

MANUAL DO USUÁRIO - DANOS DO DIA A DIA

O presente instrumento tem por objeto a prestação dos seguintes serviços contemplados no PLANO CONTRATADO, durante todo o período que o ASSOCIADO permanecer ATIVO na associação PATRIAUTO, para o veículo protegido na mesma e informado no momento da adesão:

Reparo Rápido – Micro funilaria e pintura de danos de até 50 cm de diâmetro na lataria externa e para-choques do veículo, por reparo, conforme descrito neste contrato.

Martelinho – Desamassamento de até 05 danos em um diâmetro de até 30 cm na lataria, sem aplicação de pintura, por reparo, conforme descrito neste contrato.

1. TERMOS GERAIS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

1.1 - O PLANO CONTRATADO cobre danos ao veículo associado ativo na ASSOCIAÇÃO PATRIAUTO, cujas informações de marca, modelo e placa constam no termo de adesão no ato de sua adesão.

1.2 - O PLANO CONTRATADO é específico para utilização no veículo associado CADASTRADO.

1.3 - O Associado é responsável pelas informações inseridas, pela exatidão e veracidade das mesmas, e por mantê-las atualizadas ao longo da vigência deste produto.

1.4 - No processo de contratação, a CONTRATANTE declara estar ciente das condições deste manual.

1.5 - O agendamento do serviço é OBRIGATÓRIO para viabilizar atendimento com rapidez e eficiência para o ASSOCIADO.

1.6 - Os atendimentos serão efetuados pela Fortes Centro Automotivo, e toda solicitação de reparo deverá ser agendada através do Site - www.patriaauto.com, em **Danos do Dia a Dia/Agendamento**. O Retorno para confirmação do agendamento se dará em até 48 horas úteis.

1.7 - Não haverá atendimento em Feriados Nacionais

1.8 - Todo serviço será executado na loja própria da Fortes Centro Automotivo ou em sua rede prestadora indicada, doravante chamada de REDE AFILIADA.

1.9 - Não será reembolsado qualquer valor pago por serviços executados fora da loja Fortes ou de sua REDE AFILIADA, sem a prévia e expressa autorização da Fortes Centro Automotivo ou da Associação PATRIAUTO.

1.10 - Em todos os serviços de troca ou reparo será cobrada a taxa de serviço, a título de **COPARTICIPAÇÃO** por reparo do associado, cujo valor é obrigatoriamente

informado no momento da contratação do serviço e especificado na cláusula 4.4 deste manual, que trata dos VALORES E PAGAMENTOS decorrentes deste contrato.

1.11 - Os serviços contemplados na presente contratação serão prestados sempre que observados todos os requisitos técnicos e contratuais.

1.12 - Somente serão prestados os serviços previstos neste contrato.

1.13 - Em nenhuma hipótese haverá reembolso ou garantia por serviços efetuados fora das lojas próprias da Fortes Centro Automotivo e/ou de sua REDE AFILIADA, sem a autorização prévia da Fortes Centro Automotivo ou da ASSOCIAÇÃO PARCEIRA.

1.14 - Prejuízos financeiros, lucros cessantes ou qualquer outro dano direto ou indireto de qualquer natureza decorrente da paralisação do veículo durante o período de reparo também não serão reembolsados em nenhuma hipótese, porque não são serviços contratados estipulados neste instrumento.

1.15 - A falta de pagamento do valor das mensalidades ou parcelas que compõem o boleto da Associação PATRIAUTO, a falta de pagamento da coparticipação ou a rescisão deste contrato por qualquer motivo, desobrigará a Fortes Centro Automotivo da prestação de serviços.

2. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

2.1 - REPARO RÁPIDO (arranhões/amassados com pintura)

2.1.2 - O serviço de Reparo Rápido será disponibilizado aos Associados que contrataram este produto/benefício nomeado como **DANOS DO DIA A DIA.**

2.1.3 - O serviço compreende reparar arranhados e/ou amassados na lataria externa ou para-choque do veículo que tiverem até 50 cm de diâmetro, com pintura de alta qualidade.

