

# **MANUAL DE SERVIÇOS**

## **SEGURO AUTOMÓVEL**

**Fevereiro/2023**

Prezado Segurado (a),

Neste guia estão relacionados todos os serviços das assistências do **Seguro Auto Alfa Produtos Individual, Frota e Moto**, consulte-o sempre que necessário ou em situações emergenciais para os atendimentos de:

- Assistência 24 Horas Automóvel Individual.
- Assistência 24 Horas Carga.
- Assistência 24 Horas Moto
- Assistência 24 Horas Residencial Vinculada ao Seguro Automóvel.
- Carro Reserva.
- Assistência aos Vidros e Acessórios.
- Pequenos Reparos na Lataria – Valor Inferior ao da Franquia.
- Danos nos Pneus.

Consulte sua apólice para saber quais serviços foram contratados e os valores das franquias, limites de uso e demais condições.

Serviços, coberturas, exclusões e demais condições constam neste guia.

**Central de Atendimento:**

**Assistência 24 Horas Automóvel - 24 horas ininterruptamente**

**Assistência 24 Horas Residencial no Automóvel – 24 horas ininterruptamente**

WhatsApp: 11 – 4393-1567

Capitais e Regiões Metropolitanas: 4003-2532

Demais regiões: 0800-888-2532

**Demais Serviços – Seg. a Sex. das 08h às 20h aos Sábados das 08h às 13h**

Capitais e Regiões Metropolitanas: 4003-2532

Demais regiões: 0800-888-2532

Exterior: +55 11 4393-1513

**SAC e Ouvidoria Seg. a Sex. das 09h00 às 1730**

Telefone: 0800-774-2352

E-mail: [ouvidoria@alfaseg.com.br](mailto:ouvidoria@alfaseg.com.br)

## Sumário

<b>1. ASSISTÊNCIA AUTO 24 HORAS</b> .....	5
<b>2. Planos, Limites dos Serviços – Utilizações, Franquias e Monetário</b> .....	5
<b>3. Descrição das Assistências e dos Serviços</b> .....	7
<b>3.1 Reboque</b> .....	7
<b>3.2 Içamento</b> .....	7
<b>3.3 Socorro Mecânico</b> .....	7
<b>3.4 Troca de Pneu Furado, Murcho ou Danificado</b> .....	8
<b>3.5 Pane Seca (falta de combustível)</b> .....	8
<b>3.6 Chaveiro</b> .....	8
<b>3.7 Táxi e Meio de Transporte Alternativo</b> .....	8
<b>3.8 Hospedagem</b> .....	9
<b>3.9 Despachante</b> .....	9
<b>3.10 Transmissão de Mensagens Urgentes</b> .....	9
<b>3.11 Envio e Hospedagem de Acompanhante</b> .....	9
<b>3.12 Motorista Substituto</b> .....	9
<b>3.13 Recuperação de Veículo Após Localização ou Conserto</b> .....	10
<b>3.14 Remoção Médica – Inter Hospitalar</b> .....	10
<b>3.15 Retorno Antecipado do Segurado em Caso de Falecimento de Parente de 1º Grau</b> .....	10
<b>3.16 Retorno dos Acompanhantes no Caso de Hospitalização do Segurado</b> ...	10
<b>3.17 Traslado de Corpo</b> .....	10
<b>3.18 Assistência Funeral – Exclusivo Condutor do Veículo</b> .....	11
<b>3.19 Disposições Gerais</b> .....	12
<b>3.20 Serviços Excluídos dos Planos de Assistência 24h</b> .....	12
<b>3.21 Serviços Excluídos dos Planos de Assistência 24h Alfa Carga</b> .....	13
<b>4. CARRO RESERVA</b> .....	14
<b>4.1 Reserva do Veículo</b> .....	14
<b>4.2 Documentos e Condições para Retirada do Carro Reserva</b> .....	15
<b>4.3 Disposições Gerais</b> .....	15
<b>4.4 Serviços Excluídos</b> .....	16
<b>5. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NO SEGURO AUTO</b> .....	16
<b>5.1 Limites de Uso e de Mão de Obra</b> .....	17
<b>5.2 Encanador</b> .....	17
<b>5.3 Contenção de Vazamento</b> .....	17
<b>5.4 Eletricista</b> .....	17

---

5.5 Desentupimento.....	17
5.6 Substituição de Telhas.....	18
5.7 Conserto Linha Branca (Geladeira, Máquina de lavar/secar roupa e micro-ondas).....	18
5.8 Conserto de Aparelho Telefônico .....	18
5.9 Chaveiro .....	18
5.10 Serviços Excluídos .....	19
<b>6. TÁXI GARANTIDO .....</b>	<b>19</b>
6.1 Limites .....	20
6.2 Disposições Gerais .....	20
6.3 Serviços Excluídos .....	21
<b>7. ASSISTÊNCIA VIDROS .....</b>	<b>21</b>
7.1 Planos, Serviços e limites .....	22
7.2 Franquias .....	22
7.3 Plano Básico e Plano Completo – Rede Referenciada.....	23
7.4 Plano Exclusivo – Rede Livre Escolha .....	23
7.5 Plano Blindado .....	23
7.6 Plano Carga e Carga Plus.....	23
7.7 Plano Moto.....	23
<b>8. Disposições Gerais .....</b>	<b>23</b>
8.1 Serviços Excluídos .....	26
<b>9. REPARO DE LATARIA E PINTURA (DANOS COM VALOR INFERIOR AO DA FRANQUIA DO CASCO).....</b>	<b>28</b>
9.1 Limites e Franquia.....	28
9.2 Condições Gerais .....	28
9.3 Riscos Excluídos .....	29
<b>10. DANOS AOS PNEUS, RODAS E SUSPENSÃO.....</b>	<b>29</b>
10.1 Limites e Franquias .....	30
10.2 Condições Gerais .....	30
10.3 Riscos Excluídos.....	31
10.4 Reembolsos .....	33
<b>11. OUVIDORIA .....</b>	<b>33</b>
<b>12. DEFINIÇÕES.....</b>	<b>34</b>

## 1. ASSISTÊNCIA AUTO 24 HORAS

Certifique-se, consultando a apólice de seguro, qual plano foi contratado.

Para acionar a assistência o segurado ou o condutor do veículo deverá entrar em contato com a **Central de Atendimento da Assistência 24 Horas Alfa Seguros**, sabendo que, em nenhuma hipótese caberá, reembolso por serviços realizados de forma particular pelo cliente. Para o atendimento é necessário informar CPF do segurado e placa do veículo.

Os serviços de assistência automóvel poderão ser solicitados 24 horas por dia, o atendimento é ininterrupto com abrangência em todo território nacional e no Mercosul.

**Importante:** Em determinadas rodovias com contrato de concessão o primeiro atendimento é realizado pela própria concessionária, com reboque até o pátio de serviço mais próximo. Somente após esse serviço a Assistência Alfa 24 Horas deverá ser acionada.

## 2. Planos, Limites dos Serviços – Utilizações, Franquias e Monetário

A Assistência 24 Horas Alfa Seguros, oferece os seguintes planos no seguro de automóvel:

### Veículos de Passeio, SUV e Utilitários

- **Plano Básico** 100 Km.
- **Plano Completo** 200, 400 ou 800 Km.
- **Plano Ilimitado** sem limite Km.

### Veículo de Carga

- **Plano Carga** 100, 200, 400 e 800 Km.

São considerados veículos de carga:

- Caminhão.
- Cavalomecânico.
- Reboque.
- Semirreboque.
- Veículos com peso superior a 2 toneladas.

### Moto

- **Plano Moto** 100, 200, 400, 700 e 1.000 Km

## Limites de uso e monetário e franquias de quilometragem

Serviços	Planos, cobertura em Km, limites de uso e de custos e franquias de Km.		
	Básico	Completo	Ilimitado
Limites de Quilometragem	100 Km	200, 400 ou 800 Km	Km Ilimitado
Reboque Após Sinistro	Sem Limite de Uso	Sem Limite de Uso	Sem Limite de Uso
Reboque Após Pane	3 Utilizações	Sem Limite de Uso	3 Utilizações
Segundo Reboque	-	-	1 Utilização até 100 km
Içamento	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00
Socorro Mecânico Após Pane	3 Utilizações	Sem Limite	3 Utilizações
Táxi	3 Utilizações - Até 25 Km	Sem Limite de Uso - Até 25 Km	3 Utilizações - Até 25 Km
Meio de Transporte Alternativo	3 Utilizações - Até 25 Km	Sem Limite de Uso	3 Utilizações
Pane Seca	2 Utilizações	2 Utilizações - até 100 km	3 Utilizações - até 200 Km
Chaveiro	3 Utilizações	3 Utilizações	3 Utilizações
Troca de Pneus	3 Utilizações	Sem Limite	3 Utilizações - até 200 Km
Hospedagem	3 Utilizações	3 Utilizações	3 Utilizações
Despachante - Indenização Integral (PT)	-	Sem Limite	Sem Limite
Transmissão de Mensagens Urgentes	-	Sem Limite	-
Recuperação Veículo Após Localização ou Conserto	-	Ilimitado	3 Utilizações - Acima 50 Km
Envio e Hospedagem de Acompanhante	-	2 Utilizações	2 Utilizações
Motorista Substituto	-	1 Utilização	1 Utilização
Remoção Médica	-	Sem limite - R\$ 1.000,00 por evento	Sem limite - R\$ 1.000,00 por evento
Retorno Antecipado	-	Sem Limite - R\$ 100,00 por evento	-
Retorno de Acompanhantes	-	Sem limite - R\$ 300,00 por vigência	-
Traslado de Corpo	-	Sem Limite - R\$ 1.500,00 por evento	Sem Limite - R\$ 1.900,00 por evento
Assistência Funeral	-	Ilimitado - até R\$ 2.000,00 por vigência	-

### SERVIÇOS OPCIONAIS

Táxi Garantido (Opcional)	R\$ 1.500,00 até 30 dias	R\$ 1.500,00 até 30 dias	R\$ 1.500,00 até 30 dias
Carro Reserva (Opcional)	07, 15 ou 30 dias	07, 15 ou 30 dias	07, 15 ou 30 dias

Apenas uma solicitação por evento.

