

# Assistência de Lataria e Pintura

## Condições Gerais

---

Dezembro 2023



# Sumário

## CONDIÇÕES GERAIS ASSISTÊNCIA DE LATARIA E PINTURA

<b>1.1.</b>	<b>Assistência a Vidros</b>	3
1.1.1.	Limite de utilização	3
1.1.2.	Riscos Excluídos	3
<b>1.2.</b>	<b>Assistência a Farol, Lanterna e Retrovisor</b>	4
1.2.1.	Limite de Utilização	4
1.2.2.	Riscos Excluídos	5
<b>1.3.</b>	<b>Assistência de Lataria e Pintura</b>	5
1.3.1.	Limite de Utilização	6
1.3.2.	Riscos Excluídos	6
<b>1.4.</b>	<b>Assistência Contra Buracos</b>	7
1.4.1.	Limite de Utilização	7
1.4.2.	Riscos Excluídos	8
<b>2.</b>	<b>Danos Excluídos Gerais</b>	9
<b>3.</b>	<b>Veículos Excluídos</b>	10
<b>4.</b>	<b>Canais de Atendimento ao Cliente</b>	10
<b>5.</b>	<b>Acionando as Assistências</b>	11
<b>6.</b>	<b>Acionando as Assistências na prática</b>	11

## 1.1. Assistência a Vidros

Esta assistência, quando contratada, 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.

Segundo Resolução do Contran nº 216/06, o vidro do para-brisa será reparado se a trinca não estiver no campo de visão do motorista, medir menos que 10cm (dez centímetros) e não estiver localizada na serigrafia. A possibilidade de reparo será verificada em loja pelo técnico, caso contrário, deverá ser substituído. 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 da Maxpar | Autoglass ou rede credenciada.

O reparo de para-brisa é uma tentativa e não garante o desaparecimento completo da trica, 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.

A assistência para reparação do vidro para-brisa, além de rápida e prática, não tem a necessidade de troca e mantém a originalidade do vidro instalado no veículo.

### 1.1.1. Limite de utilização

- Reparo para-brisa: sem limite de utilização, até que atinja o limite de troca de peças.
- Proteção de vidros (troca da peça): o **Associado (UNICLUBE)** terá direito a 02 (duas) utilizações a cada ano de vigência do Cartão **UNICARD AUTO**, podendo alternar entre os vidros laterais, traseiros ou para-brisa.

### 1.1.2. Riscos Excluídos

- Danos causados à lataria em razão da quebra de peças;
- Manchas, riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra.
- Teto solar ou tetos panorâmicos, exceto quando houver contratação específica desta assistência;
- Danos a sensores ou mecanismos quando não condicionados à quebra do vidro;
- Capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo;

- 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;
- Máquinas de elevação do vidro, exceto quando houver contratação específica desta assistência;
- Películas fora dos padrões estabelecidos pelo Contran;
- Películas de segurança, e veículos blindados, exceto quando houver contratação específica dessa assistência.

## 1.2. Assistência a Farol, Lanterna e Retrovisor

Ocorrendo a quebra ou a trinca dos retrovisores, faróis, lanternas dianteiras ou traseiras do veículo, esta assistência garantirá em caso de acidente o reparo ou, caso este não seja viável, a substituição da peça. A troca 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, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior.

Não está condicionada a inclusão da logomarca do fabricante do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta ao fabricante nas peças substituídas.

Se houver necessidade também será substituída a lâmpada do farol ou lanterna avariados, 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 Autoglass.

### 1.2.1. Limite de Utilização

- Iluminação (faróis principais e lanternas traseiras): o **Associado (UNICLUBE)** terá direito a 2 (duas) utilizações a cada ano de vigência do Cartão **UNICARD AUTO**, ou seja, trocas de peças cobertas a cada 12 (meses), podendo alternar entre dois faróis, duas lanternas, ou um farol e uma lanterna.
- Retrovisores: o **Associado (UNICLUBE)** terá direito a 2 (duas) utilizações a cada ano de vigência do cartão **UNICARD AUTO**, ou seja, trocas de peças cobertas a cada 12 (meses).

### 1.2.2. Riscos Excluídos

- Danos causados à lataria em razão da quebra de peças;
- Manchas, riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra;
- Break-lights;
- Lanternas principais ou auxiliares sem função de luz (refletores);
- 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;
- 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).
- Queima exclusiva da lâmpada dos faróis ou lanternas (circuito elétrico).
- Veículos blindados, caminhões e motos, exceto quando houver contratação específica dessas assistências;

### 1.3. Assistência de Lataria e Pintura

O **Associado (UNICLUBE)** que tem uma colisão aciona a assistência e tem seu veículo direcionado à oficina credenciada para vistoria e avaliação de danos e reparação. Se houver a necessidade de troca de peças serão apresentados orçamentos para que o próprio **Associado** realize a compra. A mão-de-obra de instalação permanece garantida até o orçamento de R\$ 1.000,00 (mil reais) por evento, porém caso o custo de mão-de-obra seja superior a este valor, o **Associado** também poderá acionar o serviço, mas será de sua responsabilidade o pagamento do valor excedente a este limite.

