

# **MANUAL DO SEGURADO**

## **SEGURO AUTOMÓVEL**

**Junho/2021**



**Prezado(a) Segurado(a),**

A Alfa Seguradora elaborou o manual do Seguro Automóvel como forma de esclarecer seus questionamentos sobre as Condições Gerais do produto, as Coberturas por você contratadas e ainda informar seus direitos e obrigações acerca deste seguro.

Este material explica detalhadamente as situações em que seu seguro poderá ser acionado e o procedimento a ser adotado em cada caso.

O Seguro Automóvel, quando contratado em sua totalidade, é composto pelo Seguro de Casco, Responsabilidade Civil Facultativa de Veículos e Acidentes Pessoais de Passageiros com as possíveis coberturas adicionais: Despesas Extraordinárias, Acessórios, Extensão de Garantia de Zero Km e Extensão de Perímetro de Cobertura aos países do MERCOSUL, com exceção da Carta Verde.

Caso queira ampliar sua contratação ou encontre qualquer divergência em sua apólice/condições e coberturas do seguro a você encaminhadas, pedimos que entre em contato imediatamente com seu corretor de seguros a fim de que lhe possa ser dada toda a assessoria possível e sejam dirimidas quaisquer possíveis dúvidas.

Para ter acesso a mais informações sobre demais produtos e serviços da Alfa Seguradora, entre em contato com seu corretor de seguros ou acesse nosso site [www.alfaseguros.com.br](http://www.alfaseguros.com.br).

**Produto Automóvel  
Alfa Seguradora**

## **OUVIDORIA**

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

### **Quando recorrer a este serviço?**

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

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

### **A atuação do Ouvidor**

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

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

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

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

### **Como Recorrer**

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

E-mail: [ouvidoria@alfaseg.com.br](mailto:ouvidoria@alfaseg.com.br) ou pelo telefone número: 0800-774-2352

As correspondências deverão ser encaminhadas para:

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

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

### **Importante:**

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

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

### **Estamos à disposição sempre que necessário!**

## ÍNDICE

CONDIÇÕES GERAIS .....	1
1. OBJETIVO DO SEGURO .....	1
2. FORMA DE CONTRATAÇÃO .....	1
3. ÂMBITO GEOGRÁFICO .....	1
4. MODALIDADES DE SEGURO .....	1
4.1. VALOR DE MERCADO REFERENCIADO (VMR) – INDENIZAÇÃO INTEGRAL .....	2
4.2. VALOR DETERMINADO – INDENIZAÇÃO INTEGRAL PELO VALOR DETERMINADO .....	2
5. ACEITAÇÃO E VIGÊNCIA DO SEGURO .....	2
6. PAGAMENTO DO PRÊMIO .....	4
6.1. TABELA DE PRAZO CURTO .....	7
7. BÔNUS .....	7
7.1. PRAZOS PARA CONCESSÃO DE BÔNUS DAS RENOVAÇÕES SEM SINISTRO .....	8
7.2. PRAZOS PARA CONCESSÃO DE BÔNUS DAS RENOVAÇÕES COM SINISTRO .....	9
7.3. CONCESSÕES DO BÔNUS QUANDO OCORRER ALTERAÇÕES DE COBERTURA E CATEGORIA TARIFÁRIA .....	10
7.4. PRAZO PARA CONCESSÃO DE BÔNUS PARA APÓLICE CANCELADA POR FALTA DE PAGAMENTO OU POR INICIATIVA DO SEGURADO .....	10
7.5. TRANSFERÊNCIA E APROVEITAMENTO DE BÔNUS .....	11
8. QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE RISCO .....	12
8.1. QUESTIONÁRIO: ALFA AUTO CONFORTO E ALFA AUTO CLASSE .....	13
8.2. QUESTIONÁRIO: ALFA SEGURO MOTO .....	15
8.3. QUESTIONÁRIO: ALFA AUTO CARGA .....	16
8.4. QUESTIONÁRIO: ALFA AUTO EXPRESSO .....	18
8.5. ALFA AUTO FROTA .....	21
9. FRANQUIA .....	21
10. DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA .....	22
10.1. DISPOSITIVO DE SEGURANÇA CONCEDIDO PELA SEGURADORA – RASTREADORES .....	22
10.2. DISPOSITIVO DE SEGURANÇA DE PROPRIEDADE DO SEGURADO – RASTREADORES .....	23
11. RENOVAÇÃO DO SEGURO .....	23
12. EXCLUSÕES GERAIS – RISCOS E PREJUÍZOS NÃO COBERTOS PELO SEGURO .....	24
13. OBRIGAÇÕES DO SEGURADO .....	26
14. OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE .....	27
15. SINISTRO .....	29
15.1. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO .....	30
15.2. LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO .....	33
16. SALVADOS .....	38
17. REAVALIAÇÃO E AJUSTE DE TAXA .....	39
18. RESCISÃO E CANCELAMENTO DO SEGURO .....	39
19. PERDA DE DIREITOS .....	43
20. REINTEGRAÇÃO DOS VALORES SEGURADOS .....	46
21. CONCORRÊNCIA DE APÓLICES .....	46
22. SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS .....	48
23. FORO .....	48
24. PRAZO DE PRESCRIÇÃO .....	48