2.1.4 - O reparo será realizado EXCLUSIVAMENTE nos casos em que não haja a necessidade de desmontagem ou troca da peça danificada.

2.1.5 - O critério para definição de execução do reparo é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Fortes Centro Automotivo. Todo dano que necessitar de reparo somente terá sua liberação para a execução do serviço após avaliação técnica e desde que fora das exclusões, conforme item 6. do presente manual.

2.1.6 - A aprovação e liberação do serviço somente serão efetivadas se o associado/automóvel estiver ATIVO (com o boleto do mês pago), junto a associação PATRIAUTO.

2.1.7 - O prazo para atendimento do Reparo Rápido será em até 30 (trinta) dias a partir da disponibilidade de agenda do Associado, e quaisquer alterações neste prazo têm de ser de comum acordo.

2.1.8 - No momento da execução do reparo será cobrada diretamente ao Associado uma taxa de serviço a título de COPARTICIPAÇÃO, cujo valor e existência foram informados no momento de contratação do PLANO. A COPARTICIPAÇÃO será aplicada conforme regras descritas na cláusula 4 e seus subitens do presente contrato.

2.2 MARTELINHO:

2.2.1 - O serviço de Martelinho será disponibilizado aos associados que contrataram este produto/benefício nomeado como **DANOS DO DIA A DIA**, o serviço compreende em desamassar pequenos danos na lataria sem pintura ou repintura da peça.

2.2.2 - Para a execução do serviço será utilizada a técnica artesanal e sensível de aplicação de pequenas batidas utilizando ferramentas específicas (martelinho leve) na parte interna e externa do amassado, para retornar à lataria ao estado normal. Será feito o reparo de amassados de até 30 cm de diâmetro onde não houve vincos muito profundos, tampouco danos à pintura.

2.2.3 - O reparo será exclusivamente da lataria externa do veículo identificado na proposta de adesão junto a PATRIAUTO firmado com o ASSOCIADO. Em nenhuma hipótese estarão incluídos nos serviços prestados pela Fortes Centro Automotivo os reparos em partes plásticas, borrachas, vidros ou partes internas do veículo, dentre outros, porque nestes locais não há a possibilidade de execução do serviço de Martelinho com a qualidade técnica recomendada como ideal pelos padrões de qualidade da Fortes Centro Automotivo.

2.2.4 - O critério para definição de execução do reparo é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Fortes Centro Automotivo. Todo dano que necessitar de reparo somente terá sua liberação para a execução do serviço após avaliação técnica e desde que fora das exclusões, conforme item 6. do presente manual.

2.2.5 - O reparo será realizado exclusivamente nos casos em que não haja a necessidade de desmontagem ou troca da peça danificada.

2.2.6 - No momento da execução do reparo será cobrada diretamente do ASSOCIADO uma taxa de serviço a título de COPARTICIPAÇÃO para cada reparo, cujo valor e existência foram informados no momento de contratação do PLANO.

A COPARTICIPAÇÃO será aplicada conforme regras descritas na cláusula 4 do presente contrato.

3. LIMITES DE UTILIZAÇÃO NO SERVIÇO REPARO RÁPIDO/ MARTELINHO

3.1 - Reparo Rápido/Martelinho: Durante o período de vigência, o associado terá limites de utilização dos serviços contratados, conforme descrito abaixo.

3.2 - As utilizações dos serviços oferecidos nos planos que englobam o serviço de Reparo Rápido/Martelinho são limitadas pela quantidade de agendamentos realizados, cada agendamento se limita a 04 (quatro) reparos no total, sendo eles Reparo Rápido ou Martelinho, conforme as necessidades do associado.

3.3 - O associado está limitado a 04 (quatro) agendamentos de Reparo Rápido/Martelinho, tendo obrigatoriamente um intervalo entre cada agendamento de 03 (três) meses.

