



Guia de Assistências VIDROS

✧ Automóvel

✧ Caminhão



A **BVIX Auto Frota** oferece um seguro completo que vai muito além da simples cobertura da sua frota. Nós cuidamos de você e do que realmente importa, permitindo que aproveite cada momento com a tranquilidade que só um bom seguro pode oferecer.

Com modalidades:

- ☐ Auto Passeio, Utilitário, Moto
- ☐ Caminhão Leve, Pesado, Semi Reboque

A BVIX é a **escolha perfeita para todos que valorizam segurança e conforto** em suas rotinas.

Além disso, sabemos que cada cliente é único e tem necessidades específicas. Por isso, nossas condições especiais foram pensadas para oferecer a melhor experiência possível.

Seja qual for o seu perfil, temos uma solução feita sob medida para você. Desde assistência 24 (vinte e quatro) horas até a possibilidade de coberturas personalizadas, estamos aqui para garantir que sua proteção atenda a todas as suas demandas, com a flexibilidade que você precisa.

Conheça todas as vantagens da **Assistência 24 horas** que a BVIX oferece, entre em contato através do telefone: **0800 942 8586**

ASSISTÊNCIA VIDROS

1. DEFINIÇÕES DO PRODUTO

Boas-vindas as **CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS BVIX SEGURADORA AUTOMÓVEL FROTAS PARA VIDROS**. Com estas, você terá acesso a serviços de excelente qualidade, cuidado e tecnologia que a BVIX pode lhe oferecer. O segurado terá direito a prestadores de serviços especializados a nível nacional, em situações emergenciais 24 horas por dia, 7 dias por semana.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Os serviços são prestados pela TAG ASSISTÊNCIA LTDA, inscrita sob o CNPJ: 12.091.003/0001-67

2.1. VIGÊNCIA

Os serviços contratados serão prestados durante o prazo de vigência indicado na Apólice de Seguro contratada.

2.2. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços serão prestados exclusivamente em território nacional.

2.3. DA SOLICITAÇÃO DO ATENDIMENTO

Para a utilização dos serviços da Assistência BVIX, o segurado deverá seguir os seguintes procedimentos:

- a) Contatar a Central de Assistência BVIX assim que o evento ocorrer, fornecendo as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do segurado e do Veículo Coberto, bem como para a confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da assistência contratada;
- b) Relatar o evento ocorrido de forma detalhada, permitindo o acionamento do prestador da maneira mais eficiente possível. Neste relato, deve ser informada a situação do veículo em relação à carga;
- c) Fornecer à Central de Assistência BVIX as seguintes informações:
 - Placa, modelo, marca e cor do veículo Segurado;
 - Nome completo do segurado;
 - Nome da empresa titular da apólice de seguro;
 - Localização exata do veículo Segurado.

Nota 1: O não cumprimento dos procedimentos acima poderá acarretar a perda do direito à utilização da assistência contratada.

Nota 2: Caso a Assistência verifique, a seu critério, que as informações ou declarações fornecidas pelo segurado são, de qualquer forma, inconsistentes, incorretas, falsas, inverídicas e/ou tenham sido prestadas de má-fé, o segurado perderá o direito à Assistência. Além disso, deverá reembolsar os valores eventualmente despendidos em razão da utilização indevida da Assistência Auto Frota, sendo a Contratante subsidiariamente responsável por esse reembolso.

Nota 3: Em nenhuma hipótese haverá reembolso por serviços organizados e/ou executados por terceiros sem a prévia solicitação ou autorização da companhia.

2.4. DA REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

Quando houver necessidade de atendimento, e desde que respeitados os termos do produto contratado, caso o veículo esteja impossibilitado de se locomover por meios próprios, será providenciado o seu reboque até o destino definido pelo segurado.

Para a realização do serviço, o veículo deverá estar completamente descarregado.

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, franquia e período de carência, estão igualmente discriminadas no referido instrumento contratual, compondo o conjunto de obrigações assumidas pelas partes.

5. DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

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. EXCEDENTES

As despesas com limites excedentes serão por conta do segurado, sendo contabilizado o trajeto ida e volta do prestador e demais despesas do serviço.

Todos os serviços previstos nestas Condições Gerais destinam-se às regiões que contem com estrutura de prestadores. Para as demais localidades, consideradas remotas ou desprovidas de estrutura, os custos de deslocamento serão incluídos normalmente na calculadora para fins de roteirização e cobrança da quilometragem excedente.

9. 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.

Segurado: 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 Assistência 24 Horas: Este setor é responsável por fornecer atendimento emergencial imediato ao Segurado(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 Segurado(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.

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.