



## Tudo sobre seu serviço

# Reparos de Funilaria e Pintura

Aproveite a vida curtindo o que há de melhor por aí no seu próprio carro, com o carro do amigo ou até mesmo com o carro do aplicativo.

Após a contratação, você terá direito a duas (2) utilizações, a cada doze (12) meses após mediante o pagamento, deve ser observado um intervalo mínimo de seis (6) meses entre cada utilização.

Este benefício estará disponível após 60 dias da data da contratação. Os serviços não são acumulativos e, mesmo que o cliente cancele seu contrato o e contrate novamente dentro do período de 12 meses, não haverá novas utilizações. Confira o limite do serviço e coparticipação do seu plano.

Seu pacote é anualizado e a renovação é automática através de pagamento mensal.

Para acionar a assistência: 0800 722 2353 ou através do site: [agendeseuservico.com/helpsauto](https://agendeseuservico.com/helpsauto)





## REPAROS DE FUNILARIA E PINTURA

Este serviço possui uma carência de 60 (sessenta) dias, contados da contratação, para poder ser utilizado em danos ocorridos após este período de carência.

O serviço de reparos de funilaria e pintura auxilia nos danos mais comuns do dia-a-dia como ralados e amassados e contempla uma variedade de soluções técnicas, sendo: reparo de arranhões, SuperMartelinho, reparo rápido e funilaria e pintura, com ou sem troca de peças.

A avaliação de qual técnica a ser utilizada, será feita pelo profissional no momento da abertura da solicitação de serviço mediante o envio de fotos do dano do veículo para a vistoria.

\*Se houver a necessidade de troca de peças, serão apresentados os orçamentos para que o cliente as adquira, com a mão-de-obra para instalação garantida até o limite contratado, respeitado um intervalo mínimo de 6 meses entre os atendimentos, com até 2 eventos em 12 meses. Caso o valor da mão-de-obra exceda o limite, o cliente poderá acionar o serviço, mas será responsável por pagar a diferença.

## TÉCNICAS:

### REPARO DE ARRANHÕES

Reparo de danos superficiais 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 credenciada.

### SUPERMARTELINHO

Reparo de pequenos e médios amassados na lataria metálica do veículo, com o uso de 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 de amassados são limitados a 30 cm de diâmetro.

### REPAROS RÁPIDOS – FUNILARIA E PINTURA

Reparo de amassados e arranhões à pintura na lataria metálica e/ou peças plásticas externas, incluindo o para-choque do veículo, são limitados a 60 cm de diâmetro.

Essa técnica utiliza tintas de secagem rápida, que são fabricadas no momento e local do serviço, com um sistema de ajuste de cor que possibilita pintar veículos de 50 mil tonalidades diferentes.

### FUNILARIA CONVENCIONAL

Reparo 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 e o custo da peça deverá ser arcado pelo cliente.



## ACIONAMENTO REPARO DE FUNILARIA E PINTURA

Para acionamento o Cliente deverá acionar a central de atendimento ou pela página de auto agendamento [agendeseuservico.com/helpsauto](https://agendeseuservico.com/helpsauto) observando os horários abaixo:

- Para agendamento de serviços: de Segunda a Sábado, das 8h00 às 20h00;
- Para demais serviços de atendimento: de Segunda a Sexta, das 8h00 às 18h00;
- Não haverá atendimento em Feriados Nacionais.

Após o recebimento da confirmação do agendamento o Cliente receberá um link para o envio das fotos do veículo e seus respectivos danos para a análise, na sequência ocorrerá a realização da análise e o cliente receberá o retorno com as opções de datas e de horários para execução do serviço.

Obs. Na hipótese do dano não se enquadrar no escopo dos serviços abrangidos por essa assistência, se mediante a análise técnica do prestador, caso o dano solicitado não for equivalente ao escopo do produto descrito neste documento o cliente receberá uma comunicação de negativa do serviço.

