

## ASSISTÊNCIA 24 HORAS

### ÍNDICE

1.	ASSISTÊNCIA 24 HORAS - PLANO BÁSICO.....	4
1.1	RESUMO DOS SERVIÇOS.....	4
1.2	CONDIÇÕES GERAIS.....	4
1.3	DEFINIÇÕES .....	4
1.4	PRAZOS/VIGÊNCIAS.....	5
1.5	ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	5
1.6	SERVIÇOS – LIMITADOS A 3 (TRÊS) UTILIZAÇÕES POR ANO EM CASO DE PANE (INCLUINDO PANE SECA, CHAVEIRO E TROCA DE PNEUS).....	6
1.6.1	Reboque ou recolha após pane, acidente, roubo ou furto ou incêndio .....	6
1.6.2	Tentativa de conserto no local .....	6
1.6.2.1	Reparo/auto-socorro após pane .....	6
1.6.2.2	Envio de chaveiro .....	7
1.6.2.3	Troca de pneus .....	7
1.6.2.4	Pane seca.....	8
1.6.3	Meio de transporte alternativo.....	8
1.6.4	Hospedagem.....	8
1.7	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	9
1.8	SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	9
2.	ASSISTÊNCIA 24 HORAS - PLANO COMPLETO .....	11
2.1	CONDIÇÕES GERAIS.....	11
2.2	DEFINIÇÕES .....	11
2.3	PRAZOS/VIGÊNCIAS.....	12
2.4	ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	12
2.5	SERVIÇOS SEM FRANQUIA QUILOMÉTRICA .....	12
2.5.1	Despachante.....	12
2.5.2	Reboque - Após Acidente/incêndio .....	12
2.5.3	Reboque - Após Localização de Veículo Roubado.....	12
2.5.4	Reboque - Após Pane .....	13

2.5.5	Tentativa de Conserto no Local - Após Acidente / Incêndio .....	13
2.5.6	Tentativa de Conserto no Local - Após Pane.....	13
2.5.7	Transmissão de Mensagens Urgentes.....	13
2.5.8	Meio de Transporte Alternativo.....	14
2.6	SERVIÇOS PRESTADOS PARA EVENTOS OCORRIDOS FORA DOS LIMITES DO MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO DO SEGURADO .....	14
2.6.1	Hospedagem.....	14
2.6.2	Envio de Acompanhante .....	14
2.6.3	Hospedagem de Acompanhante .....	14
2.6.4	Motorista Substituto .....	15
2.6.5	Recuperação do Veículo.....	15
2.6.6	Remoção Médica.....	15
2.6.7	Retorno Antecipado .....	15
2.6.8	Retorno dos Acompanhantes.....	16
2.6.9	Traslado do Corpo .....	16
2.7	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	16
2.8	SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	17
3.	PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS – RESIDÊNCIA .....	18
3.1	DEFINIÇÕES .....	18
3.2	SERVIÇOS PRESTADOS EM CASO DE EMERGÊNCIA NO IMÓVEL.....	18
3.2.1	Contenção de Vazamentos.....	18
3.2.2	Eletricista .....	18
3.2.3	Desentupimento.....	18
3.2.4	Substituição de Telhas.....	19
3.2.5	Conserto de geladeira/congelador, máquina de lavar/secar roupa, fogão e microondas:.....	19
3.2.6	Conserto de Aparelho Telefônico.....	19
3.2.7	Chaveiro Residencial: .....	20
3.3	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	20
4.	PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS - FUNERAL .....	21
4.1	SERVIÇOS PRESTADOS.....	21
4.1.1	Sepultamento .....	21

---

4.1.2	Cremação .....	21
4.1.3	Traslado .....	22
4.1.4	Respeito ao Credo .....	22
4.2	LIMITES DOS SERVIÇOS .....	22
4.3	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	22
5.	CARRO RESERVA (OPCIONAL) .....	23
5.1	CONDIÇÕES GERAIS.....	23
5.2	DOCUMENTOS E CONDIÇÕES NECESSÁRIAS PARA RETIRADA DO CARRO RESERVA .....	23
5.3	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	24
5.4	SERVIÇOS EXCLUÍDOS:.....	25
6.	TÁXI GARANTIDO (OPCIONAL) .....	26
6.1	CONDIÇÕES GERAIS.....	26
6.2	LIMITES DO SERVIÇO .....	26
6.3	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	26
6.4	SERVIÇOS EXCLUÍDOS:.....	27
7.	ASSISTÊNCIA 24 HORAS – ALFA CARGA.....	28
7.1	CONDIÇÕES GERAIS.....	28
7.2	DEFINIÇÕES .....	28
7.3	PRAZOS / VIGÊNCIAS .....	29
7.4	ÂMBITO TERRITORIAL .....	29
7.5	SERVIÇOS.....	30
7.5.1	Reboque ou recolha após pane, acidente, roubo ou furto ou incêndio .....	30
7.5.2	Tentativa de Conserto/ Auto-Socorro após pane .....	30
7.5.3	Meio de Transporte Alternativo.....	31
7.6	DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA .....	31
7.7	SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	31
8.	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	34
8.1	FORO COMPETENTE .....	34
8.2	PRESCRIÇÃO .....	34
9.	OUVIDORIA.....	35

