

# Manual da Assistência Pequenos Reparos da Justos

(v. Janeiro, 2024)

## APRESENTANDO E EXPLICANDO OS SERVIÇOS E PACOTES DE ASSISTÊNCIA JUSTOS:

Parabéns! Você acaba de adquirir um dos pacotes de serviços de assistência Justos e estamos contentes em te atender.

Somos a Justos Consultoria e Serviços em Seguros Ltda e nosso CNPJ é 40.317.530/0001-82. Somos responsáveis por coordenar a prestação dos serviços de assistência e contamos com parceiros muito experientes no mercado.

Neste Manual constam as regras, os limites de utilização e os critérios para a utilização de cada um dos serviços de assistências contratados. É muito importante que você leia com atenção e, assim, tenha todas as informações específicas sobre cada um dos respectivos pacotes de serviços.

Vale destacar que os serviços oferecidos neste contrato são de caráter assistencial e emergencial e não se confundem com um seguro. Isto quer dizer que não haverá, em qualquer hipótese, reembolso de gastos relativos à mão-de-obra e/ou peças e/ou serviços organizados, contratados e/ou executados por terceiros.

Todos os serviços previstos neste Manual devem ser, previamente, solicitados conforme Canais de Atendimento abaixo, a fim de que sejam autorizados e coordenados.

### Quais são nossos pacotes?

Atualmente, a Justos oferece 6 (seis) tipos de pacotes de serviços. São eles:

- ASSISTÊNCIA 24h
- ASSISTÊNCIA VIDROS, FARÓIS, LANTERNAS E RETROVISORES
- ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL
- CARRO RESERVA
- CONTRA BURACOS
- PEQUENOS REPAROS

Os pacotes são independentes, ou seja, podem ser contratados um ou mais pacotes de assistência.

As condições de cada pacote estão resumidas no aplicativo da Justos, o qual contém link para acesso direto a este Manual de Assistência. Por isso é muito importante que você cheque qual(is) pacote(s) de serviço(s) você contratou por meio do aplicativo Justos e/ou e-mails de contratação enviados a você. Havendo alguma divergência, entre em contato diretamente conosco!

### Como cancelar a contratação?

Você possui o direito de cancelar a recorrência desta assistência a qualquer momento, sendo que o cancelamento se operará a partir da próxima vigência do pacote. O cancelamento pode ser solicitado pelos mesmos meios usados na contratação.

Você também poderá desistir da contratação do pacote de assistência no prazo de 7 (sete) dias corridos, a contar do pagamento do pacote de assistência, podendo ser solicitado por meio dos Canais de Atendimento disponibilizados pela Justos. Neste caso, devolveremos o valor pago por você, mas, **ATENÇÃO, não se aplica** a possibilidade de cancelamento por desistência/arrependimento quando houver a utilização de quaisquer dos serviços disponibilizados.

### **Posso incluir um pacote novo na minha contratação?**

Claro! Sempre que quiser adquirir um novo pacote de assistência, basta entrar em contato conosco. Faremos o ajuste no seu Plano Justos, mas, **ATENÇÃO**, após a nova contratação, o cliente terá uma carência de 7 dias para a primeira utilização dos novos serviços contratados.

### **Quero falar com a Justos:**

Sempre que precisar acionar uma assistência ou tratar de algum tema específico a seus pacotes contratos, entre em contato com nossa Central de Atendimento pelos seguintes canais:

- Aplicativo: app Justos; ou
- Whatsapp: número indicado no app Justos; ou,
- Telefone: número indicado no app Justos e em [www.justos.com](http://www.justos.com)

### **GLOSSÁRIO**

Aqui está uma explicação rápida sobre alguns termos que vamos usar nesse documento:

- Abrangência:** Todos os serviços são prestados em todo território nacional.
- Cliente:** Cliente Justos que contrata o Pacote de Assistência Pequenos Reparos.
- Eventos:** São os eventos que, quando caracterizados, constituem o fato gerador dos serviços disponibilizados.
- Franquia:** É o valor ou percentual definido no Contrato de Assistência, pelo qual o cliente fica responsável em caso de acionamento dos serviços contratados.
- FLR:** Compreendem os seguintes componentes do veículo: Lanternas ou faróis, retrovisores ou faróis auxiliares.

- f. Limite de Utilização: O limite de atendimento descrito em cada serviço contido no pacote contratado, podendo variar de acordo com os benefícios disponíveis.
  
- g. Veículo: Veículo devidamente cadastrado e informado via aplicativo da Justos, no momento da contratação do pacote de assistência.

## **PACOTE DE SERVIÇOS**

### **ASSISTÊNCIA PEQUENOS REPAROS**

A ASSISTÊNCIA PEQUENOS REPAROS é oferecida pela Justos, também com a opção de contratação, ou não, desse serviço. A opção escolhida está descrita no contrato de venda.

