

GUIA DO LOJISTA

Proteção Total

1. Visão Geral da Assistência

A Proteção Total é um serviço de proteção que acompanha o cliente final após a compra do pneu, oferecendo assistência por até 2 anos contra ocorrências que possam comprometer seu uso.

Caso o pneu sofra avarias como bolhas, rupturas, rasgos, rachaduras, cortes ou deformações na parede lateral, não associadas a uma ocorrência que gere avaria no casco, o cliente poderá acionar o serviço para realizar a troca do pneu, conforme os termos e condições do plano.

O objetivo do serviço é garantir tranquilidade ao consumidor, protegendo seu investimento e oferecendo suporte durante os dois primeiros anos de vida útil do pneu.

2. Benefícios para o Cliente Final

- **Economia:** Ao contratar o serviço, o cliente evita custos inesperados com a compra de um novo pneu em caso de avarias irreparáveis.
- **Segurança:** O cliente tem a certeza de que estará amparado caso ocorra alguma ocorrência, reduzindo preocupações no dia a dia.
- **Diferencial percebido:** O cliente recebe um benefício agregado à compra, aumentando a percepção de valor da aquisição.

3. Benefícios para o Lojista

- **Aumento do ticket médio:** O lojista pode comercializar o serviço com a margem desejada, gerando receita adicional por venda.
- **Fidelização do cliente:** Ao precisar utilizar o serviço, o cliente retorna à loja para realizar o processo, fortalecendo o relacionamento comercial.
- **Oportunidade de recompra:** Esse retorno cria novas possibilidades para futuras vendas e renovação do serviço.
- **Diferencial competitivo:** Oferecer um serviço com assistência agregada fortalece o posicionamento da loja no mercado.

GUIA DO LOJISTA

Proteção Total

4. Serviços Incluídos e Casos Não Contemplados no Pacote de Serviços

O serviço contempla avarias irreparáveis que comprometam a estrutura e a segurança do pneu, como:

- Bolhas;
- Rupturas;
- Rasgos;
- Rachaduras;
- Cortes;
- Deformações na parede lateral.

Não estão incluídos na contratação do serviço os seguintes casos:

- Desgaste no limite de uso (pneu careca);
- Avarias reparáveis, como furo simples;
- Avarias causadas por acidentes ou ocorrências da natureza;
- Pneus fora do padrão, como remoldados, reformados ou não originais;
- Defeitos de fabricação, cuja responsabilidade é do fabricante.

5. Como Ativar o Plano

A ativação do plano é simples e deve ser realizada pelo cliente final logo após a compra. O acesso é feito por meio do site informado no verso do cartão ou pelo QR Code impresso.

Passo a passo:

1. Acessar o site pelo QR Code ou endereço informado no cartão.
2. Seguir as instruções da plataforma.
3. Preencher os dados solicitados:
 - Nome completo
 - CPF
 - Endereço
4. Anexar os documentos necessários:
 - Nota fiscal do cartão
 - Nota fiscal da compra do pneu
5. Informar o código disponível na raspadinha do cartão.
6. Finalizar o cadastro para concluir a ativação.

GUIA DO LOJISTA

Proteção Total

8. Como Acionar o Plano

Caso o cliente precise utilizar o serviço, o acionamento poderá ser feito de forma simples, podendo entrar em contato com a Central de Atendimento pelo telefone: 0800 701 2344 ou realizar o autoagendamento através do site: <https://agendeseuservico.com/assistia>

A Central de Atendimento funciona:

- De segunda a sábado
- Das 8h00 às 20h00
- Não há atendimento em feriados nacionais

9. Fluxo de atendimento na loja

Após o cliente entrar em contato com a Central de Atendimento e coletarmos seus dados, identificaremos por meio da nota fiscal anexada, a loja onde o pneu foi adquirido e verificaremos se ela já é credenciada à nossa rede.

Caso a loja ainda não seja credenciada, nosso time de Rede Afiliada entrará em contato para orientá-la sobre a documentação necessária para o credenciamento, o cronograma de faturamento e o funcionamento do processo interno de atendimento.

10. Prazo de Atendimento

O prazo para liberação do atendimento é de até 48 horas.

Quando o cliente já estiver na loja credenciada, a solicitação será priorizada, permitindo uma liberação mais ágil, em até 24 horas.

GUIA DO LOJISTA

Proteção Total

11. Papel do Lojista

O lojista é peça fundamental para garantir uma boa experiência ao cliente. É importante:

- Explicar claramente o funcionamento do serviço.
- Reforçar a necessidade da ativação imediata.
- Certificar-se de que o cliente recebeu todas as orientações necessárias.

12. Resultado para Todos

A Garantia Total gera benefícios em toda a cadeia:

- Cliente final: compra com mais segurança.
- Lojista: aumenta receita e fideliza clientes.
- Negócio: fortalece posicionamento e diferenciação no mercado.