## 1. ASSISTÊNCIA 24 HORAS - PLANO BÁSICO

Os serviços abaixo descritos deverão ser solicitados através dos seguintes telefones:

**Capitais e Regiões Metropolitanas:** 4003-2532

**Demais Regiões:** 0800-888-2532

**Exterior:** +55-11-4133-9056

### 1.1 RESUMO DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS DE PASSEIO PLANO BÁSICO		
Serviços	Limites	Franquias
Reboque - após acidente/incêndio	Até 100 km	Sem Franquia
Reboque - após localização de veículo roubado	Até 100 km	
Reboque - após pane (incluindo pane seca, chaveiro e troca de pneus)	Até 100 km	
Tentativa de conserto no local após pane (incluindo pane seca, chaveiro e troca de pneus)	Mão-de-obra para conserto	
Meio de transporte alternativo	Retorno ou continuação de viagem	25 km

### 1.2 CONDIÇÕES GERAIS

Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Assistência 24 horas, não serão reembolsados.

A utilização da Assistência 24 horas está limitada a 03 (três) eventos em caso de pane, por ano de vigência.

### 1.3 DEFINIÇÕES

**Usuário:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência no ramo de "Veículos" contratado junto à **Alfa Seguradora**.

**Veículo:** veículo de propriedade particular ou uso habitual, devidamente cadastrado, exceto: veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg ou qualquer outro veículo que não tenha 4 (quatro) rodas.

**Evento Previsto:** 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.

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

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

**Pane:** defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

**Acompanhantes:** são considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

**Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da **Assistência 24 horas**, para 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.

**Domicílio do Usuário:** é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

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

- I. a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do usuário; ou
- II. a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do usuário.

#### 1.4 PRAZOS/VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto a **Alfa Seguradora**.

#### 1.5 ÂMBITO GEOGRÁFICO

Os serviços terão extensão para todo o Território Brasileiro e Mercosul.

## 1.6 SERVIÇOS – LIMITADOS A 3 (TRÊS) UTILIZAÇÕES POR ANO EM CASO DE PANE (INCLUINDO PANE SECA, CHAVEIRO E TROCA DE PNEUS)

### 1.6.1 Reboque ou recolha após pane, acidente, roubo ou furto ou incêndio

Na hipótese de pane, acidente, roubo ou furto ou incêndio, que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo usuário, num raio máximo de 100 km. Em caso de sinistro (acidente, roubo ou furto ou incêndio) a Central de Assistência 24 horas poderá indicar Oficinas Referenciadas, desde que estejam situadas dentro do limite de 100 km de raio e disponíveis para atendimento.

Entende-se por raio a distância de ida e volta, sendo que caso exceda o limite acima, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente.

Os custos de reparo (mão-de-obra) dentro da oficina correrão por conta do usuário. A **Assistência 24 horas** providenciará somente 1 (um) reboque por ocorrência, exceto nos casos onde houver necessidade de perícia na delegacia, onde será fornecido o segundo reboque.

**Limite:** Até 100 km

**Franquia:** Sem franquia

### 1.6.2 Tentativa de conserto no local

#### 1.6.2.1 Reparo/auto-socorro após pane

Na hipótese de pane que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se 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. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do usuário.

**Limite:** Mão-de-obra para conserto

**Franquia:** Sem franquia

### 1.6.2.2 Envio de chaveiro

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a **Assistência 24 horas** providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade da **Assistência 24 horas** restringe-se ao custo desta mão-de-obra e confecção de uma chave, quando tecnicamente possível.

Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilize chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc., nestes casos, o veículo será rebocado.

**Limite:** Mão-de-obra para abertura ou reboque até 100 km

**Franquia:** Sem Franquia

**IMPORTANTE:** Caso o veículo possua chave codificada, ou havendo alguma outra dificuldade técnica, será fornecida uma única saída de reboque.

**Exclusão:** Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

### 1.6.2.3 Troca de pneus

Na hipótese de danos aos pneus, a **Assistência 24 horas** disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro e outras eventualmente verificadas correrão por conta do usuário.

**Limite:** Mão-de-obra para conserto ou reboque até 100 km

**Franquia:** Sem Franquia

#### 1.6.2.4 Pane seca

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a **Assistência 24 horas** providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo. A **Assistência 24 horas** arcará apenas com o custo do reboque ficando a cargo do usuário os gastos com combustível.