## GARANTIA E RESPONSABILIDADE PELOS SERVIÇOS E PEÇAS REPARO FUNILARIA E PINTURA

- A Carglass é responsável pela garantia dos serviços realizados, respondendo por eventuais danos causados aos mesmos em relação aos serviços, desde que tenha, comprovadamente, agido com culpa, dolo, negligência, omissão ou infração legal. Tal garantia não abrange os danos causados às peças em virtude de atos praticados pelo segurado com culpa ou dolo.
- A Carglass garante a prestação de serviço pelos seguintes prazos:
  - a. O prazo de garantia será de 6 (seis) meses a contar da data de entrega do veículo reparado ao cliente para os serviços de SuperMartelinho e 12 (doze) meses a contar da data de entrega do veículo reparado ao cliente para os demais serviços.
  - b. Para a peça trocada, garantia legal de 90 (noventa) dias prevista no art. 26, Inciso II da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.



# Assistência de Reparo de Funilaria e Pintura



## LIMITES DE USO E COPARTICIPAÇÃO

1. Para contratações até 11/11/2024, os limites de uso a serem observados são:

| MULTI   BÁSICO | MAXI   COMPLETO | MEGA                                  |
|----------------|-----------------|---------------------------------------|
| Não disponível | Não disponível  | Disponível<br>R\$ 1.500 de limite/ano |

2. Para contratações entre 11/11/2024 – 30/09/2025, os limites de uso a serem observados são:

| MULTI   BÁSICO                        | MAXI   COMPLETO                       | MEGA                                  |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Disponível<br>R\$ 1.000 de limite/ano | Disponível<br>R\$ 1.500 de limite/ano | Disponível<br>R\$ 2.000 de limite/ano |

3. Para contratações a partir de 01/10/2025, os limites de uso a serem observados são:

| MULTI   BÁSICO                        | MAXI   COMPLETO                       | MEGA                                  |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Disponível<br>R\$ 1.000 de limite/ano | Disponível<br>R\$ 1.250 de limite/ano | Disponível<br>R\$ 1.500 de limite/ano |

Importante! As contratações a partir de 01/10/2025 contarão também com a Taxa de serviços (coparticipação)

No momento da execução do reparo será cobrado uma Taxa de serviço, que deverá ser paga pelo cliente diretamente ao prestador da Rede da Contratada, à vista, conforme valores detalhados na tabela abaixo:

| Taxa de Serviço                    |
|------------------------------------|
| R\$ 170,00 (Cento e Setenta Reais) |

Importante! A taxa de serviço é cobrada por peça trocada ou reparada.



## DISPOSIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FUNILARIA:

- O critério para definição de execução do reparo é exclusivamente técnico e de responsabilidade do Santander helpS. Todo dano que necessitar de reparo somente terá sua liberação para a execução do serviço após avaliação técnica e desde que fora das EXCLUSÕES GERAIS.
- Os serviços contemplados na presente contratação serão prestados sempre que observados todos os requisitos técnicos e contratuais e os limites de valores previstos neste documento. Somente serão prestados os serviços previstos neste documento e, sempre que não se enquadrem em nenhuma das hipóteses de EXCLUSÕES GERAIS.
- Em nenhuma hipótese haverá reembolso ou garantia por serviços efetuados fora da rede credenciada helps e por ela indicada, sem a helpS.
- 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.
- Os serviços somente poderão ser prestados após agendamento junto o Santander helpS. Poderá ser solicitado o envio de fotos que permitam a identificação do reparo a ser realizado, evitando a vistoria presencial.
- O critério para definição da necessidade de troca ou reparo da peça danificada é exclusivamente técnico e de responsabilidade do Santander helpS. Todo item que necessitar ser trocado somente terá sua liberação para a execução do serviço após avaliação técnica, a ser feita mediante vistoria de fotos.
- Antes da execução do serviço, o prestador realizará as seguintes etapas:
  - a) O veículo passará por um checklist, com preenchimento de formulário específico, físico ou digital, na presença do condutor, o qual ele deverá assinar;
  - b) O prestador irá conferir o dano e verificar se está condizente com o especificado na ordem de serviço;
  - c) Será conferida se a peça foi furtada (ausência total do item sem evidências de danos), dado que o serviço somente será executado mediante a apresentação da peça avariada. A única exceção é o vidro lateral, que se estilhaça durante a quebra, e naturalmente não estará presente em caso de quebra.
- Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderão ocorrer, quando da substituição da peça, algumas diferenças na cor, tamanho da grade e serigrafia, pelo desgaste natural da peça antiga. Essas diferenças não são de responsabilidade do Santander helpS porque não existem elementos técnicos que impeçam esse acontecimento, que é decorrente apenas e tão somente do decurso do tempo e do desgaste natural dos componentes da peça danificada.
- O atendimento está vinculado à disponibilidade da peça no mercado nacional. Veículos com mais de 10 (dez) anos da data da sua fabricação, ou que se encontrem em locais sem recurso para execução do serviço, ficam sujeitos à disponibilidade e prazo para aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada de marca habilitada.
- Quando houver a substituição da peça, esta será substituída por outra caracterizada por ter sido concebida pelo mesmo processo de fabricação (tecnologia) da peça avariada, apresentando as mesmas especificações técnicas da peça que substitui, sem a logomarca da montadora.
- Em caso de danos a peças adaptadas, não será realizada a troca, por tratar-se de item para o qual não é tecnicamente possível a prestação de serviços.





