

## ASSISTÊNCIA VIDROS - ALFA CAR

### ÍNDICE

---

1. ASSISTÊNCIA VIDROS – PLANO BÁSICO - VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – REDE REFERENCIADA .....	4
1.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	4
1.2 CONDIÇÕES GERAIS .....	4
1.3 FRANQUIA.....	4
1.4 DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
1.5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	5
1.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	5
2. ASSISTÊNCIA VIDROS – PLANO BÁSICO - VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – LIVRE ESCOLHA.....	6
2.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	6
2.2 CONDIÇÕES GERAIS .....	6
2.3 FRANQUIA.....	6
2.4 DISPOSIÇÕES GERAIS.....	7
2.5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	7
2.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	7
3. ASSISTÊNCIA VIDROS – PLANO BÁSICO - VEÍCULOS BLINDADOS.....	8
3.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	8
3.2 CONDIÇÕES GERAIS .....	8
3.3 FRANQUIA.....	8
3.4 DISPOSIÇÕES GERAIS.....	9
3.5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	9
3.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	9
4. ASSISTÊNCIA VIDROS - PLANO PADRÃO – VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – REDE REFERENCIADA .....	10
4.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	10
4.2 CONDIÇÕES GERAIS .....	10
4.3 FRANQUIA.....	10
4.4 DISPOSIÇÕES GERAIS.....	11
4.5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	11
4.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	12

5.	ASSISTÊNCIA VIDRO – PLANO PADRÃO - VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – LIVRE ESCOLHA.....	13
5.1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	13
5.2	CONDIÇÕES GERAIS .....	13
5.3	FRANQUIA.....	13
5.4	DISPOSIÇÕES GERAIS .....	14
5.5	SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	14
5.6	ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	15
6.	ASSISTÊNCIA VIDROS – PLANO PADRÃO - VEÍCULOS BLINDADOS .....	16
6.1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	16
6.2	CONDIÇÕES GERAIS .....	16
6.3	FRANQUIA.....	16
6.4	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	17
6.5	SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	18
6.6	ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	18
7.	ASSISTÊNCIA VIDROS - PLANO COMPLETO – VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – REDE REFERENCIADA .....	19
7.1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	19
7.2	CONDIÇÕES GERAIS .....	19
7.3	FRANQUIA.....	19
7.4	DISPOSIÇÕES GERAIS .....	20
7.5	SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	21
7.6	ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	21
8.	ASSISTÊNCIA VIDRO – PLANO COMPLETO - VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – LIVRE ESCOLHA.....	22
8.1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	22
8.2	CONDIÇÕES GERAIS .....	22
8.3	FRANQUIA.....	22
8.4	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	23
8.5	SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	24
8.6	ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	24
9.	ASSISTÊNCIA VIDROS – PLANO COMPLETO - VEÍCULOS BLINDADOS.....	25
9.1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	25
9.2	CONDIÇÕES GERAIS .....	25
9.3	FRANQUIA.....	25
9.4	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	26

9.5	SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	27
9.6	ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	27
10.	ASSISTÊNCIA VIDROS CARGA (OPCIONAL) .....	28
10.1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	28
10.2	CONDIÇÕES GERAIS .....	28
10.3	FRANQUIA.....	28
10.4	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	28
10.5	SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	29
10.6	ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	29
11.	DISPOSIÇÕES FINAIS .....	30
11.1	FORO COMPETENTE .....	30
11.2	PRESCRIÇÃO .....	30
12.	OUVIDORIA .....	31
12.1	OBJETIVOS DA OUVIDORIA .....	31
12.2	QUEM PODE RECORRER .....	31
12.3	O QUE PRECEDE.....	31
12.4	COMO RECORRER .....	31
12.5	MAIOR GARANTIA PARA O SEGURADO.....	32
12.6	QUEM É O OUVIDOR .....	32
12.7	A FUNÇÃO DO OUVIDOR.....	32
12.8	CONHEÇA O REGULAMENTO .....	32

# 1. ASSISTÊNCIA VIDROS – PLANO BÁSICO - VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – REDE REFERENCIADA

## 1.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

## 1.2 CONDIÇÕES GERAIS

Será garantido o serviço de reparo ou reposição dos vidros danificados no veículo segurado, somente em rede referenciada.

- Troca ou Reparo de vidro;
- Película de Controle solar;
- Palheta;
- Guarnições

**Limite: até 01 (uma) substituição de peça por vigência de 12 meses.**

## 1.3 FRANQUIA

Todo atendimento no qual haja a substituição de vidro para-brisa dianteiro, está sujeito ao pagamento de franquia pelo Segurado conforme especificado na Proposta de Seguro e Apólice.