**Limite:** Envio do reboque – até limite estabelecido para o reboque.

**Franquia:** Sem Franquia

#### 1.6.3 Meio de transporte alternativo

Na hipótese de pane, acidente, roubo ou furto ou incêndio, ocorridos fora do município de residência do usuário e que impossibilite a locomoção do veículo, a **Assistência 24 horas** colocará a disposição do usuário e de seu(s) acompanhante(s) um meio de transporte alternativo para retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino.

Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do usuário e de seu(s) acompanhante(s), segundo critério da **Assistência 24 horas**, que poderá escolher entre:

- I. Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
- II. Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- III. Serviço de táxi.

Se o usuário optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência.

Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do veículo por seus próprios meios.

**Limite:** Meio de transporte a critério da Assistência 24 horas

**Franquia:** 25 km do Município de Domicílio do Usuário

#### 1.6.4 Hospedagem

Se não for possível providenciar, em tempo hábil, a ser definido pela **Assistência 24 horas**, o retorno do Segurado ou dar prosseguimento à viagem, nos termos do **item 1.6.3** acima, a **Assistência 24 horas** fornecerá hospedagem ao Segurado e eventuais passageiros em hotel na cidade do Local do Evento, à escolha da **Assistência 24 horas**, desde que o segurado e passageiros não tenham residência na cidade do Local do Evento. A **Assistência 24 horas** arcará com o pagamento das diárias e taxas de hospedagem do hotel, observados os limites e coberturas abaixo, sendo que despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas



alcoólicas, cigarros, telefonemas, serviços de lavanderia, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade do Segurado.

A **Assistência 24 horas** se responsabilizará pelo valor e limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais) em diária(s).

Eventuais valores excedentes das diárias de hospedagem, bem como quaisquer valores com despesas extras, correrão por conta do Segurado.

## 1.7 DISPOSIÇÕES GERAIS

- I. O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- II. Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário;
- III. A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;
- IV. Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- V. Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- VI. A utilização da Assistência 24 horas é limitada a 03 (três) eventos em caso de pane, por ano de vigência;
- VII. 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.

## 1.8 SERVIÇOS EXCLUÍDOS

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- I. **Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Assistência 24 Horas;**
- II. **Ocorrências fora dos âmbitos definidos;**
- III. **Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);**
- IV. **Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rchas ou corridas;**

- V. Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- VI. Mão-de-obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- VII. Consertos de pneus;
- VIII. Substituição de peças defeituosas no veículo;
- IX. Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- X. Fornecimento de combustível;
- XI. Serviços de assistência para terceiros;
- XII. Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- XIII. Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- XIV. Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- XV. Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- XVI. 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;
- XVII. Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.

## 2. ASSISTÊNCIA 24 HORAS - PLANO COMPLETO

Os serviços abaixo descritos deverão ser solicitados através dos seguintes telefones:

**Capitais e Regiões Metropolitanas:** 4003-2532

**Demais Regiões:** 0800-888-2532

**Exterior:** +55-11-4133-9056

### 2.1 CONDIÇÕES GERAIS

**Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Assistência 24 horas, não serão reembolsados.**

### 2.2 DEFINIÇÕES

**Segurado:** Todo condutor do veículo coberto por este serviço, assim como toda pessoa transportada a título gratuito, pelo veículo, nos limites legais de capacidade do mesmo, na hora da ocorrência da pane / acidente.

Na circunstância de cobertura de Van, a cobertura será para o condutor e (02) dois acompanhantes.

**Veículo:** É todo meio de transporte terrestre automotor de passeio ou comercial leve, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, estando coberto Van neste contrato.

**Evento Previsto:** 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.

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

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

**Pane:** defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

**Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da **Assistência 24 horas**, para 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.

**Domicílio do Usuário:** é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

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

- I. a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do usuário; ou
- II. a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto

**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.

## 2.3 PRAZOS/VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do Seguro contratado junto à **Alfa Seguradora**.

## 2.4 ÂMBITO GEOGRÁFICO

Os serviços terão extensão para todo o Território Brasileiro e Mercosul.

## 2.5 SERVIÇOS SEM FRANQUIA QUILOMÉTRICA

### 2.5.1 Despachante

Nos casos de caracterização da Indenização Integral, o serviço e os custos para a liquidação deste evento correrão por conta da **Alfa Seguradora**.

### 2.5.2 Reboque - Após Acidente/incêndio

Não sendo possível o conserto no local após acidente ou incêndio, ele será rebocado até uma oficina num raio máximo de ação contratado na apólice de seguro (100km | 200km | 400km | 800km).

### 2.5.3 Reboque - Após Localização de Veículo Roubado

Se o veículo segurado for localizado após roubo sem condições de rodar por meios próprios, a **Assistência 24 horas** providenciará o reboque até uma oficina num raio máximo de ação contratado na apólice de seguro (100km | 200km | 400km | 800km).