CONDIÇÕES ESPECIAIS .....	49
1. COBERTURAS BÁSICAS DE AUTOMÓVEL .....	49
2. COLISÃO, INCÊNDIO E ROUBO OU FURTO (COMPREENSIVA) .....	49
2.1. RISCOS E PREJUÍZOS NÃO COBERTOS PARA AS COBERTURAS DE COLISÃO, INCÊNDIO E ROUBO/FURTO (COMPREENSIVA).....	49
3. COBERTURAS ADICIONAIS .....	50
4. COBERTURAS DE ITENS AGREGADOS AO VEÍCULO – DE SÉRIE.....	52
5. DESPESAS EXTRAORDINÁRIAS .....	53
6. EXTENSÃO PARA GARANTIA DE 0 KM.....	54
7. EXTENSÃO DE PERÍMETRO DE COBERTURA AOS PAÍSES DO MERCOSUL.....	54
8. RESPONSABILIDADE CIVIL FACULTATIVA DE VEÍCULOS.....	55
8.1. RCF-V - DANOS MATERIAIS E DANOS CORPORAIS.....	55
8.2. DANOS MORAIS E ESTÉTICOS A TERCEIROS.....	58
9. ACIDENTES PESSOAIS DE PASSAGEIROS: .....	58
9.1. MORTE OU INVALIDEZ PERMANENTE – APP .....	58
10. COBERTURA DE ASSISTÊNCIA A GUINCHO (APLICÁVEL A OPERAÇÃO ESPECIAL DE LOCADORAS)	
60	
10.1. VEÍCULO SEGURADO .....	61
10.2. RESPONSABILIDADE CIVIL (VEÍCULO TERCEIRO).....	61
10.3. RISCOS E PREJUÍZOS NÃO COBERTOS PARA COBERTURA DE ASSISTÊNCIA A GUINCHO .....	61
11. COBERTURAS ADICIONAIS - ASSISTÊNCIA 24 HORAS .....	61
11.1. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – PLANO BÁSICO .....	61
11.2. ASSISTÊNCIA 24 HORAS - PLANO COMPLETO .....	65
11.3. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – GUINCHO KM ILIMITADO + 7 DIAS DE CARRO RESERVA.....	73
11.4. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – ALFA CARGA .....	85
11.5. ASSISTÊNCIA 24 HORAS MOTO - PLANO BÁSICO.....	88
11.6. ASSISTÊNCIA 24H MOTO – PLANO COMPLETO 100km, 200km, 400km, 700km e 1000km.....	93
11.7. ASSISTÊNCIA 24H MOTO – RESIDENCIAL - PLANO COMPLETO 100km, 200km, 400km, 700km e 1000km .....	100
11.8. ASSISTÊNCIA 24H MOTO – FUNERAL - PLANO COMPLETO 100km, 200km, 400km, 700km e 1000km .....	104
11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H.....	109
12. COBERTURAS ADICIONAIS – ASSISTÊNCIA VIDROS.....	116
12.1. PLANO BÁSICO - REDE REFERENCIADA .....	116
12.2. PLANO COMPLETO – REDE REFERENCIADA.....	119
12.3. PLANO EXCLUSIVO - LIVRE ESCOLHA .....	123
12.4. PLANO BLINDADO .....	128
12.5. PLANO CARGA.....	131
12.6. PLANO CARGA PLUS.....	133
12.7. PLANO MOTO – FAROL, LANTERNA E RETROVISOR .....	136
12.8. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA A VIDROS.....	139
12.9. FORO COMPETENTE.....	145
12.10. PRESCRIÇÃO .....	145
13. COBERTURAS ADICIONAIS – REPARO DE LATARIA E PINTURA .....	145
13.1. CONDIÇÕES GERAIS .....	146
13.2. RISCOS EXCLUÍDOS.....	146