### Assistência 24 Horas - Especial

Serviços	Alfa Carga		Alfa Moto	
	100, 200, 400 e 800 Km	100, 200, 400, 700 e 1.000 Km		
Limites de Quilometragem	Ilimitado	Ilimitado	Sem Limite de Uso	Sem Limite de Uso
Reboque Após Sinistro	Ilimitado	Ilimitado	Sem Limite de Uso	Sem Limite de Uso
Reboque Após Pane	3 utilizações	3 utilizações	Sem Limite de Uso	Sem Limite de Uso
Socorro Mecânico Após Pane	3 utilizações	3 utilizações	3 utilizações	3 utilizações
Táxi	-	-	Sem Limite de Uso - Até 25 Km	Sem Limite de Uso - Até 25 Km
Meio de Transporte Alternativo	3 utilizações - acima 75 Km	3 utilizações - acima 75 Km	2 Utilização - Acima de 25 Km	2 Utilização - Acima de 25 Km
Pane Seca	-	-	2 Utilizações - até 100 km	2 Utilizações - até 100 km
Chaveiro	-	-	3 Utilizações	3 Utilizações
Troca de Pneus	-	-	Sem Limite	Sem Limite
Hospedagem	-	-	3 Utilizações	3 Utilizações
Despachante - Indenização Integral (PT)	-	-	Sem Limite	Sem Limite
Transmissão de Mensagens Urgentes	-	-	Sem Limite	Sem Limite
Recuperação Veículo Após Localização ou Conserto	-	-	3 Utilizações - Acima 50 Km	3 Utilizações - Acima 50 Km
Envio e Hospedagem de Acompanhante	-	-	2 Utilizações	2 Utilizações
Motorista Substituto	-	-	1 Utilização	1 Utilização
Remoção Médica	-	-	Sem limite - R\$ 1.000,00 por evento	Sem limite - R\$ 1.000,00 por evento
Retorno Antecipado	-	-	-	-
Retorno de Acompanhantes	-	-	Sem limite - R\$ 300,00 por vigência	Sem limite - R\$ 300,00 por vigência
Traslado de Corpo	-	-	Sem Limite - R\$ 1.500,00	Sem Limite - R\$ 1.500,00

Apenas uma solicitação por evento.

### **3. Descrição das Assistências e dos Serviços**

#### **3.1 Reboque**

##### **Serviço de Guincho Após Pane, Colisão, Incêndio ou Enchente.**

Nas situações em que o veículo ficar impossibilitado de circular em decorrência de panes mecânica, elétrica ou seca e nos casos de colisão, incêndio, roubo ou furto a assistência providenciará o envio de reboque ao local da ocorrência para remoção do veículo até a oficina mais próxima ou local indicado pelo segurado, conforme limites, franquias e critérios de cada plano contratado.

Nos casos de pane seca o veículo será removido até o posto de gasolina mais próximo.

Quilometragem excedente, que supera o limite do plano, correrá às expensas do segurado e o custo deverá ser pago diretamente ao prestador de serviços.

Veículos carregados deverão realizar o transbordo da carga antes de solicitar a remoção.

Caso, no dia da realização da assistência, não seja possível levar a uma oficina nos limites do plano, será providenciada a guarda e envio posterior do veículo a oficina de destino mais próximo.

##### **Segunda Saída do Reboque**

Exclusivamente para o Plano Ilimitado, oferece a utilização de um segundo REBOQUE em caso de impossibilidade de reparo do veículo no destino do primeiro atendimento, limitado a 100 km.

#### **3.2 Içamento**

Nos casos em que houver a necessidade de utilização de equipamentos especiais tais como “munck” para içamento do veículo, havendo a disponibilidade do equipamento com tais características e, desde que a remoção esteja dentro do limite contratado pelo Usuário, o serviço poderá ser fornecido. Caso o atendimento ultrapasse o limite monetário do serviço, o segurado será informado da limitação e da possibilidade de efetuar o pagamento da diferença diretamente ao prestador.

#### **3.3 Socorro Mecânico**

Em caso de pane que impossibilite a locomoção / funcionamento do veículo, a assistência enviará um técnico para realizar o conserto paliativo no local quando tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado. A Assistência 24 horas se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial.

### **3.4 Troca de Pneu Furado, Murcho ou Danificado**

Nos casos de avarias no pneu, a assistência enviará um técnico para solução do problema (simples troca pelo pneu sobressalente utilizando as ferramentas do próprio veículo ou reboque até o borracheiro mais próximo). Custo com reparo, aquisição de peças, mão de obra borracharia, oficina etc., será de responsabilidade exclusiva do usuário.

### **3.5 Pane Seca (falta de combustível)**

Quando o veículo segurado não puder circular devido à falta de combustível, será disponibilizado reboque para remoção até o posto de combustível mais próximo. A Assistência arcará com o reboque, despesas com combustível correrá às expensas do usuário.

### **3.6 Chaveiro**

Em decorrência da perda/quebra/roubo da chave ou presa dentro do veículo a Assistência 24 horas enviará um chaveiro até o veículo para que, quando tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.

Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima.

### **3.7 Táxi e Meio de Transporte Alternativo**

Os serviços de Táxi e o Meio de Transporte Alternativo, serão disponibilizados somente quando realizado o atendimento do serviço de reboque ou nos casos de roubo ou furto do veículo, e compreenderá a capacidade legal de passageiros do veículo objeto do evento.

**Nos casos de veículos de transporte de passageiros (ônibus, micro-ônibus, vans etc.) o atendimento será realizado exclusivamente para o motorista.**

#### **Serviço de Táxi**

Quando atendimento na mesma cidade de residência do segurado ou outro destino no mesmo município, considerando limite – franquia de km estipulado neste Guia.

#### **Meio de Transporte Alternativo**

Oferecido para continuidade (de ida) da viagem ou retorno ao domicílio do segurado, quando quilometragem for superior ao limite previsto neste Guia. A Assistência definirá o melhor meio de transporte considerando o deslocamento total e disponibilidade do meio de traslado mais eficiente, terrestre ou aéreo.



### **3.8 Hospedagem**

A hospedagem para o segurado e os ocupantes do veículo (observando capacidade legal de passageiros), será fornecida, no local do evento, quando não for possível disponibilizar o retorno imediato para o domicílio ou da continuidade da viagem. A assistência se responsabilizará pelas diárias e demais taxas de hospedagem, outras despesas tais como, alimentação, frigobar etc., correrão às expensas do cliente.

Para os veículos de transporte de passageiros (ônibus, vans, frete etc.) o serviço será disponibilizado apenas para o motorista.

### **3.9 Despachante**

Nos casos de caracterização da Indenização Integral, o serviço e os custos para a liquidação da regulação do sinistro serão por conta da **Alfa Seguradora**.

Este serviço está condicionado à disponibilidade de prestadores na região indicada pelo Cliente. Todos os custos com taxas, emolumentos, tarifas, multas, despesas extras etc., correrão às expensas do segurado.

### **3.10 Transmissão de Mensagens Urgentes**

A Assistência 24 horas auxiliará o Segurado na transmissão de todas as mensagens de caráter urgente, pessoais ou profissionais, caso esteja impossibilitado de fazê-lo, devido a pane, acidente ou roubo do veículo segurado.

### **3.11 Envio e Hospedagem de Acompanhante**

Após acidente ou incêndio com o veículo segurado e, caso o Segurado permaneça hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, a Assistência 24 horas garante o meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém por ele indicado para tal, residente no país, possa visitá-lo. Esta pessoa terá direito a uma passagem aérea de ida e volta, na classe econômica, quando ultrapassado os limites de Meio de Transporte Alternativo – Táxi.

Não estão cobertas despesas extras como lavanderia, telefone, refeições, entre outros.

### **3.12 Motorista Substituto**

Caso o Segurado fique impossibilitado de dirigir por motivo de doença, acidente ou falecimento, e se nenhum dos acompanhantes puder substituí-lo com a devida habilitação, a Assistência disponibilizará um motorista para conduzir o veículo e seus acompanhantes de volta ao domicílio do Segurado.