Atendimento no qual seja realizada a recuperação do para-brisa dianteiro troca de vidros laterais ou a troca da lente do retrovisor externo, estará o segurado isento do pagamento da franquia.

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.

## 1.4 DISPOSIÇÕES GERAIS

A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuíam a referida película.

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.

Versão: 010816

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, salvo os casos de falta de peças de reposição na região, onde o prazo será revisto de acordo com as providências de encomendas.

Os valores de franquia serão pagos pelo Segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após a substituição do vidro dianteiro, conforme valores expressos na apólice.

- Para serviços realizados em rede credenciada, não haverá obrigatoriedade de reposição de peça com a logomarca da montadora, a seguradora reserva-se ao direito da reposição de peças 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;
- 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;
- Todo atendimento deverá ser feito por meio da rede de credenciada.

## **1.5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS**

- **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.**
- **Não está previsto o atendimento a veículos com vidros blindados e veículos especiais;**
- **Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.**
- **Danos aos vidros, decorrentes, comprovadamente, de tumultos e motins em situações de desordem pública não são considerados avarias sujeitas a atendimento.**
- **Não está prevista a substituição de vidros, que apresentem defeito em função de danos propositais.**
- **Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:**
  - **break-lights, luz de freio.**
  - **Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;**
  - **Veículos em processo de atendimento de sinistro.**

## **1.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO**

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

## **2. ASSISTÊNCIA VIDROS – PLANO BÁSICO - VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – LIVRE ESCOLHA**

### **2.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

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

### **2.2 CONDIÇÕES GERAIS**

Será garantido o serviço de reparo ou reposição dos vidros danificados no veículo segurado.

O atendimento será efetuado no local de preferência e de livre escolha do segurado

- Troca ou Reparo de vidro;
- Película de Controle solar;
- Palheta;
- Guarnições

**Limite: até 01 (uma) substituição de peça por vigência de 12 meses.**

### **2.3 FRANQUIA**

Todo atendimento no qual haja a substituição de vidro para-brisa dianteiro, está sujeito ao pagamento de franquia pelo Segurado conforme especificado na Proposta de Seguro e Apólice.

Atendimento no qual seja realizada a recuperação do para-brisa dianteiro troca de vidros laterais ou a troca da lente do retrovisor externo, estará o segurado isento do pagamento da franquia.

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.

Quando por escolha única e exclusiva do segurado, o serviço for realizado na rede de lojas do prestador com peças sem logomarca, será garantido um desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da franquia estipulada na apólice.

## **2.4 DISPOSIÇÕES GERAIS**

A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuíam a referida película.

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.

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, salvo os casos de falta de peças de reposição na região, onde o prazo será revisto de acordo com as providências de encomendas.

Os valores de franquia serão pagos pelo Segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após a substituição do vidro, conforme valores expressos na apólice.

- Caso o segurado escolha uma rede credenciada a seguradora reserva-se ao direito da reposição de peças 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
- 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.

## **2.5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS**

- **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.**
- **Não está previsto o atendimento a veículos com vidros blindados e veículos especiais;**
- **Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.**
- **Danos aos vidros, decorrentes, comprovadamente, de tumultos e motins em situações de desordem pública não são considerados avarias sujeitas a atendimento.**
- **Não está prevista a substituição de vidros, que apresentem defeito em função de danos propositais.**
- **Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:**
  - **break-lights, luz de freio.**
  - **Roubofurto do veículo ou das peças com cobertura;**
  - **Veículos em processo de atendimento de sinistro.**

## **2.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO**

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

### 3. ASSISTÊNCIA VIDROS – PLANO BÁSICO - VEÍCULOS BLINDADOS

#### 3.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

#### 3.2 CONDIÇÕES GERAIS

Fica estipulado que tendo o Segurado contratado a Cobertura Adicional e pago o respectivo prêmio adicional, será garantido o serviço de reparo ou reposição dos vidros danificados no veículo segurado.

- Serviço Somente para Vidros Blindados.

**Limite:** 02 (duas) utilizações, limitadas a troca de até 02 (duas) peças por período de vigência de 12 meses.

#### 3.3 FRANQUIA

Todo atendimento no qual haja a substituição de qualquer vidro do veículo está sujeito ao pagamento de franquia pelo **Segurado**, conforme especificado abaixo.

Todo atendimento ao **Segurado** no qual seja realizada a recuperação do vidro, estará o **Segurado** isento do pagamento da franquia.

Os valores de franquia serão pagos pelo **Segurado**, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo.

As franquias de vidros variam de acordo com o local em que o **Segurado** encaminhar o veículo para a realização do serviço (Rede credenciada ou Loja de livre escolha).