3.4 - Para o primeiro agendamento deve-se cumprir uma carência de 03 (três) meses (90 dias) a partir da data de sua contratação.

4. VALORES DE COPARTICIPAÇÃO:

4.1 - No momento da execução do reparo será cobrada diretamente do associado uma taxa de serviço a título de COPARTICIPAÇÃO para **CADA REPARO**, cujo valor e existência foram informados no momento de contratação do PLANO.

4.1.2 - Para o serviço de Reparo Rápido/Martelinho, será cobrado o valor de coparticipação para cada reparo agendado, se o serviço contemplar mais de um reparo na peça, o ASSOCIADO estará sujeito a uma nova coparticipação caso os danos ultrapassem em sua totalidade 50 cm de diâmetro para Reparo Rápido ou 30 cm para Martelinho.

4.1.3 - Para os serviços de Reparo Rápido, entende-se por peça cada parte individual do veículo que necessitar o reparo. As peças aceitas para reparação são: porta, para-lama, coluna lateral, teto, capô, tampa traseira, soleira e para-choque.

4.1.4 - Para o serviço de Martelinho, as coparticipações são precificadas por peça, respeitando o limite de 5 (cinco) pontos de reparo (ponto). Entende-se por ponto cada amassado a ser reparado. Se o serviço ultrapassar o limite de pontos por peça, o associado deverá pagar uma nova coparticipação. Um amassado individual ou o conjunto de 5 amassados estão limitados a 30 cm de diâmetro.

4.1.5 - Entende-se por peça cada parte do veículo que necessitar de acesso diferente para a execução do reparo. As peças aceitas para reparação são: Porta, para-lama, coluna lateral, teto, capô, tampa traseira e soleira.

4.2 - As coparticipações deverão ser pagas pelo Associado antes da execução de qualquer serviço contemplado neste instrumento.

4.3 - O pagamento da coparticipação pelo Associado deverá ser realizado à vista, em cartão de débito, crédito ou dinheiro. Não serão aceitos outros meios ou prazos de pagamento.

4.3.1 - O não pagamento impossibilitará a realização dos reparos agendados.

4.4 - Os valores de coparticipação de cada reparo estão descritos na tabela abaixo:

REPARO RÁPIDO COM UTILIZAÇÃO DE PINTURA – Conforme todos os subitens do item 2.1

- PINTURA SÓLIDA R\$110,00 – POR REPARO
- PINTURA METÁLICA R\$150,00 – POR REPARO

MARTELINHO – Conforme todos os subitens do item 2.2

· R\$130,00 – POR REPARO

5. PRAZOS PARA AGENDAMENTO:

5.1 - Para atendimento do Martelinho/Reparo Rápido:

O agendamento será efetuado em até 30 (trinta) dias a partir da disponibilidade de agenda do Associado e da Fortes Centro Automotivo. As alterações neste prazo têm de ser de comum acordo.

5.2 - O eventual reagendamento devido à ausência do Associado no ato do referido atendimento, será tratado como um novo agendamento conforme prazo do item 5.1

5.3 - O cancelamento do agendamento ou reagendamento deverá ser feito com 48 horas de antecedência a data do agendamento confirmado.

6. EXCLUSÕES GERAIS:

6.1 - Exclusões gerais do serviço Reparo Rápido: consideram-se itens excluídos dos serviços de Reparo Rápido objeto deste contrato:

6.1.2 - Amassados, riscos ou arranhados existentes na lataria do veículo antes da contratação do plano;

6.1.3 - Danos estruturais; peças desalinhadas; ou danos em quinas de peças;

6.1.4 - Amassados, riscos ou arranhados em partes interiores dos veículos;

6.1.5 - Amassados, riscos ou arranhados em cima de faixas ou adesivos ou borrachas;

6.1.6 Amassados, riscos ou arranhados em componentes ou peças plásticas sem pintura;

6.1.7 - Amassados, riscos ou arranhados em componentes ou peças de alumínio;