Caso não seja possível o acionamento de um Motorista Particular em decorrência da infraestrutura da região do atendimento, ou indisponibilidade do profissional, será

providenciado um Reboque e um Meio de Transporte para locomoção dos passageiros e do veículo para destino determinado, sem prejuízo na entrega do serviço.

### **3.13 Recuperação de Veículo Após Localização ou Conserto**

O veículo reparado em decorrência de evento tal como, pane, acidente, incêndio, enchente ou após sua a localização de roubo/furto caracterizado como perda parcial e após liberação pela Autoridade Policial, e não tendo o Segurado recebido a indenização da Seguradora, a Assistência colocará à sua disposição ou da pessoa autorizada, um meio de transporte alternativo para recuperá-lo, conforme previsto no item “Meio de Transporte Alternativo”.

O serviço não será fornecido quando a ocorrência se der no município de domicílio do segurado e seu veículo for removido a outro município para conserto.

### **3.14 Remoção Médica – Inter Hospitalar**

Nas situações em que o segurado e seus acompanhantes necessitarem de atendimento médico de urgência decorrente de acidente envolvendo o veículo segurado e no local do evento não houver infraestrutura adequada, a Assistência disponibilizará o traslado até outra unidade hospitalar, conforme determinação médica. O serviço poderá ser disponibilizado através de um meio compatível adequado à situação (ambulâncias especiais, U.T.I. móvel, avião etc.)

### **3.15 Retorno Antecipado do Segurado em Caso de Falecimento de Parente de 1º**

#### **Grau**

Nos casos de atendimento de evento pane ou sinistro com veículo em reparos e estando o segurado fora de seu domicílio, a Assistência 24 horas fornecerá um meio de transporte mais adequado para o retorno do segurado.

### **3.16 Retorno dos Acompanhantes no Caso de Hospitalização do Segurado**

Caso o segurado tenha que ser removido ou hospitalizado, decorrente de acidente ou incêndio do veículo segurado, e os seus acompanhantes, fiquem impossibilitados de retornar pelos meios inicialmente previstos, a Assistência 24 horas providenciará um outro meio de transporte para o retorno desses acompanhantes até um custo ou distância equivalente ao trecho compreendido entre o local onde se encontra e o domicílio do Segurado.

### **3.17 Traslado de Corpo**

No caso de falecimento do segurado ou algum de seus acompanhantes decorrente de acidente, incêndio ou roubo consumado ou não (com evento morte), a Assistência 24 Horas providenciará, sem que haja impedimentos legais, após toda liberação das autoridades competentes e emissão de todos os documentos necessários para atendimento do serviço:

1. Traslado dos corpos para o local de sepultamento;
2. O atestado de óbito;
3. Urna funerária.

### **3.18 Assistência Funeral – Exclusivo Condutor do Veículo**

No caso de falecimento do condutor do veículo, decorrente de acidente com o veículo segurado, desde que acionada a Assistência 24 Horas, serão fornecidos os seguintes serviços:

- I. Urna Mortuária com ou sem visor;
- II. Uma coroa de flores, naturais ou artificiais;
- III. Ornamentação da Urna;
- IV. Higienização;
- V. Remoção dentro do município;
- VI. Sala ou capela para velório;
- VII. Véus;
- VIII. Livro de Presença;
- IX. Documentação;
- X. Locação de Jazigo;
- XI. Taxa de sepultamento.

#### **Sepultamento**

O Sepultamento será efetuado na cidade em que a família determinar, desde que em território nacional. Caso a família não possua um jazigo, a Assistência 24 horas possibilita uma locação pelo período de até 03 (três) anos.

#### **Cremação**

A cremação será realizada na forma e nas condições estabelecidas pela legislação vigente.

A Assistência 24 horas providenciará os trâmites da cremação, que será executada na cidade mais próxima do domicílio da família, desde que em território nacional. Posteriormente, as cinzas serão encaminhadas à família, se isto for de sua vontade.

#### **Traslado**

O traslado do corpo da cidade onde ocorrer o falecimento, decorrente de acidente com o veículo segurado, no Brasil, até a cidade que a família determinar será providenciado pela Assistência 24 horas, que utilizará o meio de transporte mais adequado.

A remoção, o desembaraço de toda a documentação, o tratamento do corpo e o suprimento da urna apropriada para o transporte são, igualmente, responsabilidade da Assistência 24 horas, que também providenciará passagens de ida e volta e

hospedagem para um membro da família quando sua presença for indispensável para a liberação do corpo.

**Importante:**

A prestação de serviços de Assistência Funeral é realizada pela Mondial AWP Service, e não caracteriza pela Alfa Seguradora S.A., o reconhecimento para pagamento de qualquer indenização de outras coberturas de Seguro de Vida e/ou Acidentes Pessoais que o segurado possa ter contratado.

### 3.19 Disposições Gerais

- I. Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do Segurado;
- II. A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos que impeçam a execução da assistência, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos fortuitos e de força maior;
- III. Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar até uma oficina mais próxima ou ponto de apoio.
- IV. Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades locais;
- V. Benefícios válidos para as apólices com serviços contratados.
- VI. Serviços providenciados pelo próprio Segurado não serão reembolsados.
- VII. Veículos carregados, somente serão rebocados após o transbordo da carga.
- VIII. A Assistência não se responsabiliza pela carga.
- IX. Em rodovias, estradas, zonas rurais, regiões inóspitas ou diante de chuvas intensas, tempestades, véspera ou retorno de feriados, bem como em horários de *rush* nos grandes centros, o tempo de chegada da assistência poderá superar o prazo informado pelo atendente.
- X. Veículo removido para a base do fornecedor deverá ser retirado no primeiro dia útil ao do atendimento em horário comercial, não sendo retirado correrá às expensas do segurado ou responsável os custos das diárias extras.

### 3.20 Serviços Excluídos dos Planos de Assistência 24h

- I. Reembolso de qualquer serviço previsto, realizado de forma particular pelo segurado ou condutor, sem prévia anuência da Assistência 24 horas.
- II. Fornecimento de qualquer tipo de material destinado à reparação do veículo.
- III. Remoção, guarda e proteção de objetos deixados no interior do veículo.
- IV. Despesas com todas as formas de atendimento médico, hospitalar ou pessoal ao Segurado e/ou seus acompanhantes.
- V. Serviços de Assistência a veículos de terceiros e/ou aos seus ocupantes.
- VI. Serviços realizados sem autorização da Assistência não serão reembolsados.

- VII. Despesas, quilometragem e custos que excederem aos limites de utilização, fixados por serviço.
- VIII. Despesas relativas ao funeral e enterro.
- IX. Não está coberta, em hipótese alguma, a carga transportada pelo veículo segurado, cabendo ao Segurado a remoção total para realização dos serviços.
- X. Atendimentos e Assistências em trilhas, estradas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego, ou em areias fofas ou movediças, bem como por praias e regiões ribeirinhas.
- XI. Excesso de bagagem no traslado aéreo e meio de transporte alternativo.
- XII. Despesas para acomodação de animais transportados pelo veículo segurado.
- XIII. Prejuízos financeiros em virtude da paralisação do veículo segurado no período em que estiver aguardando a prestação de serviço.

### **3.21 Serviços Excluídos dos Planos de Assistência 24h Alfa Carga**

- I. Conserto de pneus ou simples troca;
- II. Confeção de chaves e abertura de portas;
- III. Falta de combustível;
- IV. Serviços de Assistência para terceiros;
- V. Os eventos decorrentes de panes repetitivas que denotem falta de manutenção ou utilização continuada em condições anormais do veículo de carga por parte do usuário;
- VI. Acidentes, panes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, oficiais ou não, assim como em treinos e práticas de esportes perigosos;
- VII. Prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo de carga, bagagem e objetos pessoais do condutor e/ou de seus acompanhantes;
- VIII. Gastos com funeral, urna ou cerimônia fúnebre;
- IX. Remoção hospitalar, caso as vítimas possam ser tratadas localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- X. Reembolsos de quaisquer serviços ou despesas efetuadas sem prévia autorização da Assistência 24 horas;
- XI. Serviços que excedam os limites especificados neste material;
- XII. Serviços a não ocupantes do veículo usuário;
- XIII. Realização e pagamento de despesas com transbordo e salvaguarda de qualquer tipo de carga;
- XIV. Mais de um reboque por evento;
- XV. Transporte que não seja em linha regular e classe econômica;
- XVI. Envio e pagamento de despesas com envio de peças de reposição;
- XVII. Se os danos decorrerem por dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude;

- XVIII. Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais;
- XIX. Quando o usuário não preencher as condições para o serviço;
- XX. Quando desaparecerem os motivos da solicitação dos serviços;
- XXI. Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- XXII. A Assistência 24 horas não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque, entretanto, quando houver disponibilidade de equipamento com tais características e, desde que a remoção esteja dentro do limite contratado pelo usuário, o serviço poderá ser fornecido;
- XXIII. Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- XXIV. Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Atendimento, não serão reembolsados.
- XXV. O limite de idade dos veículos é de 30(trinta) anos (inclusive);

#### **4. CARRO RESERVA**

O serviço será liberado no caso de sinistro coberto, com regulação aprovada, veículo já em reparação na oficina e apólice vigente, nos eventos de colisão, incêndio, roubo ou furto total, durante o período de reparo da oficina e regulação do sinistro em caso de perda total ou quando o segurado for terceiro mediante comprovante de atendimento na congênere (outra seguradora), desde que o valor dos reparos fique igual ou superior ao valor da franquia (casco) estipulado na apólice de seguro.