FRANQUIAS		
Serviços	Franquia - Livre Escolha	Franquias - Rede Credenciada
Vidros Blindados	Para-brisas e Vigias R\$ 2.130,00 Demais Vidros R\$ 1.125,00	Para-brisas e Vigias R\$ 800,00 Demais Vidros R\$ 500,00



### **3.4 DISPOSIÇÕES GERAIS**

- **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.**
- **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.**
- **A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros laterais e traseiros danificados que possuíam a referida película e em conformidade com a legislação vigente.**
- **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.**
- **Serviços providenciados pelo próprio Segurado não serão reembolsados.**

### **3.5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS**

- **Não está disponível a contratação de veículos blindados pela própria montadora.**
- **Não está previsto a substituição de vidros, que apresentem defeito em função de danos decorrentes de dolo do Segurado.**
- **Não está previsto o custo de transporte do veículo avariado do local onde se encontra até a oficina onde ocorrerá o reparo, bem como seu retorno.**
- **Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:**
  - **break-lights, luz de freio.**
  - **roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;**
  - **veículos em processo de atendimento de sinistro.**
- **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.**
- **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;**
- **Não haverá obrigatoriedade da reposição de peças com logomarca da montadora do veículo.**

### **3.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO**

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

#### **4. ASSISTÊNCIA VIDROS - PLANO PADRÃO – VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – REDE REFERENCIADA**

##### **4.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

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

##### **4.2 CONDIÇÕES GERAIS**

Será garantido o serviço de reparo ou reposição dos vidros danificados no veículo segurado, somente em rede referenciada:

- Troca ou Reparo de vidro;
- Película de controle solar;
- Palheta;
- Retrovisor Externo;
- Farol e Lanterna;
- Lanternas Auxiliares Traseiras com função de luz desde que originais de fábrica;

##### **Limites de Cobertura:**

**Farol, Lanterna e Lanternas Auxiliares Traseiras:** 01 substituição de peça por vigência de 12 meses, sendo uma para farol **ou** lanterna.

**Demais:** 01 substituição de peça por vigência de 12 meses.

##### **4.3 FRANQUIA**

Todo atendimento no qual haja a substituição de vidro para-brisa dianteiro, retrovisor externo, farol e lanterna está sujeito ao pagamento de franquia pelo Segurado conforme especificado na Proposta de Seguro e Apólice.

Atendimento no qual seja realizada a recuperação do para-brisa dianteiro troca de vidros laterais ou a troca da lente do retrovisor externo, estará o segurado isento do pagamento da franquia.

No caso de troca de faróis, lanternas dianteiras e traseiras, o Segurado participará com o pagamento de franquia obrigatória por peça substituída.

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.

#### 4.4 DISPOSIÇÕES GERAIS

A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuíam a referida película.

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.

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.

Os valores de franquia serão pagos pelo Segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após a substituição do vidro dianteiro, retrovisores externos, faróis e lanternas, conforme valores expressos na apólice.

- Para serviços realizados em rede credenciada, não haverá obrigatoriedade de reposição de peça com a logomarca da montadora, 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.
- 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;
- Todo atendimento deverá ser feito por meio da rede de credenciada;
- 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.

#### 4.5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS

- **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.**
- **Não está previsto o atendimento a veículos com vidros blindados e veículos especiais;**
- **Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.**
- **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.**
- **Não está prevista a substituição de vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico ou em função de danos propositais.**

- **Recuperação de arranhões em peças de plástico como capas de para-choques, capa de retrovisores ou para-lamas.**
- **Recuperação em peças cromadas ou danificadas pela ação do tempo.**
- **Recuperação de arranhões em peças repintadas, texturas fora do padrão original e plotagens.**
- **Arranhões que não sejam superficiais.**
- **Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:**
  - lanternas laterais;
  - faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro);
  - break-lights, luz de freio;
  - faróis de xenônio ou similares não originais de fábrica.
  - Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
  - Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou do farol;
  - Veículos em processo de atendimento de sinistro.

#### **4.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO**

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

## **5. ASSISTÊNCIA VIDRO – PLANO PADRÃO - VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – LIVRE ESCOLHA**

### **5.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

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

### **5.2 CONDIÇÕES GERAIS**

Será garantido o serviço de reparo ou reposição dos vidros danificados no veículo segurado.

O atendimento será efetuado no local de preferência e de livre escolha do segurado.

- Troca ou Reparo de vidro;
- Película de controle solar;
- Palheta;
- Retrovisor Externo;
- Farol e Lanterna;
- Lanternas Auxiliares Traseiras com função de luz desde que originais de fábrica.

#### **Limites de Cobertura:**

**Farol, Lanterna e Lanternas Auxiliares Traseiras:** 01 substituição de peça por vigência de 12 meses, sendo uma para farol **ou** lanterna.