De acordo com a característica do(s) dano(s), poderão ser utilizadas as seguintes técnicas de reparação:

- **SRA (Serviço de Reparo de Arranhões):** reparação de danos ao verniz e tinta na lataria metálica do veículo, que não tenham atingido a camada de primer. Quando o serviço realizado for exclusivamente com esta técnica, em que não há o uso de pintura convencional, não haverá pagamento da taxa por utilização quando realizado em uma loja Autoglass;
- **Martelinho:** reparação pequenos e médios amassados à lataria metálica do veículo,

sem o uso de lanternagem convencional e/ou aplicação de tintas. É uma técnica de reparo artesanal e sensível, executada por profissionais altamente especializados, que consiste na aplicação de pequenas batidas na parte interna da lataria, para retomar sua forma original.

- **Reparo Rápido:** reparação de amassados e arranhões à pintura na lataria metálica e/ou peças plásticas externas, incluindo o para-choque do veículo, limitados a 60 cm de diâmetro. Essa técnica utilização utiliza tinta de secagem rápida, que é fabricada no momento e local do serviço, com um sistema de ajuste de cor que possibilita pintar veículos de 50 mil tonalidades diferentes.
- **Lanternagem Convencional:** reparação de arranhões, amassados e danos à pintura na lataria metálica e arranhões, amassados, trincas e perfurações aos para-choques e peças plásticas externas, independentemente do tamanho, utilizando a técnica de lanternagem e pintura convencional. Caso haja a necessidade de compra de peças, a instalação será realizada com essa técnica.

### 1.3.1. Limite de Utilização

O **Associado (UNICLUBE)** terá direito a 1 (uma) utilização a cada ano de vigência do cartão **UNICARD AUTO**, ou seja, a cada 12 (meses). A utilização será limitada ao valor de até R\$1.000,00 de mão-de-obra relativos à reparação, já descontada a taxa de utilização.

#### **Exemplificando a exceção do valor de mão de obra:**

- *Olá, João. Meu nome é Ester analista responsável pelo seu atendimento, recebemos o orçamento do seu veículo e o serviço ficou no valor de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais). O valor de R\$ 1.000,00 (mil reais) será absorvido por nós, e os R\$ 200,00 (duzentos reais) fica sob sua responsabilidade de pagamento no ato da entrega do serviço. Você está de acordo? Podemos seguir com o agendamento?*
- *Olá, Ester. Mas a taxa de utilização informada para esse serviço é de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais). Vou ter que pagar mais R\$ 200,00 (duzentos reais)?*
- *Sim. O valor da taxa de utilização é referente aos R\$ 1.000,00 (mil reais). Os R\$ 200,00 (duzentos reais) trata-se do valor excedido. Havendo o de acordo seguimos com o direcionamento do serviço.*
- *Agradeço a explicação. Estou de acordo. Pode agendar!*

### 1.3.2. Riscos Excluídos:

- Troca de qualquer peça, independentemente de valor;
- Reparação com a utilização de peças que não sejam de fornecedor ou marca homologada;

- Capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo;
- Reparação de peças não originais de fábrica;
- Reparação ou substituição de peças mecânicas e estruturais;
- Reparação de danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (ausência denexo causal);
- Veículos blindados e caminhões.

#### **1.4. Assistência Contra Buracos**

Esta assistência é uma exclusividade da Maxpar e oferece a proteção da roda, pneu e suspensão contra danos gerados por impactos acidentais em objetos cortantes e/ou contundentes, tais como buracos, guias, blocos de sinalização, buracos, desníveis acentuados da pista, pedras, vidros etc.

O pneu repostado será da mesma marca que os demais do veículo, desde que disponível no mercado. Caso o modelo da roda não esteja mais disponível no mercado para reposição, não será aceito. Nos danos onde for constatado que os pneus apresentam má conservação, tenham atingido o TWI (Tread Wear Indicator) ou tenham qualquer outra indicação técnica de troca, não se aplicará a assistência em questão.

É obrigatória a vistoria comprobatória do dano no veículo que tenha a assistência contratada e a apresentação ou vestígio da peça avariada para a constatação dos danos e utilização da assistência.

Serão considerados os seguintes danos:

- Pneu - troca em caso de ruptura, rasgo ou deformação da parede lateral do pneu;
- Roda – pintura da roda caso seja do interesse do cliente quando ela estiver arranhada, ou, troca em caso de trincas ou quebras no aro ou disco da roda;
- Suspensão - amortecedores, molas, braço oscilante, pivô e barra estabilizadora. Em caso de troca dos itens de suspensão, estarão protegidos: pisto, calota, alinhamento, balanceamento, molas, braço oscilante, pivô, batente e tirante da barra estabilizadora, desde que tenham sido afetados no evento que causou o dano à roda ou ao pneu.