Na reabertura de sinistro já avisado anteriormente, com apólice vigente, o carro reserva somente será liberado quando o veículo estiver na oficina para reparação.

Este serviço atende exclusivamente os casos de sinistros e não atende os casos de assistências tais como cobertura de vidros, acessórios, panes mecânica ou elétrica.

As diárias do Carro Reserva são consecutivas e devem ser utilizadas integralmente e não podem ser fracionadas. Se o veículo for devolvido antes do período previsto no plano, o segurado não terá direito a uma nova locação.

##### **4.1 Reserva do Veículo**

As regras e condições são válidas para os planos contratados de 07 (sete), 15 (quinze), 30 (trinta dias) e quando prevista a locação de 07 (sete) dias no plano da Assistência 24 Horas Auto Ilimitado.

**Limites:**

- a) Nos Planos Contratados 07, 15 ou 30 dias, em todos os sinistros cobertos pela Cia, conforme as regras abaixo.
- b) Carro Reserva no Plano de Assistência 24 Horas Auto Ilimitado, apenas uma utilização durante a vigência do seguro.

Para solicitar a reserva do veículo o segurado deverá entrar em contato com a Assistência 24 horas, somente após a aprovação do orçamento ou regulação de eventual perda total.

A Central fará a reserva conforme a disponibilidade da empresa locadora mais próxima do segurado, compreendendo o limite máximo de 100 km do domicílio do segurado.

**Importante:** para liberação do Carro Reserva a empresa locadora realiza análise de crédito e enquadramento do condutor nas políticas internas e legais da empresa.

#### **4.2 Documentos e Condições para Retirada do Carro Reserva**

- I. Apresentar CNH emitida há mais de 2 anos e apresentar carteira de identidade;
- II. Ser portador de cartão de crédito válido e com saldo disponível;
- III. Em caso de pessoa jurídica, a empresa deverá indicar o nome do funcionário que utilizará o veículo locado e que apresentará a devida documentação;
- IV. O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o carro, não sendo obrigatoriamente o próprio usuário;
- V. Nos casos em que o usuário não atenda aos requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, poderá apresentar outra pessoa, que os cumpra, para locar o veículo em seu nome. Não caberá à Assistência 24 horas o fornecimento de um veículo reserva, caso o usuário não apresente outra pessoa para locar o veículo.

#### **4.3 Disposições Gerais**

- I. O veículo será locado nas empresas locadoras de automóveis credenciadas pela Assistência 24 horas, e será sempre de categoria popular básico com ar-condicionado e sem limite de quilometragem;
- II. Em caso de Perda Parcial, o carro reserva somente será liberado após a realização da vistoria do veículo, pela Alfa Seguradora, e desde que a apuração dos danos esteja acima do valor da franquia estipulada na apólice de seguro;
- III. O serviço de carro reserva será fornecido somente mediante autorização da Central de Sinistros da Alfa Seguradora;
- IV. O veículo locado deverá ser imediatamente devolvido pelo Segurado tão logo;
- V. A Alfa Seguradora ou a oficina coloque o veículo segurado à disposição do segurado, ou o número contratado de dias se esgotar, o que primeiro ocorrer;

- VI. A Alfa Seguradora coloque à disposição do Segurado o cheque referente a indenização do sinistro nos casos de caracterização da indenização integral, ou o número contratado de dias se esgotar, o que primeiro ocorrer.
- VII. Quaisquer custos extras correrão por conta do Segurado (extensão do período, troca de modelo de veículo, devolução após o prazo contratado, combustível, multas, etc.) e serão debitadas automaticamente de seu cartão de crédito;
- VIII. O veículo deverá ser devolvido no local onde foi retirado. Caso contrário, será de responsabilidade do Segurado pagar a taxa de retorno cobrada pela locadora;
- IX. O veículo locado possui seguro, exclusivamente para danos ocorridos no próprio veículo. Em caso de sinistro, a franquia será por conta do usuário e valor conforme estipulado no contrato de locação;
- X. Se o Segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das diárias.
- XI. É expressamente proibido transitar com o veículo reserva em locais não apropriados, tais como: dunas, pontos de alagamento, participar de rally e/ou rchas, propaganda política, entre outros. Quaisquer avarias provocadas ao veículo em decorrência desse tipo de prática, desde que comprovadas, cabe à locadora reincidir o contrato de locação com o locatário anulando todas as coberturas previamente contratadas sendo o Segurado responsável pelo pagamento INTEGRAL dos danos junto à locadora. A Assistência não se responsabiliza por quaisquer fatos ou danos relacionados ao contrato de locação celebrado entre o Segurado e locadora;
- XII. Esse serviço está disponível apenas no território nacional.

#### 4.4 Serviços Excluídos

Não são parte integrantes do serviço de Carro Reserva, as seguintes situações:

- I. Pagamento de despesas de combustível;
- II. Pagamento de Pedágio;
- III. Eventuais taxas para incluir condutores adicionais;
- IV. Pagamento de eventuais excedentes de quilometragem estipulada pela locadora;
- V. Pagamento de eventual taxa de retorno do automóvel locado;
- VI. Despesas decorrentes de mudança de categoria de veículo;
- VII. Danos Materiais, Corporais e Morais causados a terceiros pelo veículo locado, exceto se contratado, junto à locadora, seguro para este fim.

### 5. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NO SEGURO AUTO

Serviços de Assistência Residencial para atendimento exclusivamente no endereço do segurado registrado na apólice de Seguro Auto Individual, imóveis de veraneio ou destinado a fins comerciais não são abrangidos pelo plano / serviços.



## 5.1 Limites de Uso e de Mão de Obra

Assistência Residencial no Seguro Automóvel	Completo	Ilimitado
Serviços	Limites de Uso e Mão de Obra	Limites de Uso e Mão de Obra
Encanador- Contenção de Vazamento	2 Utilizações - R\$ 200,00	2 Utilizações - R\$ 150,00
Eletricista	2 Utilizações - R\$ 200,00	2 Utilizações - R\$ 150,00
Desentupimento	2 Utilizações - R\$ 200,00	2 Utilizações - R\$ 150,00
Substituição de Telhas	2 Utilizações - R\$ 500,00	-
Chaveiro Residencial	2 Utilizações - R\$ 200,00	2 Utilizações - R\$ 150,00
Conserto Linha Branca	4 Utilizações - R\$ 100,00	-
Conserto de Aparelho Telefônico	4 Utilizações - R\$ 100,00	-

## 5.2 Encanador

Nos casos de problemas hidráulicos no imóvel ou nas situações de alagamentos a Assistência Residencial enviará um técnico para correção do problema (caso seja possível tecnicamente) e arcará com os custos de mão de obra.

O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

Estão excluídos os entupimentos em tubulações provenientes de caixa de inspeção de gordura e esgoto do imóvel, vazamentos em tubulações de cobre, ferro, cerâmica e de gás nos imóveis assistidos, bem como os vazamentos em tubulações, relacionadas à instalação de piscinas e banheiras.

## 5.3 Contenção de Vazamento

No caso de vazamento no sistema hidráulico do imóvel do segurado, tais como: gotejamentos, infiltrações, torneira ou registro vazando ou gotejando, será enviado um técnico para realização do serviço emergencial, caso seja necessário compra de peças, acessórios, materiais para reparo etc., o custo correrá as expensas do segurado.

## 5.4 Eletricista

Nos casos de eventos elétricos na residência do segurado a Assistência Residencial providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter a situação, desde que possível tecnicamente, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica.

## 5.5 Desentupimento

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários do imóvel a Assistência Residencial providenciará o envio de um profissional qualificado para realizar o desentupimento, se tecnicamente possível, desde que, caso seja necessário a utilização de maquinário elétrico, não ultrapasse 15 (quinze) metros lineares.

Este serviço não inclui:

- a) a utilização de equipamentos específicos, como caminhões de sucção.
- b) tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham acarretar alagamento no imóvel.

Em casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza, a Assistência Residencial não prestará o serviço.

A responsabilidade pela limpeza/esgotamento de caixa de gordura e de caixa de inspeção é do Cliente;

Todas as caixas de inspeção e/ou de gordura devem ser indicadas pelo Cliente ou responsável do imóvel. As caixas devem estar a uma distância máxima de 12 (doze) metros de uma para outra, pois somente assim será possível garantir a melhor eficiência do serviço.

### **5.6 Substituição de Telhas**

Na ocorrência de quebra acidental será enviado um técnico para substituição das telhas quebradas.