#### 2.5.4 Reboque - Após Pane

Em caso de pane, incluindo chaveiro, falta de combustível e troca de pneus, caso o conserto do veículo segurado no local não seja possível, ele será rebocado até uma oficina num raio máximo de ação contratado na apólice de seguro (100km | 200km | 400km | 800km).

**Importante:**

Caso optar por rebocar até uma oficina fora do raio contratado (100km | 200km | 400km | 800km), a **Assistência 24 horas** não se responsabilizará pelos custos da quilometragem excedente, que correrão por conta do **Segurado**.

Os custos de reparo (mão-de-obra) dentro da oficina correrão por conta do **Segurado**.

A **Assistência 24 horas** providenciará somente um reboque por ocorrência, exceto nos casos onde houver necessidade de perícia do veículo na delegacia, onde será fornecido o segundo reboque.

#### 2.5.5 Tentativa de Conserto no Local - Após Acidente / Incêndio

Em caso de acidente ou incêndio, a Assistência 24 horas providenciará o envio de um mecânico para tentativa de conserto no local, se tecnicamente possível.

**Importante:**

As despesas com a reposição de peças necessárias correrão por conta do **Segurado**, responsabilizando-se a **Assistência 24 horas** somente pelo custo da mão-de-obra e deslocamento do socorro mecânico.

#### 2.5.6 Tentativa de Conserto no Local - Após Pane

Caso o veículo segurado apresente alguma pane, incluindo chaveiro, falta de combustível e troca de pneus, que impeça sua locomoção por meios próprios, a **Assistência 24 horas** providenciará o envio de um mecânico para tentativa de conserto no local, se tecnicamente possível.

**Importante:**

As despesas com a reposição de peças necessárias correrão por conta do Segurado, responsabilizando-se a **Assistência 24 horas** somente pelo custo da mão-de-obra e deslocamento do socorro mecânico.

#### 2.5.7 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.

### 2.5.8 Meio de Transporte Alternativo

Em caso de pane, acidente, roubo ou incêndio do veículo segurado, a Assistência 24 horas colocará a sua disposição, e de seus acompanhantes conforme cobertura de acompanhante por tipo de veículo, citado no **item 2.2 (Definições)**, o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação a viagem. Para continuação da viagem a distância tem que ser equivalente a de retorno ao seu domicílio.

## 2.6 SERVIÇOS PRESTADOS PARA EVENTOS OCORRIDOS FORA DOS LIMITES DO MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO DO SEGURADO

### 2.6.1 Hospedagem

Se não for possível providenciar, em tempo hábil, a ser definido pela **Assistência 24 horas**, o retorno do Segurado ou dar prosseguimento à viagem, nos termos do **item 2.5.8** acima, a **Assistência 24 horas** fornecerá hospedagem ao Segurado e eventuais passageiros em hotel na cidade do Local do Evento, à escolha da **Assistência 24 horas**, desde que o segurado e passageiros não tenham residência na cidade do Local do Evento. A **Assistência 24 horas** arcará com o pagamento das diárias e taxas de hospedagem do hotel, observados os limites e coberturas abaixo, sendo que despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros, telefonemas, serviços de lavanderia, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade do Segurado.

A **Assistência 24 horas** se responsabilizará pelo valor e limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) em diária(s).

Eventuais valores excedentes das diárias de hospedagem, bem como quaisquer valores com despesas extras, correrão por conta do Segurado.

### 2.6.2 Envio 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.

### 2.6.3 Hospedagem de Acompanhante

Decorrente do serviço envio de acompanhante, a **Assistência 24 horas** providenciará hospedagem em hotel para o acompanhante, com um gasto máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) em diárias. Não estão cobertas despesas extras como lavanderia, telefone, refeições, entre outros.

#### 2.6.4 Motorista Substituto

Caso o **Segurado** seja hospitalizado em virtude de acidente ou incêndio do veículo segurado, e não havendo quem possa dirigir o carro, a **Assistência 24 horas** colocará à sua disposição um motorista para conduzir o veículo e seus acompanhantes de volta ao domicílio **do Segurado**, conforme cobertura de acompanhante por tipo de veículo, citado no **item 2.2 (Definições)**.

#### 2.6.5 Recuperação do Veículo

Após o conserto do veículo segurado, ou localização após roubo, a **Assistência 24 horas** colocará à sua disposição ou de uma pessoa por você indicada, o meio de transporte mais adequado para recuperação do veículo.

#### 2.6.6 Remoção Médica

Decorrente de acidente ou incêndio do veículo segurado, após serem prestados os primeiros socorros e se o hospital onde se encontra o ferido não tiver condições de atender a natureza dos ferimentos, sendo necessária a remoção hospitalar do **Segurado** ou de seus acompanhantes, conforme cobertura de acompanhante por tipo de veículo, citado no **item 3 (Definições)** até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica, a **Assistência 24 horas** providenciará esta remoção pelo meio mais compatível, ou seja, de ambulância, automóvel, avião de linha ou fretado com equipamento de socorro, até uma despesa, máxima de R\$ **1.000,00 (um mil reais)** por ocorrência, podendo o **Segurado** completar o valor caso seja maior.