6.1.8 - Amassados, riscos ou arranhados com comprimento ou diâmetro superior a 50 cm;

6.1.9 - Amassados que exigem desmontagem da peça do veículo;

6.1.10 - Troca de peças de lataria de veículos;

6.1.11 - Reparos que exijam solda;

6.1.12 - Peças que apresentem rasgo;

6.1.13 - Peças enferrujadas;

6.1.14 - Furos em peças da lataria;

6.1.15 - Danos ocasionados por vandalismo e motim, bem como danos decorrentes de tumultos e situações de desordem pública em geral, assim como todos os danos causados, direta ou indiretamente, por inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, tempestades, atos de inimigo público, guerras, ameaça de guerra, invasão, rebelião, terrorismo, revolução, fraudes e situações correlatas.

6.1.16 - Demais situações dependerão de análise visual de profissional habilitado.

6.2 - Exclusões gerais do serviço Martelinho:

Consideram-se itens excluídos dos serviços de Martelinho objeto deste contrato:

6.2.1 - Roubo ou furto da peça (o serviço não será realizado se a peça não estiver instalada no veículo);

6.2.2 - Amassados que, mesmo estando dentro da especificação previstas deste contrato, apresentem danos na pintura ou possam acarretar danos na pintura;

6.2.3 - Amassados que, mesmo estando dentro da especificação deste contrato, encontre-se em locais sem acesso para a realização do reparo;

6.2.4 - Amassados existentes na lataria do veículo antes da contratação do plano;

6.2.5 - Amassados que impossibilitem um reparo com perfeição;

6.2.6 - Amassados que exigem desmontagem da peça do veículo;

6.2.7 - Amassados em partes interiores do veículo;

6.2.8 - Amassados no para-choque do veículo;

6.2.9 - Amassados em cima de faixas, adesivos ou borrachas;

6.2.10 - Amassados em componentes ou peças plásticas;

6.2.11 - Amassados em componentes ou peças de alumínio;

6.2.12 - Amassados com comprimento ou diâmetro superior a 30 cm;

6.2.13 - Troca de peças na lataria dos veículos;

6.2.14 - Pintura ou repintura de peças de lataria de veículos;

6.2.15 - Peças enferrujadas;

6.2.16 - Danos ocasionados por vandalismo e motim, bem como danos decorrentes de tumultos e situações de desordem pública em geral, assim como todos os danos causados, direta ou indiretamente, por inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, tempestades, atos de inimigo público, guerras, ameaça de guerra, invasão, rebelião, terrorismo, revolução, fraudes e situações correlatas.

6.2.17 - Demais situações dependerão de análise visual de profissional habilitado;

7. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

7.1 - Vigência do benefício: Os serviços estarão à disposição do Associado desde que o mesmo se encontre Ativo/Adimplente junto a ASSOCIAÇÃO.

7.2 - Utilização dos planos: Os serviços só poderão ser prestados quando o Associado fornecer as informações solicitadas no momento do agendamento.

7.2.1 - O Associado deverá solicitar atendimento através do site da associação parceira PATRIAUTO, sendo ele www.patriaauto.com, no campo **DANOS DO DIA A DIA/agendamento** e preencher de forma completa o formulário para agendamento.

7.2.2 - O setor de agendamento entrará em contato em até 48 horas úteis para verificar as possíveis datas de agendamento.

7.2.3 - O agendamento só será feito após todos os dados solicitados no formulário no site estarem preenchidos conforme item 7.2.1

8. CARÊNCIA

A partir da adesão ao plano DANOS DO DIA A DIA, será iniciado um período de carência de 90 (noventa) dias. Durante o período de carência, o Associado não poderá acionar os serviços aqui descritos.

9. CANCELAMENTO

O cancelamento do benefício poderá ser solicitado pelo site da Associação Parceira Patriauto , www.patriaauto.com em Cancelamento ou através do telefone 21-3082.9340 / 21-3082.9341

O cancelamento não dará o direito de reembolso de nem um dos valores pagos.