Importante: não haverá atendimento nos casos de vendavais / ventos fortes; caso seja necessário uso de andaime a contratação e pagamento da locação será de responsabilidade do segurado; não haverá atendimento para reparos em madeira ou similar referente a estrutura de sustentação do telhado; também estão excluídos os serviços em calhas, forros e beirais.

### **5.7 Conserto Linha Branca (Geladeira, Máquina de lavar/secar roupa e micro-ondas).**

Nos casos de danos nos componentes elétricos, eletrônicos ou mecânico, nos eletrodomésticos a assistência 24 horas fornecerá envio de um técnico para serviço de mão de obra. As peças serão por conta do segurado.

### **5.8 Conserto de Aparelho Telefônico**

Serviço de mão de obra para consertos em aparelhos telefônicos convencionais (exceto mesas telefônicas, interfones, KS, PABX ou similar), em caso de desgaste natural dos componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos no aparelho.

### **5.9 Chaveiro**

Nos casos em que o segurado for impedido de acessar a porta de entrada ou saída do imóvel, a Assistência Residencial providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a Assistência Residencial também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao usuário duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

Para este serviço, não está previsto a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves do tipo tetra ou ponto.

Este serviço está limitado a duas utilizações por vigência, sendo um acionamento por evento e limitado ao custo de mão de obra de R\$ 150,00.

### 5.10 Serviços Excluídos

- I. Limpezas de calhas, coifas, de tubulações de abastecimento de água limpa (pluvial / potável);
- II. Desentupimento em decorrência de alagamento e inundações; equipamentos pertencentes a piscina, banheira, hidromassagem ou similares;
- III. Desentupimento ou desobstrução em tubulações com deterioração, corrosão e/ou provenientes de detritos, argamassa, areia e raízes;
- IV. Desentupimentos em tubulações de cerâmica (manilhas) ou de ferro;
- V. Limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem no vasão normal da água; - desentupimentos em prumadas (colunas) de edifícios.
- VI. Também estão excluídos os serviços de reparo, acabamento e/ou calefação do local ou tampa onde ocorreu a abertura/quebra para realização do atendimento.

## 6. TÁXI GARANTIDO

O serviço abaixo descrito será ofertado para o produto Alfa Auto Classe e para quem contratou a cláusula específica de Táxi Garantido.

Na ocorrência de qualquer sinistro coberto pelo seguro de Automóvel, cujas condições contratuais se encontram descritas no Manual do Segurado, a Assistência 24 horas, colocará à sua disposição o serviço de táxi por meio de aplicativo conveniado, pelo período máximo de 30 (trinta) dias.

### Importante

O Táxi Garantido não será disponibilizado quando os prejuízos causados ao veículo segurado, em caso de dano parcial, forem inferiores à franquia estipulada na apólice de seguro.

## 6.1 Limites

- I. Cobertura, de no máximo, R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), por evento de sinistro e para utilização em até 30 (trinta) dias.
- II. Este serviço não é acumulativo. Desta forma, após a liberação do voucher com validade por 30 (trinta) dias, após este período será automaticamente cancelado.

Se houver saldo de cobertura, a mesma não poderá ser utilizada em futuro evento de sinistro.

## 6.2 Disposições Gerais

- I. Para ter acesso ao benefício o segurado deverá acionar a Central de Assistência 24 horas e seguir as instruções da empresa conveniada para se cadastrar no aplicativo;
- II. Ter o aplicativo da empresa conveniada instalado no celular para que ocorra o acionamento das chamadas de táxis por meio deste canal;
- III. O serviço de Táxi Garantido será fornecido somente mediante autorização da Central de Sinistros da Alfa Seguradora;
- IV. A Central de Assistência 24 horas informará o voucher com o valor fixo de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais);
- V. O voucher terá validade de até 30 (trinta) dias, após este período será automaticamente cancelado;
- VI. Caso o segurado tenha usufruído do serviço sem o acionamento prévio da Central de Assistência 24 horas, não existirá a possibilidade de reembolso;
- VII. O benefício será liberado única e exclusivamente para apenas um usuário;
- VIII. O voucher será imediatamente cancelado tão logo:
  - a. A Alfa Seguradora ou a oficina coloque o veículo segurado à disposição do Segurado, ou se esgote o prazo de 30 (trinta) dias do voucher, o que primeiro ocorrer;
  - b. A Alfa Seguradora coloque à disposição do Segurado o cheque referente a indenização do sinistro nos casos de caracterização da indenização integral, ou se esgote o prazo de 30 (trinta) dias do voucher, o que primeiro ocorrer.
- IX. Em casos excepcionais de indisponibilidade da empresa conveniada, sempre mediante autorização expressa da Central de Assistência 24 horas, será ofertado o reembolso do Serviço de Táxi, mediante apresentação de recibo e documentação comprobatória da despesa (recibo ou nota fiscal). Documentos necessários para análise do reembolso:
  - a) Dados Bancários;
  - b) Notas/Recibos originais, constando as informações abaixo;
  - c) Dados completos do cliente: Nome Completo e CPF;
  - d) Dados completos do Prestador: Nome /razão social e CPF/CNPJ;
  - e) Assinatura ou carimbo do prestador/empresa;
  - f) Trajeto percorrido em caso de táxi;
  - g) Valor do Serviço (em numeral e extenso). Preenchimento do Formulário de Reembolso Auto, fornecido pelo prestador de serviços Alfa.

### **6.3 Serviços Excluídos**

Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Assistência 24 Horas.

## **7. ASSISTÊNCIA VIDROS**

Os planos de Assistência a Vidros é um conjunto de serviços que tem como objetivo a reposição e o reparo de componentes do veículo além dos vidros, assim composto:

- Troca de Vidros Quebrados, inclusive para-brisa e vigia.
- Reparo de para-brisa trincado.
- Retrovisores Internos e Externos.
- Lanternas e Faróis (convencionais e auxiliares).
- SRA – Serviço de Reparo de Arranhões.
- Proteção aos Para-choques.
- Máquinas de Vidros.
- Teto Solar.
- Reparo a Lataria.
- Danos aos Pneus, Rodas e Suspensão.

**7.1 Planos, Serviços e limites**

Plano	Serviços	Utilização por Vigência (12 meses)
<b>Plano Básico</b>	Vidros, todos os vidros Reparo Para-brisa	Vidros Todos, 1 (uma) utilização Reparo, 1 (uma) utilização
<b>Plano Completo</b>	Troca ou Reparo de Vidro Película de Controle Solar; Palheta; Guarnições; Retrovisor Externo; Farol e Lanterna; Farol Auxiliar (Milha e Neblina) Lanternas Auxiliares Traseiras, com função de luz desde que originais de fábrica; SRA Plus (Serviço de Reparo de Arranhões e Serviço de Martelinho); Teto Solar/Panorâmico, exclusivo para os veículos das marcas Troller, Jaguar e Land Rover; Máquina de elevação dos vidros; Reparo aos Para-choques;	Vidros, 2 (duas), utilizações Película, 2 (duas), utilizações Farol / Lanterna, 2 (duas), utilizações Retrovisor Completo, 2 (duas), utilizações Lente de Retrovisor, 2 (duas), utilizações  Demais serviços, 1 (uma), utilização.
<b>Plano Exclusivo – Livre Escolha</b>	Todos os Serviços do Plano Completo + Teto Solar + retrovisor interno e reposição da peça com a logomarca da montadora.	Teto Solar, 1 (uma), utilização  Utilização idem Plano Completo
<b>Plano Blindado</b>	Vidros Todos Molduras; Palhetas; Película de Controle Solar; Faróis; Faróis Auxiliares (Milha e Neblina) Lanternas; Retrovisores; Lanternas Auxiliares Traseiras com função de luz desde que originais de fábrica; SRA Plus (Serviço de Reparo de Arranhões	Vidros, 2 (duas) utilizações Película, 2 (duas) utilizações Faróis e Lanternas, 2 (duas) utilizações Retrovisor Completo, 2 (duas) utilizações Lente Retrovisor, 2 (duas) utilizações  Demais serviços 1 (uma), utilização.
<b>Plano Carga</b>	Troca ou Reparo de vidro; Película de Controle Solar; Palheta; Guarnições.	Vidros, 2 (duas) utilizações Película, 2 (duas) utilizações Guarnições, 2 (duas) utilizações Demais 1 (uma) utilização
<b>Plano Carga Plus</b>	Troca ou Reparo de vidro; Película de Controle Solar; Palheta; Guarnições; Retrovisor externo; Farol e lanterna.	Vidros, 2 (duas) utilizações Película, 2 (duas) utilizações Guarnições, 2 (duas) utilizações Retrovisor Externo 2 (duas) utilizações Farol / Lanterna 2 (duas) utilizações Demais 1 (uma) utilização
<b>Plano Moto</b>	Farol; Lanterna; Retrovisores.	Farol / Lanterna, 2 (duas) utilizações Retrovisores, 2 (duas) utilizações
<b>Opcionais em todos os Planos</b>	Reparo Lataria Danos aos Pneus, Rodas e Suspensão	1 (uma) utilização

**Importante:** Acordo Assochery - Opção de atendimento, somente do para-brisa, no local de preferência e de livre escolha do Segurado com o pagamento de franquia conforme estipulado na apólice de seguro.

