

## ASSISTÊNCIA 24 HORAS - CARGA

### ÍNDICE

---

ASSISTÊNCIA 24 HORAS – ALFA CARGA.....	2
1. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	2
2. DEFINIÇÕES .....	2
3. PRAZOS / VIGÊNCIAS .....	3
4. ÂMBITO TERRITORIAL.....	3
5. SERVIÇOS .....	3
5.1 Reboque ou recolha após pane, acidente, roubo ou furto ou incêndio .....	3
5.2 Tentativa de Conserto/ Auto-Socorro após pane .....	4
5.3 Meio de Transporte Alternativo .....	4
6. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA.....	4
7.1 Exclusões.....	5
ASSISTÊNCIA VIDROS CARGA (OPCIONAL) .....	7
1. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	7
2. CONDIÇÕES GERAIS .....	7
3. FRANQUIA .....	7
4. DISPOSIÇÕES GERAIS .....	7
5. SERVIÇOS EXCLUÍDOS .....	8
6. ÂMBITO GEOGRÁFICO .....	8
DISPOSIÇÕES FINAIS .....	9
OUVIDORIA .....	10

## **ASSISTÊNCIA 24 HORAS – ALFA CARGA**

### **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. 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:

a) Distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o acidente ou pane e o local de domicílio do condutor; ou

b) Distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o acidente ou pane e o destino de jornada do condutor; ou, ainda,

c) 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.

### **3. PRAZOS / VIGÊNCIAS**

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

### **4. ÂMBITO TERRITORIAL**

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

### **5. SERVIÇOS**

#### **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

## **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

## **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

## **6. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA**

- **Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo contratado, ficando a cargo do usuário as despesas**

excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação.

- O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque.
- A Assistência 24 horas não se responsabiliza pela carga.
- Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário.
- 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.
- Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina.
- Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais.
- A utilização da Assistência 24 horas é limitada a 3 (três) eventos em caso de pane, por ano de vigência.
- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Atendimento, não serão reembolsados.
- O limite de idade dos veículos é de 30 (trinta) anos (inclusive).
- Benefícios válidos para as apólices nas quais tenha sido inclusa expressamente esta cobertura.

### **7.1 EXCLUSÕES**

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou por terceiros, sem prévio contato com a Central de Atendimento 24 horas.
- Mão-de-obra para reparação do veículo dentro da oficina ou concessionária.
- Conserto de pneus ou simples troca.
- Confecção de chaves e abertura de portas.
- Falta de combustível.
- Serviços de Assistência para terceiros.
- 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.
- Acidentes, panes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, oficiais ou não, assim como em treinos e práticas de esportes perigosos.
- Prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo de carga, bagagem e objetos pessoais do condutor e/ou de seus acompanhantes.
- Gastos com funeral, urna ou cerimônia fúnebre.
- Remoção hospitalar, caso as vítimas possam ser tratadas localmente e não haja impedimento em seguir viagem.
- Reembolsos de quaisquer serviços ou despesas efetuadas sem prévia autorização da Assistência 24 horas.
- Serviços que excedam os limites especificados neste material.
- Serviços a não ocupantes do veículo usuário.
- Realização e pagamento de despesas com transbordo e salvaguarda de qualquer tipo de carga.
- Mais de um reboque por evento.
- Transporte que não seja em linha regular e classe econômica.

- Envio e pagamento de despesas com envio de peças de reposição.
- Se os danos decorrerem por dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude.
- 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.
- Quando o usuário não preencher as condições para o serviço;
- Quando desaparecerem os motivos da solicitação dos serviços;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- 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.
- 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.
- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Atendimento, não serão reembolsados.
- O limite de idade dos veículos é de 30(trinta) anos (inclusive).
- Benefícios válidos para as apólices nas quais tenha sido inclusa expressamente esta cobertura.

## **ASSISTÊNCIA VIDROS CARGA (OPCIONAL)**

### **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. 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.

### **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.

### **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;

## **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.

## **6. ÂMBITO GEOGRÁFICO**

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



## **DISPOSIÇÕES FINAIS**

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

### **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.

### **2. PRESCRIÇÃO**

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

## **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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **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

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.

### **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.

### **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.

### **A FUNÇÃO DO OUVIDOR**

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

### **CONHEÇA O REGULAMENTO**

Consulte o Regulamento da Ouvidoria disponibilizado em:  
[www.alfaseguradora.com.br](http://www.alfaseguradora.com.br)