



## CONDIÇÕES DA GARANTIA

A **AUTOGARANTIA** atua na prestação de serviços automotivos em reparações de veículos, intermediando os acionamentos decorrentes de eventuais defeitos, pane e/ou avarias mecânicas e/ou elétricas causados durante o uso do veículo, sendo que a cobertura será de acordo com a modalidade da garantia contratada do veículo.

Os direitos previstos na Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) não são em hipótese alguma, prejudicados ou substituídos com a ativação da **AUTOGARANTIA**.

A **AUTOGARANTIA** tem seu prazo determinado conforme contrato em 365 dias corridos contados a partir da data de ativação da referida garantia contratada não sendo somado em hipótese alguma ao prazo da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

A **AUTOGARANTIA** não disponibiliza carro reserva no período em que o veículo apresentar eventuais defeitos, pane e/ou avarias esteja sendo reparado.

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA GARANTIA

Este manual refere-se à garantia com a cobertura de veículos leves que não supere o peso de 3.000 kg, para uso particular com ano de fabricação até 10 anos de uso.

- 1.1 A critério da **AUTOGARANTIA** na ativação da garantia será validada e aceita somente após a realização de vistoria online realizada pelo cliente com aprovação do departamento de Aceitação da **AUTOGARANTIA**.
- 1.2 A cobertura da garantia de veículos com passagem por leilão será validada e aceita pela **AUTOGARANTIA** exclusivamente para leilões de origem de "Financeira" qualquer outra origem de leilão e/ou sinistros ocorridos no veículo fica a critério da **AUTOGARANTIA** a aceitação da garantia que será avaliada e autorizada somente após a realização de consultas de histórico do veículo e laudos de vistoria cautelar que serão custeados pelo cliente.
- 1.3 A garantia estará automaticamente cancelada, ou seja, a **AUTOGARANTIA** não se obriga em aceitar qualquer tipo de acionamento ou realização da prestação dos serviços de garantia nas seguintes situações:
  - 1.4.1. Dados incompletos ou incorretos referente ao proprietário do veículo ou referente ao veículo;
  - 1.4.2. Constatados defeitos mecânicos ou elétricos "**ANTES**" da ativação da garantia;
  - 1.4.3. Qualquer ação que caracterize mau uso, fraude, dolo ou má-fé do contratante da garantia ou do proprietário do veículo;
- 1.4 A prestação dos serviços da **AUTOGARANTIA** é exclusiva e única para o veículo e proprietário cadastrado no ato da ativação, sendo pessoal e intransferível, perdendo sua validade em caso de venda do veículo ou transferência de propriedade, sendo necessário a comprovação de propriedade do veículo no acionamento para a autorização dos serviços prestados.

### 2. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

2.1 A prestação dos serviços da **AUTOGARANTIA** é válida somente em território nacional brasileiro.

2.2 A prestação dos serviços da **AUTOGARANTIA** tem por objetivo reparar eventuais defeitos que ocorram após a venda do veículo, fazendo os devidos reparos de acordo com os itens cobertos pela garantia considerando a quilometragem percorrida.

2.3. As prestações dos serviços contratados serão realizadas através de oficinas credenciadas e indicadas pela **AUTOGARANTIA**, sendo necessário que o proprietário leve o veículo até o endereço das oficinas indicadas.

2.4. Após a entrega do veículo na oficina credenciada a **AUTOGARANTIA** deverá apresentar ao proprietário do veículo o diagnóstico encontrado no prazo de até 48hrs, com a definição se o serviço será coberto ou não pela garantia contratada, caso o serviço seja coberto pela garantia a **AUTOGARANTIA** tem o prazo de até 30 dias para entrega do veículo.

2.5 Caso a **AUTOGARANTIA** julgue necessário fazer um novo diagnóstico para identificar e concluir o defeito apresentado, fica a mesma autorizada a encaminhar o veículo para outra oficina credenciada, sendo necessário a comunicação da “Alteração de Oficina” com o proprietário.

### 3. COBERTURA DA GARANTIA CONTRATADA

A cobertura da garantia será atendida exclusivamente através dos itens descritos abaixo conforme seguinte limite de cobertura:

- Limite máximo de cobertura por carro Categoria Normal R\$8.000,00
- Limite máximo de cobertura por carro Categoria Premium R\$16.000,00

3.1 **MOTOR (GASOLINA, FLEX, ETANOL, DIESEL):** cabeçote e junta, virabrequim, pistões, bielas, anéis dos pistões, bronzinas da biela, bronzinas do mancal, hastes e balancins, eixo de comando das válvulas, válvulas de admissão, válvulas de escape e guias de válvulas, tuchos hidráulicos e mecânicos, bomba de óleo.

3.2 **CÂMBIOS ROBOTIZADOS: (Dualogic, I-motion, Easytronic, DSG)** robô, bomba de pressão e acumulador de pressão.

3.3 **CÂMBIO MANUAL (COMPONENTES):** engrenagens helicoidais, eixos, garfos, rolamentos do câmbio e cubo sincronizador.

3.4 **CÂMBIO AUTOMÁTICO (COMPONENTES):** conversor de torque, planetárias, corpo de válvulas, eixos, rolamentos, engrenagens helicoidais e bomba de óleo.

3.5 **CÂMBIO CVT:** polias variáveis e conversor de torque.

3.6 **SISTEMA DE ARREFECIMENTO:** bomba d'água mecânica e válvula termostática.

Os serviços de mão de obra cobertos pela **AUTOGARANTIA** serão válidos exclusivamente para os subitens discriminados no item **3. COBERTURA DA GARANTIA CONTRATADA** deste manual.

A **AUTOGARANTIA** tem o direito de retirar as peças diagnosticadas com defeito e reparar e /ou retificar da forma que achar conveniente, além de utilizar componentes ou peças de reposição adequadas que mantenham a mesma especificação do fabricante do veículo, podendo serem novas, usadas ou recondiçionadas não sendo obrigatório em nenhuma hipótese a utilização de peças ou componentes de marcas originais de fábrica.

### 4. PEÇAS E SERVIÇOS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA

- 4.1. Estão excluídos da cobertura desta garantia todas as peças que não estejam discriminadas no item **3. COBERTURA DA GARANTIA CONTRATADA** deste manual.
- 4.2. Estão excluídos da cobertura desta garantia todas as peças, componentes e itens de consumo, tais como: óleos lubrificantes, líquidos de arrefecimento, filtros, bateria, guarnições, reservatórios, anéis, parafusos, lâmpadas, todos os itens em plástico e borracha, alarme antifurto, conversão para gás, airbag e sistema de navegador (GPS).
- 4.3. Estão excluídos da cobertura desta garantia quaisquer tipos de defeitos com perdas de líquidos e/ou lubrificantes (óleo, água, aditivo), ruídos diversos e desgastes originários de peças de reposição além dos custos da mão de obra para diagnósticos destes problemas.
- 4.4. Estão excluídos da cobertura desta garantia serviços de regulagem de motor e de limpeza nos sistemas de alimentação, refrigeração, reprogramação /aprendizado de motor e/ou câmbio.
- 4.6. Estão excluídos da cobertura desta garantia vazamentos de óleo, redução gradual ou falta de compressão do motor e aumento gradual do consumo de óleo.
- 4.7. Estão excluídos da cobertura desta garantia calço hidráulico ocasionado por entrada de água, acúmulo de óleo e/ou combustível no interior da câmara de combustão.
- 4.8. Estão excluídos da cobertura desta garantia todo e qualquer custo referente a mão de obra relacionada a inspeção, diagnósticos, laudos realizados em que não for constatado nenhum defeito ou avaria, custos estes que deverão ser pagos pelo proprietário do veículo.
- 4.9. As reparações ou substituições de itens ou peças não serão autorizadas pela **AUTOGARANTIA** quando:
- 4.9.1 O veículo for modificado ou alterado as características determinadas pelo fabricante;
  - 4.9.2 O veículo não tiver as manutenções conforme solicitadas no item 5;
  - 4.9.3 O veículo for conduzido de maneira imprópria, tais como:
    - ✓ Uso em competições ou corridas automobilísticas;
    - ✓ Uso em locais onde houver estradas ou rodovias impróprias a circulação de veículos exemplo, (rodovias/estradas sem pavimentação, estradas de terra, areia, cascalho ou pedras que caracterize a utilização em trilhas de fora de estrada);
  - 4.9.4 O defeito ou avaria seja decorrente de um desgaste natural do veículo em relação ao seu tempo de uso e ao seu estado real de conservação no momento da venda do veículo.
  - 4.9.5 Ocorrer em consequência de qualquer tipo de acidente causados por colisão, roubo/furto, tentativa de roubo/furto, atos de vandalismo, incêndio e explosão, uso indevido, abuso, negligência ou fraude afetando de forma completa ou parcial o veículo.
  - 4.9.6 O defeito/avaría seja ocasionado por fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas, alagamentos, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, tornados, quedas de corpos siderais, meteoritos, enchentes por água de chuva, rio, mar, lago, represa ou adutora.
  - 4.9.7 O veículo apresentar formação de borra no óleo lubrificante do motor ou deterioração do mesmo ou à falta de óleo e/ou de líquidos lubrificantes.
  - 4.9.8 O defeito/avaría for de consequência da não parada imediata do veículo na indicação de anomalia assinalada por falhas no funcionamento dos sistemas.
  - 4.9.9 Ocorrer ato(s) praticados por ação ou omissão do proprietário por má-fé.

- 4.9.10 O hodômetro (marcador de quilometragem) tenha sido alterado, desconectado ou substituído, sem a prévia autorização da **AUTOGARANTIA** ou na impossibilidade da determinação da correta quilometragem percorrida do veículo, serão expressamente excluídas do serviço.
- 4.9.11 Ocorrer avarias causadas pelo uso de combustíveis e lubrificantes não homologados pelo fabricante do veículo.
- 4.9.12 Qualquer intervenção ou manutenção feita no veículo sem prévia autorização da **AUTOGARANTIA** não serão em hipótese alguma reembolsadas.

## 5. MANUTENÇÃO PROGRAMADA

5.1 O proprietário do veículo será responsável em efetuar a troca de óleo em sua oficina de preferência a cada 5.000 km (cinco mil quilômetros) ou a cada 10.000 km (dez mil quilômetros) rodados de acordo com o óleo recomendado pelo fabricante do veículo, ou a cada 6 (seis) meses, contados a partir da data ou quilometragem da última revisão, especificada no certificado de ativação da garantia, na hipótese do que ocorrer primeiro.

Devem ser consideradas as instruções do fabricante com a utilização dos lubrificantes indicados, sendo necessário a apresentação dos respectivos comprovantes (nota fiscal ou cupom fiscal) para a **AUTOGARANTIA no ato do acionamento da garantia** sob a eminência de perda da garantia nos casos em que as trocas de óleo não estiverem sido realizadas no prazo e quilometragem determinados.

5.2 O proprietário do veículo será responsável em efetuar as devidas manutenções preventivas em sua oficina de preferência com a troca de correias, rolamentos e peças de desgaste natural de acordo com o tempo de uso ou quilometragem determinada pelo fabricante, sendo necessário a apresentação dos respectivos comprovantes (nota fiscal ou cupom fiscal) para a **AUTOGARANTIA** no ato do acionamento da garantia sob a eminência de perda da garantia nos casos em que as manutenções programadas não estiverem sido realizadas no prazo e quilometragem determinados.

Em caso de defeito/ pane mecânica ou elétrica no veículo o proprietário deverá seguir os seguintes procedimentos:

- ✓ Parar imediatamente o veículo para evitar o agravamento do defeito;
- ✓ Contatar imediatamente a central operacional da **AUTOGARANTIA** nos contatos abaixo no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após a data da constatação do defeito;
- ✓ Após o contato com a central da **AUTOGARANTIA** o proprietário deverá levar o veículo somente para a oficina credenciada indicada pela central, para que sejam feitos os devidos diagnósticos e a perícia do veículo;
- ✓ Após a entrega do veículo na oficina credenciada indicada o proprietário deverá informar a central a data e horário da entrega do veículo;
- ✓ A aprovação dos diagnósticos e autorização dos serviços a serem executados serão feitos expressamente pela **AUTOGARANTIA** diretamente com a oficina credenciada.
- ✓ Todo e qualquer serviço autorizado e/ou realizado pelo proprietário do veículo ou lojista responsável pela venda do veículo sem autorização formal da **AUTOGARANTIA**, não serão cobertos pela **AUTOGARANTIA**

Os clientes podem acessar as informações da sua garantia através do nosso portal ([autogarantia.com.br](http://autogarantia.com.br))

**AUTOGARANTIA:**

Central de Atendimento **AUTOGARANTIA**

Celular: (11) 94053-2845

E-mail: [assistencia@autogarantia.com.br](mailto:assistencia@autogarantia.com.br)

Site: [www.autogarantia.com.br](http://www.autogarantia.com.br)

- Horário de atendimento comercial de segunda a sexta das 8h15 às 18h. Sábados das 8:00 às 11:45 (horário de Brasília)

A Gestão da garantia contratada cobre somente os acionamentos e serviços de reparações em veículos citados e explícitos neste "Manual de Garantia".