**7.2 Franquias**

Para todos os serviços haverá aplicação de franquia obrigatória que deverá ser paga pelo segurado diretamente ao prestador de serviços.

**Exceção:** reparo ou recuperação do para-brisa dianteiro e em caso de quebra simultânea de todos os vidros do veículo segurado, caracterizando a perda total da cobertura adicional, não será aplicada a franquia, cessando-se neste momento tal cobertura.

Os valores das franquias constam na apólice de seguro. O segurado deve sempre consultar a apólice vigente, pois os valores podem sofrer alterações.

### **7.3 Plano Básico e Plano Completo – Rede Referenciada**

Atendimento realizado exclusivamente na rede referenciada do prestador de serviços.

### **7.4 Plano Exclusivo – Rede Livre Escolha**

O atendimento será efetuado no local de preferência e de livre escolha do Segurado, com exceção do SRA Plus, Proteção aos Para-choques e Máquina de vidros, onde estes serão realizados exclusivamente nas lojas Autoglass ou na rede credenciada. Será garantido, a reposição de peça com a logomarca original de fábrica para os vidros e acessórios.

### **7.5 Plano Blindado**

Será garantido o serviço de reparo ou reposição dos vidros danificados, além de outros serviços disponíveis para essa modalidade de veículo.

### **7.6 Plano Carga e Carga Plus**

Atendimento realizado exclusivamente na rede referenciada do prestador de serviços, para as apólices do Produto Auto Frota.

### **7.7 Plano Moto**

Atendimento realizado exclusivamente na rede referenciada do prestador de serviços.

## **8. Disposições Gerais**

- I. A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuam a referida película.
- II. A substituição de guarnições e palhetas de limpadores de para-brisa será realizada exclusivamente quando houver substituição do para-brisa dianteiro ou traseiro, e as respectivas guarnições e palhetas estiverem ressecadas ou danificadas, de modo a comprometer vedação, acabamento ou visibilidade.

- III. O prazo de atendimento ao Segurado será de até 7(sete) dias úteis, contados sempre a partir da data de confirmação do direito ao atendimento, salvos os casos de falta de peças de reposição na região, onde o prazo será revisto de acordo com as providências de encomendas.
- IV. Os valores de franquia serão pagos pelo Segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após a substituição do vidro dianteiro, lateral, vigia retrovisores externos, SRA Plus (Serviço de Reparos de Arranhões e Serviço de Martelinho), Reparo aos Para-choques, Máquina de elevação dos vidros, faróis e lanternas, conforme valores expressos na apólice.
- V. Para serviços realizados em rede credenciada, não haverá obrigatoriedade de reposição de peça com a logomarca da montadora, desenho, serigrafia ou qualquer marca que remeta a montadora do veículo. A Seguradora reserva-se ao direito da reposição sem a logomarca da montadora do veículo (peças genuínas) uma vez que a mesma é de sua propriedade. Serão instalados vidros com a mesma qualidade daqueles adquiridos pelas montadoras junto aos seus fornecedores. Os itens danificados serão substituídos por peças originais, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor.
- VI. Não haverá reembolso de qualquer tipo de serviço realizado sem autorização prévia da Seguradora. Quando autorizado serão observados os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.
- VII. Todo atendimento deverá ser feito por meio da rede de credenciada.
- VIII. O atendimento se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.
- IX. A troca das lâmpadas dos faróis e das lanternas somente será realizada exclusivamente na ocorrência de sinistro com um dos itens cobertos que venha a danificá-la.
- X. A cobertura do Teto Solar/ Panorâmico deve ser acionada em virtude da substituição do vidro avariado, e que as mesmas apresentem necessidade de reposição no ato da vistoria.
- XI. SRA Plus (Serviço de Reparo de Arranhões e Serviço de Martelinho):
  - a. O serviço de reparo de arranhões consiste no polimento com aplicação de tinta especial patenteada, de arranhões que tenham atingido o verniz ou a tinta.
  - b. O serviço será executado após avaliação do técnico especialista, que definirá se a pintura poderá ser reparada. O reparo é indicado apenas quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo.
  - c. O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo.
- XII. Além de melhorar o aspecto da pintura e eliminar arranhões, o SRA Plus tem como objetivo a reparação de amassados e batidas leves na superfície do veículo, através da técnica de martelinho, mediante avaliação do técnico especialista.

XIII. Reparo aos Para-choques:

Quando ocorrer danos aos para-choques traseiro ou dianteiro, tais como quebra, trinca, amassados, deformação ou perfuração, a proteção contempla o reparo da peça que inclui a soldagem e/ou colagem de trincas e quebras, alinhamento, suportes de fixação e pintura que foi danificada.



- a. Haverá reposição original de emblemas e presilhas quando necessário, desde que não sejam peças adaptadas de outra marca ou modelo de veículo, ainda que instaladas em concessionária.
- b. Critérios técnicos e vistoria de constatação, quando esta for necessária, definirão se o para-choque poderá ser reparado. Caso o dano seja irreparável, ou se por questões técnicas o reparo não for possível, o atendimento não será realizado.
- c. O alinhamento do para-choque estará condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi, ou seja, se houver danos nestes itens que prejudique a fixação do para-choque, será de responsabilidade do Segurado providenciar a correção para posterior fixação do mesmo.
- d. A tonalidade de cor do para-choque deverá acompanhar as demais peças do veículo, no entanto poderá haver diferenciação no brilho da peça repintada, devido exposição ao tempo.

No caso de para-choques sem pintura, que for passível de reparação, poderá haver diferença da textura na superfície da peça.

- I. Máquina de elevação dos Vidros:
- II. Considera-se o atendimento a Veículos Nacionais e Importados qualificados como Blindados, veículos preparados com o objetivo de proteção para projéteis disparados contra a área externa do mesmo, fabricados nos 4 (quatro) anos anteriores ao ano da data de contratação do serviço, e cuja blindagem não tenha sido feita pela própria montadora ou à sua ordem.
- III. Na rede de atendimento, o prazo para substituição será de 20 dias corridos para vidros blindados e até 02 (dois) dias para outras peças, contados sempre a partir da data de confirmação do direito do atendimento e considerando em ambas as situações disponibilidade da peça onde se encontrar o veículo e a inspeção prévia de regulação quando necessária.
- IV. Em decorrência do ano de fabricação da moto, poderá ser notada na substituição da peça alguma diferença de tonalidade entre a peça antiga e a nova, em virtude do desgaste natural da peça antiga.
- V. Esse serviço garante em caso de acidente, o reparo ou a substituição dos retrovisores da moto, abrangendo a lente e a carenagem (carcaça) quando o evento atingir exclusivamente tais peças.
- VI. Caso seja possível a reparação do retrovisor da moto apenas com a compra de determinados componentes, serão substituídos aqueles que sofreram algum dano.

O serviço garante o reparo ou a substituição de todos os itens que compõem exclusivamente a máquina de vidro da porta do veículo, como hastes de elevação dos vidros de plástico ou metal, roldanas, cabo de aço e motor elétrico.

É indispensável apresentar a peça danificada no momento da vistoria e/ou troca.

## **8.1 Serviços Excluídos**

- I. Não serão efetuados reembolsos de gastos relativos à mão- de- obra e/ou peças e/ou serviços executados por terceiros sem autorização da Assistência 24 horas da Alfa Seguros.
- II. Não está previsto o atendimento a veículos com vidros blindados, veículos importados de forma independente e veículos conversíveis.
- III. Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.
- IV. Danos aos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas decorrentes, comprovadamente, de tumultos e motins em situações de desordem pública não são considerados avarias sujeitas a atendimento.
- V. Micro-ônibus, ônibus, veículos transformados ou adaptados (modificados do projeto original ou off-roads).
- VI. Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, chuva de granizo, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, entre outros.
- VII. Dano pré-existente à contratação do seguro.
- VIII. Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo, teste drive ou similares.
- IX. Peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra.
- X. Perdas financeiras pela paralisação do veículo durante o período de busca, troca e/ou reparo dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores (mesmo quando causados por risco coberto pela apólice).
- XI. Danos provocados por ação voluntária, pontual, isolada ou qualquer outro dano que não esteja relacionado aos danos cobertos.
- XII. Peças com logomarca do fabricante do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma.
- XIII. Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados.
- XIV. Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rchas ou corridas.
- XV. Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros.
- XVI. Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira.
- XVII. Substituição de películas de controle solar no para-brisa.
- XVIII. Películas fora dos padrões estabelecidos pelo Contran.
- XIX. Canaletas, suportes, hastes de alumínio, pestanas, frisos e borrachas estéticas não são objetos dessa cobertura.
- XX. Não está prevista a substituição de vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico.