##### **1.4.1. Limite de Utilização**

O **Associado (UNICLUBE)** terá direito a 1 (uma) utilização a cada ano de vigência do cartão

**UNICARD AUTO**, ou seja, a cada 12 (meses). Todos os itens dessa assistência (pneu, roda, amortecedor, mola feixe ou helicoidal, braço oscilante, pivô, barra estabilizadora) estão limitados a 01 (uma) peça de cada por acionamento. Todas as peças devem ser reparadas ou trocadas quando acionadas de uma só vez, ou seja, sendo aceitos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.

#### **1.4.2. Riscos Excluídos:**

- Substituição de peças somente será realizada caso não haja danos à lataria que impeçam o encaixe da peça;
- Danos a outras partes do pneu que não seja a parede lateral;
- Arranhões mesmo que profundos, riscos e amassados a lataria ou outras partes que não façam parte da suspensão, roda ou pneu do veículo;
- Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída;
- Desgaste natural das peças, assim como danos ocasionados ao sistema de suspensão sem que tenham danificado a roda e/ou o pneu;
- Juntas homo cinéticas (travas, braçadeiras, coifa, rolamentos, flanges, porcas e contra pinos);
- Pinça, disco, pastilha de freios ou fluido do sistema de freios;
- Componentes de direção (ex: bucha da barra de direção);
- Obrigatoriedade de reposição das peças com a mesma marca que esteja instalado no veículo do cliente;
- Reposição ou empréstimo de roda e/ou pneu durante a realização do serviço.
- 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.
- Protetores de pneus, mesmo que já existam no pneu do cliente;
- Veículos blindados, caminhões e motos.

## 2. Danos Excluídos Gerais

Para **TODAS** as assistências da Autoglass, **NÃO serão aceitas** as aberturas e proteções nas condições a seguir:

- 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;
- 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;
- Danos causados ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego;
- Peças danificadas em eventos relacionados às práticas desportivas por parte do cliente, bem como a participação do veículo com a assistência contratada em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, Rallies ou corridas;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo com a assistência contratada ou nele fixados;
- Reparação e/ou substituição de peças não originais de fábrica;
- Roubo ou furto do veículo ou das peças passíveis de atendimento definidas neste contrato, além dos danos gerados em virtude deste evento;
- Reparação de danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (ausência de nexos causal);
- Peças adaptadas e/ou transformadas de outros veículos, mesmo que realizado em concessionária;
- Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
- Substituição por peças com logomarca do fabricante (genuínas) ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca do veículo;
- Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo com a assistência contratada durante o período de realização do serviço; despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;

- 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;
- Serviços efetuados sem prévia autorização da Central de Atendimento (Contratadas);
- Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado;
- Veículos com processo de atendimento em aberto;
- Recalibragem ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares.

### **3. Veículos Excluídos**

- Veículos importados de forma independente, não importados pelo representante oficial da marca no Brasil;
- Veículos nacionais com mais de 25 anos de fabricação, e, veículos importados com mais de 15 anos de fabricação;
- Veículos blindados;
- Modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, teste drive ou similar;
- Ônibus e Micro-ônibus;
- Caminhões transformados/adaptados ou off-roads, semirreboques, racks, baús e carrocerias;
- Motos, tratores, triciclos e quadriciclos;
- Veículos de competição e esportivos nacionais e importados (ex.: Camaro, Mustang, etc.);
- Veículo de alto valor (ex.: Ferrari, Maserati, Bentley, Rolls Royce etc.).
- Veículo superior a R\$ 300.000,00

### **4. Canais de Atendimento ao Associado UNICLUBE**

Disponibilizaremos um 0800 através de call center especializado e humanizado, de segunda a sexta-feira, de 08h às 18h (exceto feriados).

## 5. Acionando as Assistências

Feita a abertura da solicitação de atendimento, o **Associado (UNICLUBE)** será indicado para uma oficina referenciada que realizará uma vistoria para constatação dos danos e nexa causal. O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de vigência do cartão **UNICARD AUTO**.

Para a realização dos serviços, a Autoglass possui uma rede de 84 unidades próprias, presentes nas principais capitais e cidades do país, e mais de 3.000 lojas credenciadas, em todo o território nacional.

A rede de atendimento será indicada pela Maxpar | Autoglass e não serão aceitos serviços prestados sem prévia autorização ou efetuados fora da rede autorizada. Não tendo as contratadas e a **UNICLUBE** a obrigação de reembolsar o **Associado**, de serviços realizados, sem prévia autorização ou efetuados fora da rede autorizada, exceto em caso de reembolso decorrente de falha da prestação dos serviços realizados pela prestadora ou credenciada indicada no atendimento.

## 6. Acionando as Assistências na prática