- I. Para a prestação de serviços, o segurado ou seus familiares, deverão:
  - a. Localizar e garantir uma vaga hospitalar para o Segurado;
  - b. Enviar para a equipe médica indicada pela Assistência 24 horas uma confirmação da vaga, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada por um profissional médico, com registro de inscrição no Conselho Regional de Medicina (CRM) competente, do hospital para onde o Segurado deverá ser transferido.

#### 2.6.7 Retorno Antecipado

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau, enquanto o veículo segurado estiver em reparos fora do município de residência, a **Assistência 24 horas** fornecerá um meio de transporte para uma pessoa retornar para a residência.

### 2.6.8 Retorno dos Acompanhantes

Caso o **Segurado** tenha que ser removido ou hospitalizado, decorrente de acidente ou incêndio do veículo segurado, e os seus acompanhantes, conforme cobertura de acompanhante por tipo de veículo, citado no **item 2.2 (Definições)**, fiquem impossibilitados de retornar pelos meios inicialmente previstos, a **Assistência 24 horas** providenciará 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**.

### 2.6.9 Traslado do Corpo

Em caso do falecimento do **Segurado** ou de algum de seus acompanhantes decorrente de acidente com o veículo segurado, a **Assistência 24 horas** providenciará: 1) o transporte dos corpos para o local onde serão sepultados, limitadas as despesas totais a R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais); 2) o atestado de óbito e a 3) urna funerária com valor máximo unitário de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Os serviços de traslado do corpo serão prestados a partir do momento em que o corpo do Segurado se encontrar liberado pelas autoridades competentes, inclusive policiais, e que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial, judicial, normativo ou qualquer outro que impeça o traslado do corpo nos conforme legislação e normas aplicáveis.

## 2.7 DISPOSIÇÕES GERAIS

- I. O Segurado deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- II. Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do Segurado;
- III. A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos que impeçam a execução dos mesmos, 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;
- IV. Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso do mesmo na oficina;
- V. Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades locais;
- VI. Benefícios válidos para as apólices nas quais tenha sido inclusa expressamente esta cobertura;
- VII. Serviços providenciados pelo próprio Segurado não serão reembolsados.



## **2.8 SERVIÇOS EXCLUÍDOS**

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- I. Serviços providenciados pelo próprio Segurado sem autorização prévia da Assistência 24 horas;**
- II. Mão-de-obra para a reparação do veículo dentro da oficina ou concessionária;**
- III. Substituição de peças defeituosas do veículo;**
- IV. Fornecimento de qualquer tipo de material destinado à reparação do veículo;**
- V. Serviços de Assistência para terceiros;**
- VI. Serviços de Assistência para veículos que estiver participando em competições, gincanas, apostas e provas de velocidade;**
- VII. Serviços de Assistência para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego urbano, ou de areias fofas ou movediças;**
- VIII. Atendimento para panes repetitivas que caracterizem falta de manutenção do veículo.**

### 3. PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS – RESIDÊNCIA

**Benefícios válidos para as apólices de automóvel do Plano Completo.**

Os serviços abaixo descritos deverão ser solicitados através dos seguintes telefones:

**Capitais e Regiões Metropolitanas:** 4003-2532

**Demais Regiões:** 0800-888- 2532

**Exterior:** +55-11-4133-9056

#### 3.1 DEFINIÇÕES

**Segurado:** É a pessoa física contratante do seguro de automóvel da Alfa Seguradora do Plano Completo, e as demais pessoas que residem em caráter permanente no imóvel.

**Imóvel:** É o endereço constante na apólice do **Segurado**, excluídas propriedades de veraneio ou destinadas a fins comerciais.

#### 3.2 SERVIÇOS PRESTADOS EM CASO DE EMERGÊNCIA NO IMÓVEL

##### 3.2.1 Contenção de Vazamentos

Em caso de vazamentos gradativos, gotejamentos, infiltrações, ou seja, torneira pingando, registro vazando, onde haja danos nas instalações hidráulicas da residência, a **Assistência 24 horas** enviará um profissional para fazer o reparo emergencial do problema, sendo que as peças que possam ser utilizadas para este conserto serão por conta do **Segurado**.

Não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

**Limite: R\$ 200,00/ocorrência/2 intervenções por ano.**

##### 3.2.2 Eletricista

Em caso de curto circuito, tomadas queimadas, interrupção de energia por problemas na rede de baixa tensão, onde haja danos nas instalações elétricas da residência, a **Assistência 24 horas** enviará um profissional para fazer o reparo emergencial do problema, sendo que as peças que possam ser utilizadas para este conserto serão por conta do segurado.