- XXI. Recuperação de arranhões em peças de plástico como capas de para-choques, capa de retrovisores ou para-lamas.
- XXII. Recuperação em peças cromadas ou danificadas pela ação do tempo.
- XXIII. Recuperação de arranhões em peças repintadas, texturas fora do padrão original e plotagens.
- XXIV. Arranhões que não sejam superficiais.
- XXV. Lanternas cegas (que não utilizam lâmpadas).
- XXVI. Componentes elétricos, eletrônicos ou mecanismos manuais que não façam parte da peça substituída (exemplo: interruptores, fiações, chicotes elétricos e máquinas de regulagem, etc).
- XXVII. Panes elétricas ou danos decorrentes de panes elétricas.
- XXVIII. Lanternas auxiliares traseiras sem função de luz (apenas refletivas) e lanternas laterais.
- XXIX. Faróis, lanternas ou retrovisores adaptados e/ou transformados de outros veículos.
- XXX. Faróis de LED orientados por câmera frontal e GPS (Matrix LED), faróis de OLED (Diodo emissor de luz orgânico), laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro.
- XXXI. Danos causados à lataria em razão de quebra dos faróis, lanternas ou retrovisores.
- XXXII. Reatores/módulos ou qualquer outro componente que não faça parte dos faróis convencionais, faróis de xênon/Led, faróis auxiliares/milha, lanternas convencionais, lanternas auxiliares, lanternas de Led e retrovisor;
- XXXIII. Recalibração ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares;
- XXXIV. Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:
  - a. Break-light e luz de freio;
  - b. Faróis de xenônio ou similares não originais de fábrica;
  - c. Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
  - d. Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou do farol;
  - e. Veículos em processo de atendimento de sinistro.
- XXXV. Não está disponível a contratação de veículos blindados pela própria montadora.
- XXXVI. Os vidros delaminados, sinistrados ou não, não terão direito a reposição. São considerados vidros delaminados, vidros que em todo ou parte dele tenha ocorrido o descolamento entre as lâminas de vidro, e as lâminas dos demais materiais que compõem o vidro blindado.
- XXXVII. Os itens danificados serão substituídos por peças semelhantes aos originais dos veículos, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor e conforme disponibilidade das peças em território nacional

## 9. REPARO DE LATARIA E PINTURA (DANOS COM VALOR INFERIOR AO DA FRANQUIA DO CASCO)

No caso de sinistro de pequena monta em decorrência exclusivamente de colisão, com danos nas peças externas de plásticos ou lataria do veículo, cujo custo de reparo seja inferior ao valor da Franquia do Casco, a seguradora garantirá o serviço de mão de obra para o conserto do veículo, sendo de inteira responsabilidade do Segurado, caso seja necessário, as peças troca e ou reparação do dano.

### Outros Serviços Agregados:

- a) Polimento e pintura em peças metálicas;
- b) Reparação de amassados em lataria em peças metálicas;
- c) Reparação de danos nos para-choques decorrentes de colisão que resultem em quebras, trincas ou deformações.

**Importante:** sinistro de pequena monta é aquele que não abala a estrutura do veículo, com danos que afetam apenas peças externas, cujo reparo é dado como simples.

### 9.1 Limites e Franquia

**Limite financeiro** de R\$ 1.000,00 por evento e 1 (uma) utilização por vigência.

**Franquia**, conforme estipulado na apólice (consulte sempre o contrato vigente).

### 9.2 Condições Gerais

- I. Para atendimento necessário que o veículo tenha sofrido dano de pequena monta.
- II. O Segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos, ou outros serviços previstos nesta cláusula, sem a prévia e expressa autorização da Central de Atendimento, não terá direito em qualquer circunstância ao reembolso das despesas.
- III. Se após avaliação e orçamento da oficina referenciada, o valor de mão de obra for superior ao limite estipulado, o excedente deverá ser pago pelo segurado diretamente ao prestador de serviços.
- IV. Fica a critério e correrá às expensas do segurado a compra da peça, quando necessária a troca.
- V. A garantia do serviço será prestada, desde que seja respeitada a origem das peças, em caso de substituição;
- VI. A garantia referente à falha decorrente da instalação ou reparo será de 06 (seis) meses, a partir da realização do serviço, quando este for realizado por Prestador Referenciado.
- VII. A Rede de atendimento será indicada pela seguradora e não serão reembolsados serviços prestados sem prévia autorização ou efetuados fora da rede autorizada.

- VIII. A exigência de vistoria prévia do veículo como pré-requisito para prestação do serviço fica a critério da seguradora.
- IX. Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

### 9.3 Riscos Excluídos

- I. Troca de qualquer peça necessária para reparo ao dano comunicado, independentemente de valor;
- II. Reparação com a utilização de peças que não sejam de fornecedor ou marca homologada;
- III. Reparação de peças não originais de fábrica;
- IV. Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de reparo;
- V. Danos gerados em virtude de Roubo ou Furto de peças;
- VI. Danos decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- VII. Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de Colisão;
- VIII. Danos existentes antes da contratação da cobertura;
- IX. Modelos especiais e/ou transformados, modelos conversíveis, importações independentes, veículos blindados, veículos de carga, veículos de competição, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, práticas de rally ou similares;
- X. Serviços efetuados sem autorização da Central de Atendimento da Alfa Seguros;
- XI. Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado.
- XII. Reparação com a utilização de peças que não sejam de fornecedor ou marca homologada;
- XIII. Reparação de peças não originais de fábrica;
- XIV. Veículos blindados e caminhões;
- XV. Danos causados por fenômenos da natureza.

## 10. DANOS AOS PNEUS, RODAS E SUSPENSÃO

O serviço de Danos aos Pneus, Rodas e Suspensão garante a pintura e substituição da roda, substituição do pneu e componentes do sistema de suspensão, ocasionados devido a impactos acidentais contra objetos cortantes e/ou contundentes, tais como guias, blocos de sinalização de pista, buracos, desníveis acentuados de pontes, pedras e vidros.

### Serviços

- Troca do pneu em caso de ruptura, rasgo ou deformação da parede lateral;
- Troca da roda em caso de trincas/quebras ou a pintura em caso de riscos/arranhões;
- Substituição do sistema de amortecedores do veículo segurado, seja ele nacional ou importado, em todo o território nacional, condicionada a ocorrência dos itens a ou b.

**Importante:**

Em caso de troca dos itens acima, estarão cobertos: pisto, calota, alinhamento, balanceamento, molas, braço oscilante, pivô, batente e tirante da barra estabilizadora, desde que os mesmos tenham sido afetados no evento que causou o dano à roda ou ao pneu.

O pneu repostado será da mesma marca que os demais do veículo, desde que disponível no mercado.

Caso o modelo da roda não esteja mais disponível no mercado para reposição, não será coberto.

Não será realizado reparo nas rodas, ainda que solicitado ou aprovado pelo segurado.

Nos danos onde for constatado que os pneus apresentem má conservação, tenham atingido o TWI ou tenham qualquer outra indicação técnica de troca, não se aplicará a cobertura em questão.

### 10.1 Limites e Franquias

**Limite** de 1 (uma) ocorrência (acionamento) por vigência de 12 meses.

**Franquia**, conforme estipulado na apólice (consulte sempre o contrato vigente).

### 10.2 Condições Gerais

- I. A substituição do pneu será realizada quando a peça apresentar ruptura, rasgo ou deformação da parede lateral.
- II. Quando avaliada a possibilidade técnica, poderão ser reparados arranhões, amassados, e imperfeições estéticas da roda através da pintura. A substituição da roda poderá ser realizada em caso de empenamento, amassados, trincas ou quebras no aro ou disco. Caso necessária, poderá ser realizada a substituição da calota.
- III. A substituição dos componentes do sistema de suspensão será realizada desde que as peças tenham sido danificadas no mesmo evento que causou o dano à roda ou ao pneu. Nessa condição, a cobertura garante a substituição de amortecedores, molas, braço oscilante, pivô, batente e tirante da barra estabilizadora.
- IV. Essa cobertura inclui o alinhamento e balanceamento do veículo após a substituição de peças. A substituição das peças danificadas será feita pelo

- mesmo tipo e modelo da peça integrante ao modelo original de fábrica do veículo, homologadas e com certificação do Inmetro, e que atendam as especificações técnicas do fabricante. O pneu e/ou roda substituídos serão da mesma marca que as demais peças equivalentes do veículo, desde que disponível no mercado.
- V. Veículos descontinuados ou alocados em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada da marca habilitada.
  - VI. O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade da peça no mercado/local. É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígios dela, para realização do serviço. A peça danificada ficará retida no momento da prestação do serviço.
  - VII. Nos danos em que for constatado que os pneus apresentam má conservação, que tenham atingido o TWI - Tread Wear Indicator (indicador de desgaste de rodagem do pneu) ou tenham qualquer outra indicação técnica de troca, não se aplicará a cobertura em questão.
  - VIII. É obrigatória a vistoria prévia para constatação dos danos e nexos causal como pré-requisito para a prestação do serviço,
  - IX. O serviço será executado apenas quando identificado nexos causal com o evento e a verificação técnica concluir que será possível restaurar as características originais do veículo, possibilitando assim a oferta de garantia do serviço prestado. Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.
  - X. O Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, antes da execução dos serviços para solicitar autorização prévia. A Central fará a análise do evento e indicará a loja que executará o serviço.
  - XI. O Segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos, ou outros serviços previstos nesta cláusula, sem a prévia e expressa autorização da Central de Atendimento, não terá direito em qualquer circunstância ao reembolso das despesas.
  - XII. Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro

### **10.3 Riscos Excluídos**

- I. Juntas homocinéticas (travas, braçadeiras, coifa, rolamentos, flanges, porcas e contra pinos);
- II. Pinça, disco, pastilha de freios ou fluido do sistema de freios;
- III. Componentes de direção (Exemplo: bucha da barra de direção);
- IV. Danos na banda de rodagem do pneu;
- V. Peças não originais de fábrica;
- VI. Veículos blindados;
- VII. Caminhões;
- VIII. Motos;

- IX. Veículos especiais, importação independente, conversíveis, ônibus micro-ônibus ou tratores, adaptados ou transformados, off roads;
- X. Modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive e veículos de competição;
- XI. Protetores de pneus, mesmo que já existam no pneu do segurado.

