial após a ativação do contrato durante o qual alguns serviços podem não estar disponíveis.

Central de Atendimento: Este setor é responsável por fornecer atendimento emergencial imediato ao Assistido(a) sempre que uma cobertura contratada for acionada, garantindo suporte ágil e eficiente para resolver qualquer situação emergencial.

Contrato: Instrumento jurídico por meio do qual o Assistido(a) efetivamente contrata os serviços de seu interesse oferecidos pela TAG Assistência, conforme discriminado no documento, vinculando-se às demais Cláusulas Gerais do Contrato de Prestação de Serviços.

Evento: Imobilização do veículo em sequência a roubo/furto, acidente e/ou pane, falta de combustível e pneu furado que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios.

Furto: É a subtração do veículo cadastrado, praticada por terceiro, mediante destruição ou rompimento de obstáculo, com abuso de confiança, mediante fraude, escalada ou destreza ou com emprego de chave falsa.

Franquia: Valor pago pelo Assistido(a) no momento da solicitação do serviço.

Limite: É o conjunto de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

Pane: É qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios.

Pane Seca: Impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível.

Prestadores: São as pessoas físicas ou jurídicas integrantes do cadastro da Central de Assistência, aptas a prestar todos os serviços prestados e necessários ao atendimento dos usuários.

Roubo: É a subtração do veículo cadastrado, praticada por terceiro, mediante grave ameaça ou violência, ou depois da redução da capacidade de resistência da vítima.

Situação Emergencial: Serão consideradas situações emergenciais: aquelas decorrentes de acontecimentos imprevisíveis, súbitos e involuntários, que exigem um atendimento imediato de caráter exclusivamente reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas consequências.

Usuário: Pessoa física que se encontra na condução do veículo no momento da ocorrência do evento, sendo efetivamente quem utiliza o serviço contratado.