

## **ASSISTÊNCIA 24 HORAS - ALFA CAR PASSEIO - PLANO PLUS**

### **ÍNDICE**

---

ASSISTÊNCIA 24 HORAS - ALFA CAR PASSEIO - PLANO PLUS .....	3
1. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	3
2. CONDIÇÕES GERAIS .....	3
3. DEFINIÇÕES .....	3
4. PRAZOS/VIGÊNCIAS.....	4
5. ÂMBITO GEOGRÁFICO .....	4
6. SERVIÇOS SEM FRANQUIA QUILOMÉTRICA .....	4
7. SERVIÇOS PRESTADOS FORA DOS LIMITES DO MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO DO SEGURADO.....	5
8. CARRO RESERVA .....	7
8.1 Serviços .....	7
8.2 Condições Operacionais .....	8
9. DISPOSIÇÕES GERAIS .....	9
10. SERVIÇOS EXCLUÍDOS .....	9
PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS – RESIDÊNCIA .....	11
1. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	11
2. DEFINIÇÕES .....	11
3. SERVIÇOS PRESTADOS EM CASO DE EMERGÊNCIA NO IMÓVEL .....	11
3.1. Contenção de Vazamentos.....	11
3.2. Eletricista .....	11
3.3. Desentupimento.....	12
3.4. Substituição de Telhas .....	12
3.5. Conserto de geladeira/congelador, máquina de lavar/secar roupa, fogão e microondas:.....	12
3.6. Conserto de Aparelho Telefônico .....	13
3.7. Chaveiro Residencial:.....	13
4. DISPOSIÇÕES GERAIS .....	13
PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS - FUNERAL .....	14
1. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	14
2. SERVIÇOS PRESTADOS .....	14
2.1 Sepultamento .....	14
2.2 Cremação .....	14

2.3	Traslado .....	15
2.4	Respeito ao Credo.....	15
3.	DISPOSIÇÕES GERAIS .....	15
	CARRO RESERVA (OPCIONAL).....	16
1.	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	16
2.	CONDIÇÕES GERAIS .....	16
3.	DOCUMENTOS/CONDIÇÕES NECESSÁRIAS PARA RETIRAR SEU CARRO RESERVA.....	16
	ASSISTÊNCIA VIDROS (OPCIONAL) VEÍCULOS NÃO BLINDADOS .....	18
1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	18
2	CONDIÇÕES GERAIS .....	18
3	FRANQUIA .....	18
4	DISPOSIÇÕES GERAIS .....	19
5	SERVIÇOS EXCLUÍDOS .....	19
6	ÂMBITO GEOGRÁFICO .....	20
	ASSISTÊNCIA VIDROS (OPCIONAL) VEÍCULOS BLINDADOS .....	21
1.	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	21
2.	CONDIÇÕES GERAIS .....	21
3.	FRANQUIA .....	21
4.	DISPOSIÇÕES GERAIS .....	22
5.	SERVIÇOS EXCLUÍDOS .....	23
6.	ÂMBITO GEOGRÁFICO .....	24
	DISPOSIÇÕES FINAIS .....	25
	OUVIDORIA .....	26

## **ASSISTÊNCIA 24 HORAS - ALFA CAR PASSEIO - PLANO PLUS**

### **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**

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

### **3. 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:

- a) 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
- b) 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.

#### **4. PRAZOS/VIGÊNCIAS**

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

#### **5. ÂMBITO GEOGRÁFICO**

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

#### **6. SERVIÇOS SEM FRANQUIA QUILOMÉTRICA**

##### **6.1. Despachante**

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

##### **6.2. 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).

##### **6.3. 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).

##### **6.4. 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.

#### **6.5. 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.

#### **6.6. 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.

#### **6.7. 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.

#### **6.8. 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 3 (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.

### **7. SERVIÇOS PRESTADOS FORA DOS LIMITES DO MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO DO SEGURADO**

#### **7.1. Hospedagem**

Não sendo possível providenciar o serviço “Meio de Transporte Alternativo” em virtude de falhas na estrutura local ou pelo horário da ocorrência, será providenciado hospedagem em hotel com um gasto máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) em diárias por ocorrência. Não estão cobertas despesas extras como lavanderia, telefone, refeições, entre outros.

#### **7.2. 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.

### **7.3. 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.

### **7.4. 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 3 (Definições)**.

### **7.5. 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.

### **7.6. 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.

- Para a prestação de serviços, o segurado ou seus familiares, deverão:
- Localizar e garantir uma vaga hospitalar para o Segurado;
- 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.