**Limite: R\$ 200,00/ocorrência/2 intervenções por ano.**

##### 3.2.3 Desentupimento

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários (inclusive tubulações), onde haja danos nas instalações hidráulicas da residência, a **Assistência 24 horas** enviará um profissional para fazer o reparo emergencial do problema, sendo que as peças que possam ser utilizadas para este conserto serão por conta do segurado.

**Limite: R\$200,00/ocorrência/2 intervenções por ano.**

### 3.2.4 Substituição de Telhas

Em caso de quebra acidental, a **Assistência 24 horas** fornecerá a mão-de-obra para substituição de uma ou mais telhas. Exceto quando decorrente de vendaval e/ou ventos fortes.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do **Segurado**.

Não há cobertura para reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

**Limite: R\$500,00/ocorrência/2 intervenções por ano.**

### 3.2.5 Conserto de geladeira/congelador, máquina de lavar/secar roupa, fogão e microondas:

Na ocorrência de desgaste natural dos componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos nos eletrodomésticos que impossibilite seu uso, a **Assistência 24 horas** fornecerá a mão-de-obra para conserto e/ou restabelecimento do funcionamento normal destes eletrodomésticos.

As peças serão por conta do segurado.

Assistência prestará este serviço nas seguintes capitais: São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG), Fortaleza (CE), Curitiba (PR), Salvador (BA), Brasília (DF), Recife (PE), Porto Alegre (RS) e Goiânia. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Segurado será instruído pela Central de **Assistência 24 Horas** como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

**Limite: R\$100,00/ocorrência/4 intervenções por ano para todos os produtos.**

### 3.2.6 Conserto de Aparelho Telefônico

A **Assistência 24 horas** fornecerá a mão-de-obra para a primeira instalação de aparelhos telefônicos a partir da concessão desta linha, ou ainda a mão-de-obra para consertos em aparelhos telefônicos convencionais (exceto mesas telefônicas, interfonos, KS, PABX ou similar), em caso de desgaste natural dos componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos no aparelho.

**Limite: R\$100,00/ocorrência/4 intervenções por ano, incluso no item acima.**

### 3.2.7 Chaveiro Residencial:

- I. Em caso de perda ou roubo das chaves e não havendo alternativa simples para entrar em sua residência segurada, a Assistência 24 horas enviará um chaveiro para abrir a porta.

**Limite: R\$50,00/ocorrência/2 intervenções por ano.**

- II. Em caso de sinistro, (ou seja, ocorrência de roubo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, incêndio de qualquer natureza, tempestade, vendaval - furacão, tornado ou granizo, impacto de veículos, inundação, quebra de vidros, desmoronamento, acidentes pessoais que ocasionem danos ao imóvel, excluídas, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado), no qual a fechadura da porta da residência resulte danificada, impossibilitando o seu fechamento, a Assistência 24 horas se responsabilizará pelo custo de mão-de-obra do chaveiro, para conserto de fechadura do tipo convencional (comum), incluindo-se o fornecimento/substituição de qualquer material.

**Limite: R\$200,00/ocorrência/2 intervenções por ano.**

### 3.3 DISPOSIÇÕES GERAIS

**Serviços providenciados pelo próprio Segurado não serão reembolsados.**

## 4. PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS - FUNERAL

### Benefícios válidos para as apólices de automóvel do Plano Completo.

Os serviços abaixo descritos deverão ser solicitados através dos seguintes telefones:

**Capitais e Regiões Metropolitanas:** 4003-2532

**Demais Regiões:** 0800-888-2532

**Exterior:**+ 55-11-4133-9056

### 4.1 SERVIÇOS PRESTADOS

**Este serviço será fornecido somente ao CONDUTOR DO VEÍCULO SEGURADO, por ocasião de seu falecimento em decorrência de acidente coberto, mediante comunicação à Assistência 24 horas.**

Serviços fornecidos:

- 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.

#### 4.1.1 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.

#### 4.1.2 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.

#### 4.1.3 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.

#### 4.1.4 Respeito ao Credo

Todos os serviços prestados pela **Assistência 24 horas** são executados dentro do respeito e das condições impostas pela religiosidade da família.

**Importante:**

**A prestação de serviços de Assistência Funeral é realizada pela Europ Assistance 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.**

#### 4.2 LIMITES DOS SERVIÇOS

A prestação de serviço de Assistência Funeral está limitada ao valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

#### 4.3 DISPOSIÇÕES GERAIS

**Serviços providenciados pelo próprio Segurado não serão reembolsados.**

## 5. CARRO RESERVA (OPCIONAL)

Os serviços abaixo descritos deverão ser solicitados através dos seguintes telefones:

**Capitais e Regiões Metropolitanas:** 4003-2532

**Demais Regiões:** 0800-888-2532

**Exterior:** +55-11-4133-9056

### 5.1 CONDIÇÕES GERAIS

**Unicamente para quem contratou a cláusula específica de 07 (sete), 15 (quinze) ou 30 (trinta) dias de Carro Reserva:**

Na ocorrência de qualquer sinistro coberto pelo seguro de Automóvel, cujas condições contratuais encontram-se descritas no Manual do Segurado, a **Assistência 24 horas**, colocará à sua disposição um carro de aluguel, de categoria “popular com ar condicionado”, pelo prazo máximo contratado.