## EXCLUSÕES FUNILARIA E PINTURA:

Em nenhuma hipótese serão realizados reparos em partes plásticas, borrachas, vidros ou partes internas do veículo, tampouco serão realizados casos em que haja a necessidade de desmontagem ou troca da peça danificada.

- Caminhões, ônibus, micro-ônibus, tratores, triciclos, motos, reboques e máquinas de construção;
- Veículos blindados;
- Veículos especiais, de colecionadores ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads)
- Veículos utilizados em práticas esportivas, bem como na participação em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Veículos importados por importadores independentes;
- Danos decorrentes de uso indevido do veículo, previsto no código nacional de trânsito;
- Roubo ou furto da peça (o serviço não será realizado se a peça não estiver instalada no veículo);
- Danos estruturais, peças desalinhadas ou danos em quinas de peças;
- Amassados, riscos ou arranhados em: partes interiores dos veículos, faixas/adesivos/borrachas, componentes ou peças plásticas sem pintura, componentes ou peças de alumínio;
- Danos com diâmetros superiores a 30 cm para os serviços de SuperMartelinho e superiores a 50 cm até 60 cm para os serviços de Reparo Rápido;
- Peças cromadas, para os serviços de SuperMartelinho e Reparo Rápido;
- Amassados que exigem desmontagem da peça do veículo para reparação da mesma;
- Troca de peças de lataria de veículos;
- Reparos que exijam solda;
- Peças que apresentem furo ou rasgo;
- Peças enferrujadas;
- Amassados que, mesmo estando dentro da especificação deste contrato, encontrem-se em locais sem acesso para a realização do reparo;
- Amassados que impossibilitem um reparo com perfeição;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- Danos ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- Prejuízos financeiros ocasionados pela paralisação do veículo durante o período da execução do serviço;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços contratados e adquiridos diretamente pelo cliente sem o conhecimento e prévia autorização, ou serviços negociados diretamente com os prestadores;
- Acionamentos em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional de um fato ocorrido;
- 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;
- Danos existentes antes da contratação do serviço;
- Demais situações dependerão de análise visual de profissional habilitado.



#### REPAROS DE FUNILARIA E PINTURA

0800 722 2353

[agendeseuservico.com/helpsauto](https://agendeseuservico.com/helpsauto)

#### CENTRAL DE ATENDIMENTO

Consultas, informações e transações:

**4004 3535** (capitais e regiões metropolitanas)

**0800 702 3535** (demais localidades)

**0800 723 5007** (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

#### SAC

Reclamações, cancelamentos e informações: **0800 762 7777**

**0800 771 0401** (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

**+55 11 3012 3336** (no exterior, ligue a cobrar – atendimento 24h por dia, todos os dias)

#### OUVIDORIA

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada: **0800 726 0322** ou pelo WhatsApp: **+55 11 3012 0322**

**+55 11 3012 0322** (no exterior, ligue a cobrar)

A Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

Atendimento em Libras (Canal Exclusivo para Atendimento em Libras)

Disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados.