

DriverPlus Revisão
Termos e Condições



the warranty group®

SUMÁRIO

Cláusula 1 - DEFINIÇÕES.....	3
Cláusula 2 - VANTAGENS DO DRIVERPLUS.....	4
Cláusula 3 - VEÍCULOS ELEGÍVEIS E NÃO ELEGÍVEIS AO DRIVERPLUS.....	4
Cláusula 4 - CONDIÇÕES DE ADESÃO AO DRIVERPLUS:.....	4
Cláusula 5 - CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO DRIVERPLUS	5
Cláusula 6 - EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES	5
Cláusula 7 - VIGÊNCIA	7
Cláusula 8 - OPÇÕES	7
Cláusula 9 - CANCELAMENTO E ARREPENDIMENTO	8
Cláusula 10 - TRANSFERÊNCIA	8
Cláusula 11 - RESPONSABILIDADES DO CLIENTE	9
Cláusula 12 - FALE COM A TWG.....	9

Pelo presente instrumento particular, de um lado, a TWG WARRANTY SERVIÇOS DO BRASIL LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 01.788.160/0001-00, sediada na Av. Pereira Barreto, nº 1395, 1º andar – Torre Sul, na Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, denominada simplesmente **TWG**, e, de outro lado, o **CLIENTE**, denominado simplesmente **CLIENTE** e identificado na **PROPOSTA DE ADESÃO E CONTROLE DAS REVISÕES**, sem a qual o **DRIVERPLUS** não terá validade, resolvem, de comum acordo, celebrar o presente instrumento, que será regido pelas seguintes condições:

1. DEFINIÇÕES

Os termos a seguir, quando utilizados conforme as grafias abaixo, no singular ou no plural, terão os seguintes significados:

CLIENTE - Consumidor, devidamente identificado na **PROPOSTA DE ADESÃO E CONTROLE DAS REVISÕES**, que adquiriu um **VEÍCULO** em uma **CONCESSIONÁRIA** e que tenha aderido ao **DRIVERPLUS** para este **VEÍCULO**.

CONCESSIONÁRIA - empresa revendedora do **VEÍCULO** que mantém relacionamento comercial com a TWG, por meio da qual o **CLIENTE** aderiu ao **DRIVERPLUS**.

CONTROLE DE SERVIÇOS AGREGADOS - trata-se do documento para registro do uso de eventuais serviços agregados que o **CLIENTE** venha a ter direito por ocasião da adesão ao **DRIVERPLUS**.

DRIVERPLUS - conjunto de vantagens a que o **CLIENTE** tem direito para utilização exclusiva no **VEÍCULO**, observadas as disposições, limitações e exclusões contidas no presente instrumento.

LIMITE DE REVISÕES - corresponde a quantidade máxima de primeiras revisões que o **CLIENTE** poderá utilizar durante a VIGÊNCIA. O **LIMITE DE REVISÕES** está indicado na **PROPOSTA DE ADESÃO E CONTROLE DE REVISÕES**.

MANUAL DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO - manual original de manutenção e garantia do **VEÍCULO**, emitido pelo fabricante e específico de cada **VEÍCULO**, que descreve, dentre outros, as obrigações dos **CLIENTES** e os procedimentos de manutenção do **VEÍCULO**, em condições normais de uso e em casos de uso severo, bem como os itens obrigatórios das revisões recomendados pelo fabricante, sejam eles relativos às **REVISÕES NORMAIS** ou às **REVISÕES DE USO SEVERO**.

PROPOSTA DE ADESÃO E CONTROLE DAS REVISÕES - documento emitido pela TWG, com número próprio de identificação, que formaliza a adesão ao **DRIVERPLUS** por parte do **CLIENTE**, onde estão contidos os dados cadastrais do **CLIENTE**, do **VEÍCULO**, o tipo de opção contratada, a VIGÊNCIA, e o **LIMITE DE REVISÕES**.

REVISÕES NORMAIS - revisões preventivas recomendadas pelo fabricante para **VEÍCULO** utilizado em condições normais e não severas, de acordo com o **MANUAL DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO**.

REVISÕES DE USO SEVERO - revisões ou manutenções preventivas intermediárias e adicionais às **REVISÕES NORMAIS**, recomendadas para casos de utilização do **VEÍCULO** em condições severas, conforme o **MANUAL DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO**.

VEÍCULO - é o veículo adquirido em uma **CONCESSIONÁRIA** pelo **CLIENTE**, devidamente indicado na **PROPOSTA DE ADESÃO E CONTROLE DAS REVISÕES**, no qual os serviços previstos pelo **DRIVERPLUS** serão executados.

2. VANTAGENS DO DRIVERPLUS

Mediante adesão e durante todo o período de **VIGÊNCIA** do **DRIVERPLUS**, o **CLIENTE** terá o direito de realizar exclusivamente na **CONCESSIONÁRIA**, sem custo adicional, as manutenções preventivas recomendadas no **MANUAL DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO**, abrangendo os custos de mão de obra e dos itens de troca obrigatória em cada revisão, observadas as disposições, exclusões e limitações contidas no presente instrumento.

3. VEÍCULOS ELEGÍVEIS E NÃO ELEGÍVEIS AO DRIVERPLUS

Estão elegíveis ao **DRIVERPLUS** os **VEÍCULOS** adquiridos como novos (0 km) em uma **CONCESSIONÁRIA**, nacionais ou importados.

3.1. Não são elegíveis ao **DRIVERPLUS** os **VEÍCULOS** com peso superior a 3.500 kg.

4. CONDIÇÕES DE ADESÃO AO DRIVERPLUS:

A adesão ao **DRIVERPLUS** será válida somente por meio de efetivo pagamento, através de formas e condições oferecidas pela **CONCESSIONÁRIA**, de certa quantia monetária que variará de acordo com **VEÍCULO**, o prazo de **VIGÊNCIA** e **TIPO DE OPÇÃO** do **DRIVERPLUS**.

- a) Caso ocorra atraso no pagamento, o **CLIENTE** deverá pagar à **TWG**, juntamente com o valor devido e não pago, reajuste de acordo com a variação do Índice Geral de Preços ao Mercado – IGPM da Fundação Getúlio Vargas (FGV), ou outro que vier a substituí-lo, correspondente àquele período em atraso, calculando *pró rata* dia até o efetivo pagamento, mais multa de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso assim atualizado.
- b) A data limite para pagamento não poderá ultrapassar 30 dias após o vencimento, hipótese em que será configurada a inadimplência;
- c) O atraso superior à data limite para pagamento ou a falta de fundos para compensação financeira, acarretará no cancelamento imediato deste serviço pela **TWG**;
- d) Qualquer utilização de serviço amparado por força do presente instrumento será realizada caso o valor do serviço esteja sendo pago em seus respectivos vencimentos;
- e) Pagamentos em atraso possibilitam a realização dos serviços previstos por este serviço somente após sua devida quitação, observado o prazo limite mencionado no item "b" acima.

A TWG poderá solicitar ao **CLIENTE** os comprovantes de pagamento da adesão ao **DRIVERPLUS** por ocasião da autorização dos serviços.

5. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO DRIVERPLUS

Para usufruir das vantagens do **DRIVERPLUS**, o **CLIENTE** deverá entrar em contato com a **CONCESSIONÁRIA** onde adquiriu o serviço para agendar a execução destes.

O **CLIENTE** deverá conduzir o **VEÍCULO** até a **CONCESSIONÁRIA** e apresentar a **PROPOSTA DE ADESÃO E CONTROLE DAS REVISÕES** do **DRIVERPLUS**.

A **CONCESSIONÁRIA** verificará os dados do **VEÍCULO**, a vigência, tipo de opção e o número de revisões já realizadas sob o **DRIVERPLUS** e os submeterá à TWG para aprovação prévia dos serviços a realizar.

Uma vez autorizados pela TWG, a **CONCESSIONÁRIA** realizará os serviços abrangidos pelo **DRIVERPLUS** e não cobrará do **CLIENTE** nenhuma quantia. Os itens cujas trocas não sejam obrigatórias, os itens de substituição ou complementação eventual, e os itens cuja substituição dependa de avaliação durante a manutenção, terão seus estados verificados no momento da manutenção, e por não estarem incluídos no **DRIVERPLUS**, serão orçados e apresentados ao **CLIENTE**, ficando a seu critério a aprovação da realização destes serviços e seus custos, incluindo a mão de obra, custos estes que serão de responsabilidade do **CLIENTE**.

Qualquer outro serviço não especificado nas coberturas do contrato do **DRIVERPLUS** deverá ser autorizado e pago pelo **CLIENTE**.

Para informações adicionais, o **CLIENTE** poderá entrar em contato com a TWG por meio dos Canais de Atendimento indicados na **PROPOSTA DE ADESÃO E CONTROLE DE REVISÕES DRIVERPLUS REVISÃO**.

6. EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES

As seguintes limitações se aplicam ao **DRIVERPLUS**:

- a) **Período de utilização:** a utilização das vantagens do **DRIVERPLUS** poderá ser feita somente durante a vigência do mesmo, cujas datas de início e término estão indicadas na **PROPOSTA DE ADESÃO E CONTROLE DE REVISÕES**.
- b) **Sequência de realização das revisões:** o **DRIVERPLUS** oferece a vantagem de revisões, sem custo adicional subsequentes até um limite que varia de acordo com prazo e o tipo de opção contratada. Tal limite (definido, para fins deste instrumento, como “X”) está indicado na **PROPOSTA DE ADESÃO E CONTROLE DAS REVISÕES**, sob a indicação: “Limite de “X” primeiras revisões”. O número “X” das revisões tem sua contagem iniciada a partir da primeira revisão recomendada pelo fabricante, independentemente deste ser oferecido total ou parcialmente gratuita pelo mesmo.
- c) **Caso o tempo ou a quilometragem do VEÍCULO auferida no momento da solicitação do serviço sejam superiores à recomendação do fabricante, os serviços serão executados, mas limitados aos itens e mão de obra que compõe as “X” primeiras revisões estabelecidas no Manual do Fabricante, objeto dos benefícios do**

DRIVERPLUS. Os custos dos itens e mão de obra não abrangidos pelo DRIVERPLUS correrão por conta do **CLIENTE**, mediante negociação diretamente com a **CONCESSIONÁRIA**.

- d) Caso o fabricante do **VEÍCULO** ofereça a vantagem de cobertura gratuita total ou parcial de alguma revisão, o DRIVERPLUS cobrirá apenas os itens e mão de obras não cobertos pelo fabricante. A TWG já levou este fato em consideração na formação do preço do DRIVERPLUS de forma a não impor custos adicionais ao **CLIENTE** e nem lhe conferir direito a eventuais reembolsos por tal eventual gratuidade.
- e) Os registros efetuados no formulário **PROPOSTA DE ADESÃO E CONTROLE DE REVISÕES** do DRIVERPLUS não substituem os registros realizados ou não no **MANUAL DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO**, nem vice e versa, e não podem ser utilizados para efeitos de comprovação de manutenção perante o fabricante para efeitos de garantia ou afins. Portanto, o **CLIENTE** deve exigir que o **MANUAL DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO** seja devidamente carimbado no respectivo campo de revisão a que o **VEÍCULO** tenha se submetido sob o DRIVERPLUS.
- f) As vantagens do DRIVERPLUS estão disponíveis exclusivamente na **CONCESSIONÁRIA** (local onde o **VEÍCULO** foi adquirido) e somente para o **VEÍCULO**. A utilização de outra empresa para execução dos serviços está condicionada à expressa e prévia autorização da TWG, sob pena de não ter os serviços realizados e/ou seus custos reembolsados.

As seguintes exclusões se aplicam ao DRIVERPLUS:

- a) Qualquer custo coberto pela garantia original do fabricante, pela garantia legal da **CONCESSIONÁRIA**, ou pelo seguro de Garantia Estendida, se houver, independentemente de os mesmos honrarem ou não com tais garantias.
- b) Qualquer serviço que deveria ser e não foi realizado pela **CONCESSIONÁRIA**, exceto pelos serviços previstos pelo DRIVERPLUS.
- c) Quaisquer custos adicionais cobrados por serviços não especificamente previstos pelo DRIVERPLUS.
- d) Qualquer avaria ou falha mecânica do **VEÍCULO**.
- e) Quaisquer serviços adicionais de revisão ou manutenção que possam ser sugeridos ou exigidos pelo fabricante, após a contratação do DRIVERPLUS (incluindo *recall*).
- f) Qualquer serviço ou produto que não esteja especificamente listado nos itens previstos no **MANUAL DE MANUTENÇÃO DO FABRICANTE** e nos termos do presente instrumento.

- g) Itens que não estejam relacionados nas revisões como obrigatórios, de acordo com o **MANUAL DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO**.
- h) Itens cujas substituições sejam eventuais ou cuja substituição esteja condicionada a avaliação do seu estado durante as revisões, por exemplo a pastilha de freio, cuja substituição depende do seu nível de desgaste verificado durante a revisão, entre outros.
- i) Restabelecimento dos níveis dos líquidos.
- j) Itens cujas trocas sejam recomendadas pelo fabricante em casos de uso severo do **VEÍCULO**, exceto se o **CLIENTE** optou pela opção **PREFERENCIAL PLUS**.
- k) Despesas de transporte do **VEÍCULO** de e para a **CONCESSIONÁRIA**, bem como os custos incorridos pelo **CLIENTE** decorrentes da permanência do **VEÍCULO** na **CONCESSIONÁRIA**.
- l) Custos decorrentes de utilização de outra empresa que não a **CONCESSIONÁRIA** para execução dos serviços, salvo expressa e prévia autorização da **TWG**.
- m) Quaisquer peças de desgaste ou danificadas que apresentem defeitos, exceto se as mesmas estiverem indicadas como de troca obrigatória independente do estado em que se encontrem durante a revisão de acordo com o **MANUAL DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO**.

7. VIGÊNCIA

O período de **VIGÊNCIA** do **DRIVERPLUS** tem suas datas de início e término indicadas na **PROPOSTA DE ADESÃO E CONTROLE DE REVISÕES**.

8. OPÇÕES

Os serviços e vantagens do **DRIVERPLUS** estão disponíveis em duas opções: Preferencial e Preferencial Plus, conforme contratado e disposto na **PROPOSTA DE ADESÃO E CONTROLE DE REVISÕES**. Vide a seguir a diferença entre eles:

- a) **OPÇÃO PREFERENCIAL**: abrange os custos de mão de obra e dos itens obrigatórios das revisões descritas no **MANUAL DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO** para utilização do **VEÍCULO** em condições normais. Nessa opção, as revisões, itens e mão de obra recomendadas para o uso do **VEÍCULO** em condições severas (uso severo ou intenso conforme definido no **MANUAL DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO**), não estão incluídos.
- b) **OPÇÃO PREFERENCIAL PLUS**: Oferece todos as vantagens da opção preferencial acrescido das revisões, itens e mão de obra recomendadas para o uso do **VEÍCULO** em condições severas (uso severo ou intenso conforme definido no **MANUAL DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO**).

9. CANCELAMENTO E ARREPENDIMENTO

ARREPENDIMENTO:

A contratação do serviço é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até 7 (sete) dias corridos a contar da data da emissão da proposta de adesão, ou do efetivo pagamento do serviço, o que ocorrer por último, com a devolução integral do valor pago pelo serviço. A comunicação da desistência poderá ser efetuada na CONCESSIONÁRIA ou por meio da Central de Atendimento da TWG.

CANCELAMENTO:

Tanto a TWG, quanto o CLIENTE, poderão cancelar a adesão ao DRIVERPLUS:

Por solicitação da TWG:

- a) Quando as informações constantes na PROPOSTA DE ADESÃO E CONTROLE DE REVISÕES não corresponderem à verdade;
- b) Por fraude ou informações falsas prestadas pelo CLIENTE.