**IMPORTANTE:**

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

### 5.2 DOCUMENTOS E CONDIÇÕES NECESSÁRIAS PARA RETIRADA DO CARRO RESERVA

- I. Apresentar carteira de identidade;
- II. Ter idade mínima de 21 anos. Caso o segurado ou principal condutor estipulado na apólice, apresente idade inferior aos 21 (vinte e um) anos exigidos, o carro reserva será concedido mediante a indicação de uma outra pessoa com idade superior aos 21 (vinte e um) anos e a mesma preencha todos os requisitos solicitados pela locadora. Nesta hipótese, o segurado/condutor será o 2º condutor;
- III. Possuir carteira de habilitação há mais de 02 (dois) anos;
- IV. Ser portador de cartão de crédito válido;
- V. Em caso de pessoa jurídica, a empresa deverá indicar o nome do funcionário que utilizará o veículo locado e que apresentará a devida documentação;
- VI. O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o carro, não sendo obrigatoriamente o próprio usuário;
- VII. 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.

### **Importante**

**Constitui responsabilidade exclusiva do Segurado o atendimento às exigências da locadora para retirada do carro reserva, descritas no parágrafo acima, e na hipótese de negativa da locadora em fornecer o veículo, em virtude do descumprimento dessas exigências, a Assistência 24 horas não poderá ser acusada e responsabilizada por descumprimento contratual.**

### **5.3 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:
  - a. A Alfa Seguradora ou a oficina coloque o veículo segurado à disposição do segurado, ou o número contratado de dias se esgote, 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 o número contratado de dias se esgote, o que primeiro ocorrer.
- V. 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;
- VI. 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;
- VII. 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;
- VIII. Se o Segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das diárias.



- IX. 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;
- X. O carro reserva não será fornecido para sinistros referente à cobertura de vidros;
- XI. Esse serviço está disponível apenas no território nacional.

#### **5.4 SERVIÇOS EXCLUÍDOS:**

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- 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.**

## 6. TÁXI GARANTIDO (OPCIONAL)

O serviço abaixo descrito será ofertado exclusivamente para o produto Auto Estilo e deverá ser solicitado através dos seguintes telefones:

**Capitais e Regiões Metropolitanas:** 4003-2532

**Demais Regiões:** 0800-888-2532

**Exterior:** +55-11-4133-9056

### 6.1 CONDIÇÕES GERAIS

**Unicamente 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.**

### 6.2 LIMITES DO SERVIÇO

- 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, o mesmo terá 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.

### 6.3 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:
    - Dados completos do cliente: Nome Completo e CPF;
    - Dados completos do Prestador: Nome /razão social e CPF/CNPJ;
    - Assinatura ou carimbo do prestador/empresa;
    - Trajeto percorrido em caso de táxi;
    - Valor do Serviço (em numeral e extenso).
  - c. Preenchimento do Formulário de Reembolso Auto, disponível no canal <http://www.europ-assistance.com.br/pt-br/reembolsos-clientes>

#### 6.4 SERVIÇOS EXCLUÍDOS:

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

## 7. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – ALFA CARGA

Os serviços abaixo descritos deverão ser solicitados através dos seguintes telefones:

**Capitais e Regiões Metropolitanas:** 4003-2532

**Demais Regiões:** 0800-888-2532

**Exterior:** +55-11-4133-9056

### 7.1 CONDIÇÕES GERAIS

**Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Assistência 24 horas, não serão reembolsados.**

A utilização da Assistência 24 horas está limitada a 03 (três) eventos em caso de pane, por ano de vigência.

### 7.2 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,
- II. 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.

### 7.3 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de **Assistência 24 horas** será prestado durante a vigência do serviço adquirido junto à seguradora.

### 7.4 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços acima descritos têm sua extensão ao Território Brasileiro e nos países do Mercosul.

## 7.5 SERVIÇOS

### 7.5.1 Reboque ou recolha após pane, acidente, roubo ou furto ou incêndio

Na hipótese de pane, acidente, roubo ou furto ou incêndio, que impossibilitem a locomoção própria do veículo de carga e na impossibilidade de resolução do problema no local, o veículo será rebocado até uma oficina indicada pelo segurado mais próxima, conforme limite do plano contratado\*.

Entende-se por raio a distância de ida e volta, sendo que caso exceda o limite acima, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento, o veículo de carga será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada a sua guarda até o início do expediente.