### **7.7. 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.

### **7.8. 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 3. (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**.

### **7.9. 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.

## **8. CARRO RESERVA**

### **8.1 SERVIÇOS**

Fica entendido e acordado que, mediante o encaminhamento do veículo para uma Oficina Referenciada, será disponibilizado ao usuário um carro reserva (modelo popular com ar condicionado), até o máximo de 10 (dez) dias, em todos os casos de sinistro indenizado durante a vigência da apólice.

Por sinistro indenizado, entende-se o evento coberto pelas condições do seguro, com prejuízos, apurados em vistoria da seguradora, superiores ao valor da franquia.

A utilização do carro reserva corresponderá ao tempo em que o veículo estiver sendo reparado na oficina, limitado ao máximo de 10 (dez) dias.

Não serão reembolsados quaisquer valores referentes a multas, despesas com combustíveis, ou outras despesas que correrão por conta e responsabilidade do usuário.

Este serviço refere-se somente ao custo do aluguel do veículo. Qualquer uso que exceder os limites estabelecidos, pelo serviço ou pela locadora, bem como despesas mencionadas, serão debitados automaticamente do cartão de crédito do usuário.

**Observação: Esse serviço está disponível apenas no território nacional.**

**Importante: O serviço de Carro Reserva será fornecido somente mediante autorização da Central de Sinistros da Alfa Seguradora.**

## 8.2 CONDIÇÕES OPERACIONAIS

Para a disponibilização do carro reserva deverão ser observados os seguintes procedimentos e/ou atendidas as seguintes condições:

a) Após a realização de vistoria de sinistro, na qual se determina tratar-se de sinistro indenizado ou não, caso tenha direito, a Central de Sinistros da Alfa Seguradora deverá contatar a **Assistência 24 horas** para solicitar a liberação do carro reserva para o usuário, enviando, por fax ou e-mail, os dados necessários para o fornecimento do serviço;

b) O usuário será contatado pela Central de Assistência 24 horas, que informará as condições e procedimentos, sendo basicamente regras exigidas pelas locadoras de veículos. As principais são:

- Idade mínima do condutor: 21 (vinte e um) 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.

- Condutor deverá ser portador de cartão de crédito e carteira de habilitação, esta com mínimo de 2 (dois) anos. Apresentar esses documentos na locadora.

- Carro fornecido será categoria popular com ar condicionado, com quilometragem livre;

- O carro terá seguro, mas em caso de sinistro, a franquia será por conta do usuário.

- O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o carro, não sendo obrigatoriamente o próprio usuário.

- 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.

- O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.

- Efetuar pagamento de eventuais multas e despesas extras oriundas do uso do carro reserva, bem como excesso de diárias e quilometragem.

- Devolver o carro reserva à locadora com o mesmo combustível e nível de abastecimento quando da sua entrega.

c) Caso o condutor queira estender o período de locação, as diárias adicionais serão de sua responsabilidade, porém, este poderá dispor de nosso preço especial negociado com as locadoras.

Face às regras de concessão/utilização acima especificadas, não caberá qualquer tipo de reembolso ao usuário decorrente de utilização de carro reserva. O carro é disponibilizado, não havendo sistema de reembolsos ou despesas reembolsáveis pelo seguro.

## **9. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária próxima num raio máximo de ação de 100 (cem) quilômetros, ficando a cargo do Segurado as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma concessionária fora deste raio de ação.
- O Segurado deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque.
- Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do Segurado.
- 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.
- Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso do mesmo na oficina.
- Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades locais.
- Benefícios válidos para as apólices nas quais tenha sido inclusa expressamente esta cobertura.
- Serviços providenciados pelo próprio Segurado não serão reembolsados.

## **10. SERVIÇOS EXCLUÍDOS**

### **10.1 Assistência Veículos de Passeio**

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

## **10.2 Carro Reserva**

- **Pagamento de despesas de combustível;**
- **Pagamento de Pedágio;**
- **Pagamento de eventuais excedentes de quilometragem estipulada pela locadora;**
- **Pagamento de eventual taxa de retorno do automóvel locado;**
- **Despesas decorrentes de mudança de categoria de veículo.**

## PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS – RESIDÊNCIA

### 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

**Segurado:** É a pessoa física contratante do seguro de automóvel da Alfa Seguradora do Plano Plus, 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. SERVIÇOS PRESTADOS EM CASO DE EMERGÊNCIA NO IMÓVEL

#### 3.1. 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. 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.**

### **3.3. 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.**

### **3.4. 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.**

### **3.5. CONSRTO 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.**

### **3.6. CONCERTO 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, interfones, 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.**