Essa assistência, se contratada, garante o serviço de reparação da lataria e pintura quando não há a necessidade de troca de peças. Desta forma, este produto visa atender aos clientes que sofreram pequenas colisões que tenham afetado apenas peças externas de plástico ou lataria. A empresa responsável pela prestação do serviço, é a Autoglass.

#### **Qual a abrangência?**

Todos os serviços são prestados em todo território nacional.

#### **Qual a vigência?**

Os pacotes de assistência possuem vigência de 12 (doze) meses, sendo que o início e término de vigência serão indicados nos e-mails de contratação e também podem ser conferidos no aplicativo da Justos.

O período de 12 (doze) meses para os limites de utilização acima descritos é estabelecido com base na continuidade do cliente com a Justos pelo período que se inicia no pagamento da primeira mensalidade pelos serviços de Assistência Vidros, Faróis, Lanternas e Retrovisores e é renovado sempre que o cliente completar 12 contratações mensais e completas do Pacote Pequenos Reparos.

A recorrência da contratação ocorrerá anualmente, por meios remotos, sendo que a confirmação de quitação do pagamento do pacote de assistência servirá como prova da efetiva contratação.

#### **Qual a franquia?**

A franquia, quando aplicável, terá seus valores e regras definidos no seu respectivo Contrato de Assistência.

## 1. Serviços e limites de utilização:

Abaixo estão a descrição de cada serviço e seus limites de utilização:

Serviços	Taxa de Utilização/ Franquia	Limites de Utilização	Observações
<p><u>SRA (Serviço de Reparo de Arranhões)</u>: 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;</p> <p><u>Martelinho</u>: 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.</p> <p><u>Reparo Rápido</u>: reparação de amassados e arranhões à pintura na lataria metálica e/ou peças plásticas externas, incluindo o para-choque</p>	<p>Quando aplicável, terá seus valores e regras definidos no seu respectivo contrato de assistência.</p>	<p><b>O cliente terá direito a 1 (uma) utilização por ano, ou seja, dentro de um período de 12 (doze) meses de recorrência deste pacote de assistência, ininterruptos ou não. A utilização da mão-de-obra será limitada ao valor de até R\$1.000,00 de mão-de-obra relativos à reparação, já descontada a taxa de utilização</b></p> <p><b>Atenção:</b> caso o custo de mão-de-obra seja superior a este valor, o cliente deverá se responsabilizar pelo pagamento do valor que ultrapassar os R\$ 1.000,00.</p>	<p>O cliente que tem uma colisão aciona a assistência e tem seu veículo direcionado à oficina credenciada para vistoria e avaliação de danos e realização de pequenos reparos. No entanto, se houver a necessidade de troca de peças serão apresentados orçamentos para que o próprio cliente realize a compra.</p>

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.

O cliente para utilizar a assistência precisa pagar a taxa de utilização (espécie de “franquia”), o valor é demonstrado na hora da contratação e no seu certificado mensal .

**2. Os serviços Pequenos Reparos não serão prestados nas seguintes hipóteses, sendo ainda considerados como RISCOS EXCLUÍDOS:**

- a. Troca de qualquer peça, independentemente de valor;
- a. Reparação com a utilização de peças que não sejam de fornecedor ou marca homologada;
- a. Capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo;
- a. Reparação de peças não originais de fábrica;
- a. Reparação ou substituição de peças mecânicas e estruturais;
- a. Reparação de danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (ausência de nexos causal);
- a. Veículos blindados e caminhões.



**3. Também como RISCOS EXCLUÍDOS GERAIS, não serão aceitos e prestados serviços nas seguintes condições:**

- a. 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
- a. 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;
- a. Danos causados ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego;
- a. 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;
- a. Danos causados por objetos transportados pelo veículo com a assistência contratada ou nele fixados;
- a. Reparação e/ou substituição de peças não originais de fábrica;
- a. Roubo ou furto do veículo ou das peças passíveis de atendimento definidas neste contrato, além dos danos gerados em virtude deste evento;
- a. Reparação de danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (ausência denexo causal);
- a. Peças adaptadas e/ou transformadas de outros veículos, mesmo que realizado em concessionária;
- a. Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
- a. Substituição por peças com logomarca do fabricante (genuínas) ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remete à marca do veículo;
- a. 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;
- a. 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;
- a. Serviços efetuados sem prévia autorização da Central de Atendimento (Contratadas);
- a. Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado;
- a. Veículos com processo de atendimento em aberto;
- a. Recalibragem ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares.

**4. Os seguintes veículos não são elegíveis e portanto não serão aceito e/ou terão os serviços de assistência contra buracos prestados:**

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