**Demais:** 01 substituição de peça por vigência de 12 meses.

### **5.3 FRANQUIA**

Todo atendimento no qual haja a substituição de vidro para-brisa dianteiro, retrovisor externo, farol e lanterna está sujeito ao pagamento de franquia pelo Segurado conforme especificado na Proposta de Seguro e Apólice.

Atendimento no qual seja realizada a recuperação do para-brisa dianteiro troca de vidros laterais ou a troca da lente do retrovisor externo, estará o segurado isento do pagamento da franquia.

No caso de troca de faróis, lanternas dianteiras e traseiras, o Segurado participará com o pagamento de franquia obrigatória por peça substituída.

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.

Quando por escolha única e exclusiva do segurado, o serviço for realizado na rede de lojas do prestador com peças sem logomarca, será garantido um desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da franquia do vidro, faróis, lanternas e retrovisores, estipulada na apólice.

#### **5.4 DISPOSIÇÕES GERAIS**

A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuíam a referida película.

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.

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.

Os valores de franquia serão pagos pelo Segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após a substituição do vidro dianteiro, retrovisores externos, faróis e lanternas, conforme valores expressos na apólice.

- Caso o segurado escolha uma rede credenciada, a seguradora reserva-se ao direito da reposição de peças 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.
- 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.
- 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.

#### **5.5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS**

- **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.**
- **Não está previsto o atendimento a veículos com vidros blindados e veículos especiais;**
- **Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.**
- **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.**

- Não está prevista a substituição de vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico ou em função de danos propositais.
- Recuperação de arranhões em peças de plástico como capas de para-choques, capa de retrovisores ou para-lamas.
- Recuperação em peças cromadas ou danificadas pela ação do tempo.
- Recuperação de arranhões em peças repintadas, texturas fora do padrão original e plotagens.
- Arranhões que não sejam superficiais.
- Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:
  - lanternas laterais;
  - faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro);
  - break-lights, Luz de freio;
  - faróis de xenônio ou similares não originais de fábrica.
  - Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
  - Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou do farol;
  - Veículos em processo de atendimento de sinistro.

## **5.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO**

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

## 6. ASSISTÊNCIA VIDROS – PLANO PADRÃO - VEÍCULOS BLINDADOS

### 6.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

### 6.2 CONDIÇÕES GERAIS

Fica estipulado que tendo o Segurado contratado a Cobertura Adicional e pago o respectivo prêmio adicional, será garantido o serviço de reparo ou reposição dos vidros danificados no veículo segurado.

- Serviço para Vidros Blindados;
- Molduras;
- Palhetas;
- Película;
- Faróis;
- Lanternas;
- Retrovisores;
- Pneus.

#### **Limites de Cobertura:**

**Farol, Lanterna e Lanternas Auxiliares Traseiras:** 01 substituição de peça por vigência de 12 meses, sendo uma para farol **ou** lanterna.

**Demais:** 01 substituição de peça por vigência de 12 meses.

### 6.3 FRANQUIA

Todo atendimento no qual haja a substituição de qualquer vidro do veículo está sujeito ao pagamento de franquia pelo **Segurado**, conforme especificado abaixo.

Todo atendimento no qual haja a substituição de farol, lanterna, pneu ou retrovisor completo, também está sujeito ao pagamento de franquia pelo **Segurado**.

Todo atendimento ao **Segurado** no qual seja realizada a recuperação do vidro, ou a troca da lente danificada do retrovisor, estará o **Segurado** isento do pagamento da franquia.

Os valores de franquia serão pagos pelo **Segurado**, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo.



As franquias de vidros variam de acordo com o local em que o **Segurado** encaminhar o veículo para a realização do serviço (Rede credenciada ou Loja de livre escolha).

<b>FRANQUIAS</b>		
<b>Serviços</b>	<b>Franquia - Livre Escolha</b>	<b>Franquias - Rede Credenciada</b>
Vidros Blindados	Para-brisas e Vigias R\$ 2.130,00 Vidros Laterais R\$ 1.125,00	Para-brisas e Vigias R\$ 800,00 Vidros Laterais R\$ 500,00
Guarnições, palhetas, películas, faróis convencionais, lanternas, lanternas auxiliares e retrovisores	Faróis convencionais R\$ 420,00. Lanternas R\$ 670,00. Lanternas auxiliares R\$ 1.200,00. Retrovisores R\$ 2.350,00	Faróis convencionais R\$ 230,00. Lanternas R\$ 370,00. Lanternas auxiliares R\$ 650,00. Retrovisores R\$ 1.300,00
Faróis de Xenon e/ou Led originais de fábrica	R\$ 3.000,00	R\$ 2.300,00
Pneus	R\$ 300,00	R\$ 130,00
Lanterna Led	R\$ 600,00	R\$ 510,00
Lente	R\$ 80,00	

#### **6.4 DISPOSIÇÕES GERAIS**

- **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.**
- **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.**
- **A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros laterais e traseiros danificados que possuíam a referida película e em conformidade com a legislação vigente.**
- **O serviço de substituição de pneus não cobre desgastes por uso, furto da peça ou defeitos de fabricação, ficando a prestação do serviço restrita à ocorrência de avarias causadas em função de impactos ou tiros. A cobertura se restringe a substituição do pneu, cinta de aço ou “rod guard”.**

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

## **6.5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS**

- Não está disponível a contratação de veículos blindados pela própria montadora.
- Não está previsto a substituição de vidros, retrovisores externos, faróis, lanternas e pneus que apresentem defeito por mau funcionamento.
- Não está previsto a substituição de vidros, retrovisores externos, faróis, lanternas e pneus que apresentem defeito em função de danos decorrentes de dolo do Segurado.
- Não está previsto o custo de transporte do veículo avariado do local onde se encontra até a oficina onde ocorrerá o reparo, bem como seu retorno.
- Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:
  - lanternas laterais;
  - faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro),
  - break-lights, luz de freio;
  - faróis de xenônio ou similares não originais de fábrica;
  - roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
  - queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou farol;
  - veículos em processo de atendimento de sinistro.
- 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.
- 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.
- Não haverá obrigatoriedade da reposição de peças com logomarca da montadora do veículo.

## **6.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO**

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

## 7. ASSISTÊNCIA VIDROS - PLANO COMPLETO – VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – REDE REFERENCIADA

### **7.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

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

### **7.2 CONDIÇÕES GERAIS**

Será garantido o serviço de reparo ou reposição dos vidros danificados no veículo segurado, somente em rede referenciada:

- Troca ou Reparo de vidro;
- Película de controle solar;
- Palheta;
- Retrovisor Externo;
- Farol e Lanterna;
- Lanternas Auxiliares Traseiras com função de luz desde que originais de fábrica;
- SRA (Serviço de Reparo de Arranhões);
- Teto Solar/Panorâmico (incluindo armações, guarnições e borrachas), somente para os veículos das marcas Jaguar e Land Rover.

**Limite Teto Solar Panorâmico e SRA (Serviço de Reparo de Arranhões): 01 (uma) utilização por vigência de 12 meses.**

**Limite Demais Coberturas: até 03 (três) substituições de peças por vigência de 12 meses.**

### **7.3 FRANQUIA**

Todo atendimento no qual haja a substituição de vidro para-brisa dianteiro, retrovisor externo, SRA (Serviço de Reparo de Arranhões), farol e lanterna está sujeito ao pagamento de franquia pelo Segurado conforme especificado na Proposta de Seguro e Apólice.

Atendimento no qual seja realizada a recuperação do para-brisa dianteiro troca de vidros laterais ou a troca da lente do retrovisor externo, estará o segurado isento do pagamento da franquia.

No caso de troca de faróis, lanternas dianteiras e traseiras, o Segurado participará com o pagamento de franquia obrigatória por peça substituída.

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.

#### **7.4 DISPOSIÇÕES GERAIS**

A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuíam a referida película.

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.

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.

Os valores de franquia serão pagos pelo Segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após a substituição do vidro dianteiro, retrovisores externos, SRA (Serviço de Reparos de Arranhões), faróis e lanternas, conforme valores expressos na apólice.

- Para serviços realizados em rede credenciada, não haverá obrigatoriedade de reposição de peça com a logomarca da montadora, 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.

- 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.

- Todo atendimento deverá ser feito por meio da rede de credenciada;

- 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;

- 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.

- SRA (Serviço de Reparo de Arranhões)

- 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.

## **7.5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS**

- 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.
- Não está previsto o atendimento a veículos com vidros blindados e veículos especiais;
- Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.
- 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.
- Não está prevista a substituição de vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico ou em função de danos propositais.
- Recuperação de arranhões em peças de plástico como capas de para-choques, capa de retrovisores ou para-lamas.
- Recuperação em peças cromadas ou danificadas pela ação do tempo.
- Recuperação de arranhões em peças repintadas, texturas fora do padrão original e plotagens.
- Arranhões que não sejam superficiais.
- Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:
  - lanternas laterais;
  - faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro);
  - break-lights, luz de freio;
  - faróis de xenônio ou similares não originais de fábrica.
  - Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
  - Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou do farol;
  - Veículos em processo de atendimento de sinistro.

## **7.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO**

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

## **8. ASSISTÊNCIA VIDRO – PLANO COMPLETO - VEÍCULOS NÃO BLINDADOS** **– LIVRE ESCOLHA**

### **8.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

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

### **8.2 CONDIÇÕES GERAIS**

Será garantido o serviço de reparo ou reposição dos vidros danificados no veículo segurado.

O atendimento será efetuado no local de preferência e de livre escolha do segurado, com exceção do SRA, onde este só será realizado nas lojas Autoglass ou na rede credenciada.

- Troca ou Reparo de vidro;
- Película de controle solar;
- Palheta;
- Retrovisor Externo;
- Farol e Lanterna;
- Lanternas Auxiliares Traseiras com função de luz desde que originais de fábrica;
- SRA (Serviço de Reparo de Arranhões);
- Teto Solar/Panorâmico (incluindo armações, guarnições e borrachas), somente para os veículos das marcas Jaguar e Land Rover.

**Limite Teto Solar Panorâmico e SRA (Serviço de Reparo de Arranhões): 01 (uma) utilização por vigência de 12 meses.**

**Limite Demais Coberturas: até 03 (três) substituições de peças por vigência de 12 meses.**

### **8.3 FRANQUIA**

Todo atendimento no qual haja a substituição de vidro para-brisa dianteiro, retrovisor externo, SRA (Serviço de Reparo de Arranhões), farol e lanterna está sujeito ao pagamento de franquia pelo Segurado conforme especificado na Proposta de Seguro e Apólice.

Atendimento no qual seja realizada a recuperação do para-brisa dianteiro troca de vidros laterais ou a troca da lente do retrovisor externo, estará o segurado isento do pagamento da franquia.

No caso de troca de faróis, lanternas dianteiras e traseiras, o Segurado participará com o pagamento de franquia obrigatória por peça substituída.

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.

Quando por escolha única e exclusiva do segurado, o serviço for realizado na rede de lojas do prestador com peças sem logomarca, será garantido um desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da franquia do vidro, faróis, lanternas e retrovisores, estipulada na apólice.

## **8.4 DISPOSIÇÕES GERAIS**

A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuíam a referida película.

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.

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.

Os valores de franquia serão pagos pelo Segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após a substituição do vidro dianteiro, retrovisores externos, SRA (Serviço de Reparo de Arranhões), faróis e lanternas, conforme valores expressos na apólice.

- Caso o segurado escolha uma rede credenciada, a seguradora reserva-se ao direito da reposição de peças 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.
- 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.
- 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;
- 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.
- SRA (Serviço de Reparo de Arranhões)
  - 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.

## **8.5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS**

- 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.
- Não está previsto o atendimento a veículos com vidros blindados e veículos especiais;
- Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.
- 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.
- Não está prevista a substituição de vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico ou em função de danos propositais.
- Recuperação de arranhões em peças de plástico como capas de para-choques, capa de retrovisores ou para-lamas.
- Recuperação em peças cromadas ou danificadas pela ação do tempo.
- Recuperação de arranhões em peças repintadas, texturas fora do padrão original e plotagens.
- Arranhões que não sejam superficiais.
  
- Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:
  - lanternas laterais;
  - faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro);
  - break-lights, Luz de freio;
  - faróis de xenônio ou similares não originais de fábrica.
  - Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
  - Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou do farol;
  - Veículos em processo de atendimento de sinistro.

## **8.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO**

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.



## 9. ASSISTÊNCIA VIDROS – PLANO COMPLETO - VEÍCULOS BLINDADOS

### 9.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

### 9.2 CONDIÇÕES GERAIS

Fica estipulado que tendo o Segurado contratado a Cobertura Adicional e pago o respectivo prêmio adicional, será garantido o serviço de reparo ou reposição dos vidros danificados no veículo segurado.

- Serviço para Vidros Blindados;
- Molduras;
- Palhetas;
- Película;
- Faróis;
- Lanternas;
- Retrovisores;
- Pneus;
- Lanternas Auxiliares Traseiras com função de luz desde que originais de fábrica;
- SRA (Serviço de Reparo de Arranhões) – Exclusivo nas lojas Autoglass e rede credenciada.

**Limite Vidros e Pneus:** 02 (duas) utilizações, limitadas a troca de até 02 (duas) peças por período de vigência de 12 meses.

**Limite SRA (Serviço de Reparos de Arranhões):** 01 (uma) utilização por vigência de 12 meses.

**Limite Retrovisores externos, faróis e lanternas:** Sem limite de utilização.

### 9.3 FRANQUIA

Todo atendimento no qual haja a substituição de qualquer vidro do veículo está sujeito ao pagamento de franquia pelo **Segurado**, conforme especificado abaixo. Todo atendimento no qual haja a substituição de farol, lanterna, pneu, retrovisor completo ou SRA (Serviço de Reparo de Arranhões), também está sujeito ao pagamento de franquia pelo **Segurado**.

Todo atendimento ao **Segurado** no qual seja realizada a recuperação do vidro, ou a troca da lente danificada do retrovisor, estará o **Segurado** isento do pagamento da franquia.

Os valores de franquia serão pagos pelo **Segurado**, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo.

As franquias de vidros variam de acordo com o local em que o **Segurado** encaminhar o veículo para a realização do serviço (Rede credenciada ou Loja de livre escolha).

<b>FRANQUIAS</b>		
<b>Serviços</b>	<b>Franquia - Livre Escolha</b>	<b>Franquias - Rede Credenciada</b>
Vidros Blindados	Para-brisas e Vigias R\$ 2.130,00 Vidros Laterais R\$ 1.125,00	Para-brisas e Vigias R\$ 800,00 Vidros Laterais R\$ 500,00
Guarnições, palhetas, películas, faróis convencionais, lanternas, lanternas auxiliares e retrovisores	Faróis convencionais R\$ 420,00. Lanternas R\$ 670,00. Lanternas auxiliares R\$ 1.200,00. Retrovisores R\$ 2.350,00	Faróis convencionais R\$ 230,00. Lanternas R\$ 370,00. Lanternas auxiliares R\$ 650,00. Retrovisores R\$ 1.300,00
Faróis de Xenon e/ou Led originais de fábrica	R\$ 3.000,00	R\$ 2.300,00
Pneus	R\$ 300,00	R\$ 130,00
Lanterna Led	R\$ 600,00	R\$ 510,00
Lente	R\$ 80,00	
SRA (Serviço de Reparo de Arranhões)		R\$ 50,00

#### **9.4 DISPOSIÇÕES GERAIS**

- **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.**
- **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.**
- **A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros laterais e traseiros danificados que possuíam a referida película e em conformidade com a legislação vigente.**

- O serviço de substituição de pneus não cobre desgastes por uso, furto da peça ou defeitos de fabricação, ficando a prestação do serviço restrita à ocorrência de avarias causadas em função de impactos ou tiros. A cobertura se restringe a substituição do pneu, cinta de aço ou “rod guard”.
- 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.
- Serviços providenciados pelo próprio Segurado não serão reembolsados.
- O serviço de SRA (Reparo de Arranhões) será realizado obrigatoriamente nas lojas Autoglass ou rede de credenciados e não possui desconto de franquia

## 9.5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS

- Não está disponível a contratação de veículos blindados pela própria montadora.
- Não está previsto a substituição de vidros, retrovisores externos, faróis, lanternas e pneus que apresentem defeito por mau funcionamento.
- Não está previsto a substituição de vidros, retrovisores externos, faróis, lanternas e pneus que apresentem defeito em função de danos decorrentes de dolo do Segurado.
- Não está previsto o custo de transporte do veículo avariado do local onde se encontra até a oficina onde ocorrerá o reparo, bem como seu retorno.
- Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:
  - lanternas laterais;
  - faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro),
  - break-lights, luz de freio;
  - faróis de xenônio ou similares não originais de fábrica;
  - roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
  - queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou farol;
  - veículos em processo de atendimento de sinistro.
- 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.
- 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.
- Não haverá obrigatoriedade da reposição de peças com logomarca da montadora do veículo.

## 9.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

## **10. ASSISTÊNCIA VIDROS CARGA**

### **10.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

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

### **10.2 CONDIÇÕES GERAIS**

Fica estipulado que tendo o **Segurado** contratado a Cobertura Adicional e pago o respectivo prêmio adicional, será garantido o serviço de reparo ou reposição dos vidros e guarnição do veículo segurado.

O limite de utilização será de 02 (duas) substituições de peças por vigência de apólice.

### **10.3 FRANQUIA**

Todo atendimento, no qual haja a substituição de vidro para-brisa dianteiro, está sujeito ao pagamento de franquia pelo segurado.

Atendimento no qual seja realizada a recuperação do para-brisa dianteiro, troca de vidros laterais ou, estará o segurado isento do pagamento da franquia.

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.

### **10.4 DISPOSIÇÕES GERAIS**

A substituição da guarnição será realizada exclusivamente quando houver substituição do para-brisa dianteiro ou traseiro, e as respectivas guarnições estiverem ressecadas ou danificadas, de modo a comprometer vedação, acabamento ou visibilidade.

O prazo de atendimento ao Segurado será de até 03 (três) dias úteis, contados sempre a partir da data de confirmação do direito ao atendimento.