**Não estão cobertos por esta garantia os seguintes atos ou fatos:**

- I. Desgaste natural ou desgaste provocado por problemas de alinhamento ou balanceamento;
- II. Pneus que tenham sofrido algum tipo de recondicionamento ou reuso (recapagem, recauchutagem, remoldagem ou qualquer ação similar);
- III. Pneu com medida incorreta em relação ao veículo;
- IV. Pneus Runflat, mesmo que originais de fábrica;
- V. Montagem incorreta;
- VI. Uso dos pneus para competição;
- VII. DOT's adulterados ou ilegíveis;
- VIII. Contaminação por produtos químicos;
- IX. Uso de protetores de pneus convencionais/diagonais em pneus radiais;
- X. Consertos inadequados que possam provocar falhas nos pneus;
- XI. Desgaste por falta de manutenção;
- XII. Danos existentes nos pneus ou rodas antes da contratação do seguro;
- XIII. Roubo ou furto dos itens cobertos;
- XIV. Danos propositais causados por segurados ou terceiros;
- XV. Danos decorrentes de tumultos, vingança, motins e atos de vandalismo ou mau uso do equipamento;
- XVI. Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- XVII. Danos causados por chuva de granizo, tempestades, trovões/raios, vendavais, furacões, tornados, ciclones, terremotos e inundações;
- XVIII. Sinistro em processo de atendimento na perda parcial;
- XIX. Peças com infiltração, manchas ou queimas ou outro dano que não seja a trinca/quebra da roda ou rasgo/deformação na parede lateral do pneu;
- XX. Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo dos itens cobertos;
- XXI. Troca dos pneus/rodas quando houver danos que impeçam o encaixe da peça;
- XXII. Despesas com o deslocamento do veículo para troca ou reparo de qualquer peça;



- XXIII. A retirada exclusiva da peça sem a aplicação do serviço, mesmo que o veículo esteja em trabalho de funilaria;
- XXIV. Danos causados por atos ou fatos descritos como não indenizáveis na cláusula Prejuízos Gerais Não Indenizáveis;
- XXV. Peças danificadas em eventos relacionados a práticas desportivas por parte do segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rachas, rally ou corridas;
- XXVI. Reparos sem autorização prévia da Seguradora;
- XXVII. Obrigatoriedade de reposição das peças com a mesma marca que esteja instalado no veículo do segurado;
- XXVIII. Reposição ou empréstimo de roda e/ou pneu durante a realização do serviço;
- XXIX. Por ser um item de segurança, somente será realizado reparo estético à roda danificada. Portanto, não será realizado o reparo caso o dano à roda seja estrutural, mesmo que solicitado ou aprovado pelo segurado.

#### **10.4 Reembolsos**

A cobertura de Danos aos Pneus, Rodas e Suspensão, prevê a possibilidade de reembolso, após a avaliação e autorização pela seguradora. Sendo em valor de mercado e mediante apresentação dos documentos solicitados. O Segurado não deve realizar nenhum serviço antes de receber autorização da Seguradora, sob pena de perder o direito a indenização.

### **11. OUVIDORIA**

A Ouvidoria é um canal de comunicação, com o objetivo de auxiliar na solução de eventuais divergências sobre o contrato de seguro depois de esgotados os canais regulares de atendimento como o SAC (Serviço de Atendimento a Clientes) e departamentos envolvidos na questão.

#### **Quando recorrer a este serviço:**

O Cliente ou seu Corretor de Seguros podem recorrer a esse serviço sempre que registrar uma solicitação, fazer uma consulta ou reclamação junto aos nossos canais de relacionamento (Serviço de Atendimento ao Cliente) e:

- Não receberem resposta em 30 (trinta) dias ou
- Não concordarem ou tiverem dúvida em relação a uma decisão adotada pela empresa após o processo ter sido considerado encerrado pelos canais acima.

#### **A atuação do Ouvidor**

O Ouvidor é um profissional com profundo conhecimento das questões sobre seguros. Sua atuação é de forma personalizada, independente e isenta. Opera de forma ativa como um representante do cliente, respeitando as condições dos contratos de seguros, os direitos humanos e o Código de Defesa do Consumidor.

#### **Sua voz dentro da Empresa**

Ao receber a manifestação, o Ouvidor poderá esclarecer, justificar ou reformar uma decisão adotada pela empresa, obedecidos aos termos do Regulamento da Ouvidoria. Permanece inalterado o direito do cliente de recorrer ao judiciário a qualquer momento, ou caso não aceite a decisão da Ouvidoria obedecidos aos prazos prescricionais em vigor.

Em até 15 (quinze) dias, contados a partir da data em que a Ouvidoria receber a manifestação formalizada, o Ouvidor comunicará a posição adotada para o Cliente e seu Corretor de Seguros.

### Como Recorrer

O recurso é gratuito, deve ser formulado por escrito e encaminhado a:

E-mail: [ouvidoria@alfaseg.com.br](mailto:ouvidoria@alfaseg.com.br)

Ouvidoria: 0800-774-2352

Ouvidoria - Exclusivo para deficientes auditivos ou de fala: 0800-770-5140

Ou

Ouvidoria- Alfa Seguradora

Alameda Santos, 466 9º andar – CEP 01418-000 – São Paulo – SP

### Importante:

- Os canais regulares de atendimento SAC (Serviço de Atendimento a Clientes) e departamentos envolvidos, devem ter analisado o pedido antes do recurso ser apresentado à Ouvidoria.
- Somente serão analisados os casos cujas reclamações não tenham sido objeto de ação judicial ou tenham recorrido aos órgãos de Proteção ao Consumidor.

Estamos à disposição sempre que necessário!

A Ouvidoria está em conformidade com a regulamentação da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP. Nossa missão é defender o direito dos consumidores dentro da empresa com imparcialidade e transparência.

## 12. DEFINIÇÕES

**Acidente:** é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo de cargas, tais como colisão, abalroamento ou capotagem, que provoque a imobilização do veículo, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ ou de seus acompanhantes.

**Acompanhante:** é a pessoa que está com o condutor no veículo de carga no momento de ocorrência de qualquer dos eventos previstos. Para efeito da assistência, o número máximo de acompanhante é um.

**Condutor:** é a pessoa física que estiver guiando o veículo de carga ou que o tenha em seu poder no momento da ocorrência de acidente ou pane.

**Domicílio do Usuário:** é o Município de domicílio do usuário constante no cadastro da Assistência 24 horas.

**Eventos Previstos:** são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane.

**Franquia:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado estabelecido em função de:

- I. Distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o acidente ou pane e o local de domicílio do condutor; ou
- II. Distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o acidente ou pane e o destino de jornada do condutor; ou, ainda,
- III. Valor máximo de certos serviços de conserto do veículo de carga, transporte, hospedagem ou remoção hospitalar do condutor e/ ou acompanhantes, conforme seja o caso.

**Município de Partida:** é o município de onde o usuário partiu com o veículo. Será sempre considerado como município de partida o ponto de origem da última viagem iniciada pelo usuário.

**Pane:** é qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo de carga e que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios, excluídos os casos de troca de pneus, de falta de combustível e de necessidade de abertura de portas por chaveiro.

**Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência 24 horas, a serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

**Roubo e Furto:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

**Usuário:** é a pessoa física ou jurídica contratante ou beneficiária do plano de Assistência 24 Horas a Veículos de Carga.

**Van:** Os usuários/ condutores habituais devem possuir habilitação, há no mínimo 05 (cinco) anos. Em caso de van escolar, o condutor deve atuar no transporte escolar há no mínimo 03 (três) anos, sendo tais informações são absolutamente fundamentais para aceitação da proposta.

**Veículo de Carga:** é todo veículo individualmente considerado, composto por um único chassi ou monobloco, destinado ao transporte de carga, incluindo os do tipo “pick-up” que são utilizados para transporte eventual ou sistemático de carga, excluídos os automóveis de passeio e limitados a até 30(trinta) anos de fabricação.