Por solicitação do CLIENTE:

Basta entrar em contato com a TWG, em qualquer tempo, através de sua Central de Atendimento, que fará o cancelamento e orientará sobre eventuais procedimentos para a sua conclusão.

A TWG irá processar o cancelamento e devolverá ao CLIENTE os valores efetivamente pagos, abatidos dos seguintes valores:

- c) Impostos, na alíquota vigente à época da venda;
- d) Taxa administrativa de 15% sobre o valor do DRIVERPLUS;
- e) Valores das revisões eventualmente realizadas pelo CLIENTE, utilizando-se como base a Nota Fiscal emitida pela CONCESSIONÁRIA à TWG quando da realização das mesmas.

Caso haja algum saldo devedor pelo CLIENTE, esse valor deverá ser quitado juntamente com a CONCESSIONÁRIA, financeira, administradora do cartão de crédito ou a própria TWG, dependendo da forma de parcelamento.

10. TRANSFERÊNCIA

As vantagens do DRIVERPLUS são exclusivas para o VEÍCULO e não poderão ser transferidos para outro VEÍCULO em nenhuma hipótese.

A transferência de titularidade do CLIENTE é permitida para um novo proprietário, desde que a TWG seja prévia e formalmente comunicada. Neste caso, o novo proprietário assumirá todos os direitos e obrigações do CLIENTE anteriores e posteriores à data de transferência.

No caso de morte do CLIENTE, os benefícios deste PRODUTO estarão disponíveis ao seu cônjuge, herdeiros ou representantes legais, nos termos da lei vigente.

11. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- a) O direito aos serviços previstos por este produto NÃO GARANTE, em hipótese alguma, a Garantia de Fábrica do VEÍCULO ou por eventual seguro de garantia

estendida nos **CASOS DE DESRESPEITO AOS INTERVALOS CONFORME INDICADO NO MANUAL DE GARANTIA DO FABRICANTE**, ou ausência de carimbos das revisões no mesmo, ou qualquer outro ato que resulte em perda de direito destas garantias. É de inteira responsabilidade do **CLIENTE**, portanto, realizar as revisões contratadas para o **VEÍCULO** dentro dos prazos e quilometragens para a execução do plano de revisão original de fábrica, de acordo com as instruções e recomendações do fabricante, bem como o manual e garantia. Consulte sempre as orientações do manual do proprietário e a lista completa de outros serviços de manutenção recomendados pelo fabricante e/ou não previstos pelo **DRIVERPLUS**.

- b) O **CLIENTE** deverá retornar na **CONCESSIONÁRIA** onde o **VEÍCULO** foi adquirido ou, eventualmente, no caso de indisponibilidade desta, em outra indicada pela **TWG**, dentro da periodicidade estabelecida na **PROPOSTA DE ADESÃO E CONTROLE DAS REVISÕES**, para efetuar os serviços previstos neste **SERVIÇO**.
- c) Para realização dos serviços previstos por força do presente instrumento, é indispensável que o **CLIENTE** apresente à **CONCESSIONÁRIA** sua **PROPOSTA DE ADESÃO** o **CONTROLE DAS REVISÕES** e o **MANUAL DA GARANTIA DO FABRICANTE**.
- d) O manual de utilização do **VEÍCULO** deve sempre ser consultado em caso de dúvidas.

12. FALE COM A TWG

Para esclarecer quaisquer dúvidas ou para informações adicionais sobre o produto, entre em contato com a **TWG**, através dos seguintes Canais de Atendimento:

- Atendimento ao **CLIENTE**: 0800 727 0595.
- Atendimento Online via Chat: www.thewarrantygroup.com.br
- Deficientes auditivos ou de fala: 0800 728 0837
- E-mail: atendimento@thewarrantygroup.com

Se você já contactou o serviço de atendimento ao consumidor e não ficou satisfeito com a solução apresentada, poderá, com o número de protocolo, acionar a Ouvidoria pelo telefone 0800 727 4586 (de 2ª a 6ª feira, das 08:30 as 18:00, exceto feriados) ou pelo e-mail: ouvidoria@thewarrantygroup.com.br.