### **3.7. CHAVEIRO RESIDENCIAL:**

**a)** 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.**

**b)** 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.**

## **4. DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

## **PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS - FUNERAL**

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

### **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. 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:

- Urna Mortuária com ou sem visor
- Uma coroa de flores, naturais ou artificiais
- Ornamentação da Urna
- Higienização
- Remoção dentro do município
- Sala ou capela para velório
- Véus
- Livro de Presença
- Documentação
- Locação de Jazigo
- Taxa de sepultamento

#### **2.1 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 3 (três) anos.

#### **2.2 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.

### **2.3 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.

### **2.4 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.**

**A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA FUNERAL ESTÁ LIMITADA AO VALOR DE R\$ 2.000,00 (dois mil reais).**

## **3. DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

## **CARRO RESERVA (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**

**Unicamente para quem contratou a cláusula específica de 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, ou ainda quando o sinistro reclamado não seja regulado pela Alfa Seguradora S.A.**

### **3. DOCUMENTOS/CONDIÇÕES NECESSÁRIAS PARA RETIRAR SEU CARRO RESERVA**

- Apresentar carteira de identidade;
- 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.
- Possuir carteira de habilitação há mais de 2 (dois) anos;
- Ser portador de cartão de crédito válido;
- Em caso de pessoa jurídica, a empresa deverá indicar o nome do funcionário que utilizará o veículo locado e que apresentará a devida documentação.

**Atenção: 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.

➤ *Preste atenção nas regras e normas da locadora e procure segui-las para se proteger de taxas adicionais posteriores, que correrão por sua conta.*

• *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.*

• *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.*

• *O veículo será locado nas empresas locadoras de automóveis credenciadas pela Assistência 24 horas, e será sempre de categoria popular básico, sem limite de quilometragem e com seguro total (com pagamento de franquia de R\$ 400,00).*

• *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.*

• *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.*

## **ASSISTÊNCIA VIDROS (OPCIONAL) VEÍCULOS NÃO BLINDADOS**

### **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**

Será garantido o serviço de reparo ou reposição dos vidros danificados no veículo segurado, de acordo com os seguintes planos:

#### **• PLANO BÁSICO:**

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

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

#### **• PLANO PLUS:**

- 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;
- Teto Solar/Panorâmico (incluindo armações, guarnições e borrachas)

**Limite Teto Solar Panorâmico: 01 (uma) utilização por vigência de 12 meses.**

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

### **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 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 3 (três) dias úteis, contados sempre a partir da data de confirmação do direito ao atendimento.

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.

- Não haverá a obrigatoriedade de reposição de peças com logomarca da montadora do veículo;
- 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.

#### **5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS**

- **Não serão efetuados reembolsos ao Segurado caso o mesmo procure atendimento independente ou efetue o serviço 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.
- Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:
  - lanternas laterais;
  - 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;
  - Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou do farol;
  - Veículos em processo de atendimento de sinistro.

## **6 ÂMBITO GEOGRÁFICO**

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

## **ASSISTÊNCIA VIDROS (OPCIONAL) VEÍCULOS BLINDADOS**

### **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 danificados no veículo segurado.

- **Plano Básico:**

- Serviço Somente para Vidros Blindados.

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

- **Plano Plus:**

- Serviço para Vidros Blindados;

- Molduras;

- Palhetas;

- Película;

- Faróis;

- Lanternas;

- Retrovisores;

- Pneus;

- Lanternas Auxiliares Traseiras com função de luz desde que originais de fábrica;

- Teto Solar/Panorâmico (incluindo armações, guarnições e borrachas)

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

**Limite Teto Solar Panorâmico:** 01 (uma) utilização por vigência de 12 meses.

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

### **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 e retrovisor completo, quando contratados, 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).

FRANQUIAS		
Serviços	Franquia - Livre Escolha	Franquias - Rede Credenciada
Vidros Blindados	Para-brisas e Vigias R\$ 1.500,00 Demais Vidros R\$ 900,00	Para-brisas e Vigias R\$ 600,00 Demais Vidros R\$ 400,00
Guarnições, palhetas, películas, faróis convencionais, lanternas e retrovisores	Faróis convencionais, lanternas e retrovisores R\$ 150,00	Faróis convencionais, lanternas e retrovisores R\$ 120,00
Faróis de Xenon e/ou Led originais de fábrica	R\$ 600,00	R\$ 300,00
Teto Solar		R\$ 600,00
Pneus	R\$ 300,00	R\$ 130,00

#### 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”.
- 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.
- 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.

## **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;
  - 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. 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)