O veículo somente será rebocado se não estiver carregado. A **Assistência 24 horas** não é responsável por qualquer transferência de carga eventualmente transportada pelo caminhão.

Caso o veículo seja rebocado até uma oficina fora do raio de contratação, a **Assistência 24horas** não se responsabilizará pelos custos da quilometragem excedente, que correrão por conta do segurado. A **Assistência 24 horas** providenciará somente um reboque por ocorrência.

#### **Limites\*:**

Plano I – 100 km

Plano II – 200 km

Plano III – 400 km

Plano IV – 800 km

### 7.5.2 Tentativa de Conserto/ Auto-Socorro após pane

Na hipótese de pane que impossibilite a locomoção própria do veículo de carga, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após o envio do mecânico, o veículo será rebocado.

A **Assistência 24 horas** responsabiliza-se apenas pelas despesas com mão-de-obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do usuário.

O veículo somente será rebocado se não estiver carregado e a **Assistência 24 horas** não é responsável por qualquer transferência de carga eventualmente transportada pelo caminhão.

**Limite:** Mão-de-obra para conserto

**Franquia:** Sem franquia

### 7.5.3 Meio de Transporte Alternativo

Na hipótese de pane, acidente, roubo ou furto ou incêndio, ocorridos fora do município do condutor e que impossibilite a locomoção do veículo de carga, será colocado à disposição do usuário e acompanhante um meio de transporte alternativo, a critério da **Assistência 24 horas**, para o retorno ao município de seu domicílio ou município de partida ou, ainda, para a continuação da viagem até o local de destino, desde que o condutor tenha utilizado os serviços de reboque e/ou auto-socorro.

A escolha do serviço sempre respeitará a menor distância em relação ao local do Evento Previsto.

**Limite:** Meio de transporte alternativo para Usuário e Acompanhante

**Franquia:** 75 km do município de domicílio do usuário

## 7.6 DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA

- I. O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- II. A Assistência 24 horas não se responsabiliza pela carga;
- III. Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário.
- IV. A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;
- V. Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- VI. Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- VII. O limite de idade dos veículos é de 30 (trinta) anos (inclusive);
- VIII. Benefícios válidos para as apólices nas quais tenha sido inclusa expressamente esta cobertura;

## 7.7 SERVIÇOS EXCLUÍDOS

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- I. **Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou por terceiros, sem prévio contato com a Central de Atendimento 24 horas;**
- II. **Mão-de-obra para reparação do veículo dentro da oficina ou concessionária;**
- III. **Conserto de pneus ou simples troca;**
- IV. **Confecção de chaves e abertura de portas;**

- V. Falta de combustível;
- VI. Serviços de Assistência para terceiros;
- VII. 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;
- VIII. Acidentes, panes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, oficiais ou não, assim como em treinos e práticas de esportes perigosos;
- IX. Prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo de carga, bagagem e objetos pessoais do condutor e/ou de seus acompanhantes;
- X. Gastos com funeral, urna ou cerimônia fúnebre;
- XI. Remoção hospitalar, caso as vítimas possam ser tratadas localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- XII. Reembolsos de quaisquer serviços ou despesas efetuadas sem prévia autorização da Assistência 24 horas;
- XIII. Serviços que excedam os limites especificados neste material;
- XIV. Serviços a não ocupantes do veículo usuário;
- XV. Realização e pagamento de despesas com transbordo e salvaguarda de qualquer tipo de carga;
- XVI. Mais de um reboque por evento;
- XVII. Transporte que não seja em linha regular e classe econômica;
- XVIII. Envio e pagamento de despesas com envio de peças de reposição;
- XIX. Se os danos decorrerem por dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude;
- XX. 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;
- XXI. Quando o usuário não preencher as condições para o serviço;
- XXII. Quando desaparecerem os motivos da solicitação dos serviços;
- XXIII. Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- XXIV. 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;



- XXV. 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;**
- XXVI. Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Atendimento, não serão reembolsados.**
- XXVII. O limite de idade dos veículos é de 30(trinta) anos (inclusive);**
- XXVIII. Benefícios válidos para as apólices nas quais tenha sido inclusa expressamente esta cobertura.**

## 8. DISPOSIÇÕES FINAIS

As cláusulas abaixo aplicam-se a todos os serviços enquadrados neste manual.

### 8.1 FORO COMPETENTE

O foro competente para as ações derivadas do presente contrato será o da comarca da cidade de domicílio do **Segurado**. Na hipótese de inexistência de relação de hipossuficiência entre as partes, será válida a eleição de foro diferente do domicílio do **Segurado**.

### 8.2 PRESCRIÇÃO

Qualquer direito do **Segurado**, com fundamento na presente apólice, prescreve conforme estabelecido no Código Civil Brasileiro.

## 9. OUVIDORIA

Cliente Alfa Seguradora,

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, obedecendo 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 obedecendo 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.