O valor da franquia será pago pelo segurado, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após a substituição do vidro dianteiro, conforme valores expressos na apólice. Não haverá a obrigatoriedade de reposição de peças com logomarca da montadora do veículo, e todo atendimento deverá ser feito por meio da rede credenciada.

## **10.5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS**

- Não serão efetuados reembolsos ao segurado caso o mesmo procure atendimento independente ou efetue o serviço sem autorização da Assistência 24horas.
- Não está previsto o atendimento a veículos com vidros blindados, veículos especiais e a vidros de teto solar.
- Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.
- Danos aos vidros, decorrentes comprovadamente de tumultos e motins em situações de desordem pública não são considerados avarias sujeitas a atendimento.
- Não está prevista a substituição de vidros que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico ou em função de danos propositais.
- Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:
  - Lanternas;
  - Película de Controle Solar;
  - Palhetas;
  - Retrovisores;
  - Faróis;
  - Faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro);
  - Break-lights;
  - Faróis de xenônio ou similares não originais de fábrica;
  - Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
  - Veículos em processo de atendimento de sinistro.

## **10.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO**

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

## 11.DISPOSIÇÕES FINAIS

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

### **11.1 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.

### **11.2 PRESCRIÇÃO**

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

## **12. OUVIDORIA**

É um canal independente de comunicação, criado para auxiliar os clientes na solução de eventuais divergências sobre o contrato de seguro, podendo ser usado depois de esgotados os canais regulares de atendimento, tais como SAC (Serviço de Atendimento a Clientes) e departamentos envolvidos na divergência em questão.

### **12.1 OBJETIVOS DA OUVIDORIA**

As empresas Alfa Seguradora S.A. – CNPJ 02.713.529/0001-88 – Código SUSEP 0646-7 e Alfa Previdência e Vida S.A. – CNPJ 02.713.530/0001-02 – Código SUSEP 0289-5 instituíram a figura do Ouvidor com os seguintes objetivos:

- Receber os recursos dos clientes;
- Informar sobre o encaminhamento e andamento dado à sua solicitação;
- Apreciar e resolver os eventuais conflitos de interesse que surjam na execução dos respectivos contratos de seguros ou previdência privada, protegendo seus direitos e garantindo a equidade de suas relações com nossas empresas;
- Conhecer as opiniões, os anseios, insatisfações e elogios dos clientes.

### **12.2 QUEM PODE RECORRER**

Os segurados, beneficiários, terceiros, corretores em nome de clientes, estipulantes e representantes legais que discordem de decisões tomadas pelas nossas empresas em questões derivadas dos respectivos contratos de seguros, ou que já tenham decorrido 30 (trinta) dias do pedido formulado.

Para maior agilidade do processo o pedido de análise, com a documentação respectiva, poderá ser enviado pelo corretor de seguros ao Ouvidor.

### **12.3 O QUE PRECEDE**

1º) Os canais regulares de atendimento (SAC – Serviço de Atendimento a Clientes) e departamentos envolvidos, devem ter analisado o pedido antes de o recurso ser apresentado à Ouvidoria.

2º) Somente serão analisados os casos cujas reclamações não tenham sido objeto de ação judicial ou tenham recorrido aos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

### **12.4 COMO RECORRER**

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

OUVIDORIA – Alfa Seguradora  
Alameda Santos, nº 466 – 7º andar CEP: 01418-000 - São Paulo – SP

Versão: 010816

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

Telefone: 0800 774 2352

Para uso exclusivo de deficientes auditivos: 0800 770 5140

Após acusar o recebimento dos recursos, o Ouvidor analisará cada caso tendo o prazo de até 15 (quinze) dias para sua resolução.

## **12.5 MAIOR GARANTIA PARA O SEGURADO**

As decisões do Ouvidor serão acatadas pelas Empresas, 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 do Ouvidor, obedecidos aos prazos prescricionais em vigor.

## **12.6 QUEM É O OUVIDOR**

Profissional com os seguintes princípios de atuação:

Isenção: Sem vínculo empregatício com as Empresas.

Conhecimento: Profundo domínio das questões sobre seguros e referencial para o mercado.

Autonomia: As decisões serão cumpridas pelas Empresas.

Moral: A reputação é credencial de equilíbrio, justiça e ética.

## **12.7 A FUNÇÃO DO OUVIDOR**

Proteger os direitos dos Segurados e demais clientes, zelando pela equidade de suas relações com as empresas.

## **12.8 CONHEÇA O REGULAMENTO**

Consulte o Regulamento da Ouvidoria disponibilizado em:

[www.alfaseguradora.com.br](http://www.alfaseguradora.com.br)