13.3.	ÂMBITO GEOGRÁFICO .....	147
13.4.	LIMITES E FRANQUIA .....	147
13.5.	DISPOSIÇÕES GERAIS .....	147
13.6.	FORO COMPETENTE.....	148
13.7.	PRESCRIÇÃO .....	148
14.	COBERTURAS ADICIONAIS – DANOS AOS PNEUS, RODAS E SUSPENSÃO.....	148
14.1.	CONDIÇÕES GERAIS .....	148
14.2.	RISCOS EXCLUÍDOS.....	149
14.3.	ÂMBITO GEOGRÁFICO .....	151
14.4.	LIMITES E FRANQUIAS.....	151
14.5.	REEMBOLSOS .....	151
14.6.	DISPOSIÇÕES GERAIS .....	152
14.7.	FORO COMPETENTE.....	152
14.8.	PRESCRIÇÃO .....	152
	DEFINIÇÕES .....	153
	ANEXOS .....	161
	RELAÇÃO DE DOCUMENTOS BÁSICOS PARA INÍCIO DA ANÁLISE – PERDA DE RENDA.....	163
	RELAÇÃO DE DOCUMENTOS BÁSICOS PARA INÍCIO DA ANÁLISE - INVALIDEZ.....	165
	RELAÇÃO DE DOCUMENTOS BÁSICOS PARA INÍCIO DA ANÁLISE – DMHO .....	167
	RELAÇÃO DE DOCUMENTOS BÁSICOS PARA INÍCIO DA ANÁLISE - MORTE.....	170
	RELAÇÃO DE DOCUMENTOS BÁSICOS PARA INÍCIO DA ANÁLISE – MORTE ACIDENTAL.....	173
	RELAÇÃO DE DOCUMENTOS BÁSICOS PARA INÍCIO DA ANÁLISE - INVALIDEZ.....	176

## **CONDIÇÕES GERAIS**

Estas Condições aplicam-se, de forma geral, a todas as Coberturas contratadas pelo Segurado dentro da apólice, com exceção das garantias em que forem expressamente modificadas pelas Condições Especiais.

O registro do plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização. O Segurado poderá consultar a situação de seu corretor de seguros, no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

### **1. OBJETIVO DO SEGURO**

A finalidade do seguro é garantir ao Segurado ou aos seus beneficiários a indenização dos prejuízos decorrentes de um eventual sinistro com o veículo Segurado, de acordo com os riscos cobertos e os limites previstos:

- I. Pelas coberturas básicas contratadas:
  - a. Compreensiva de Casco: Colisão, Incêndio e Roubo ou Furto
  - b. Responsabilidade Civil Facultativa de Veículos – RCF-V
  - c. Acidentes Pessoais de Passageiros – Morte e Invalidez Permanente – APP
- II. Pelas coberturas adicionais contratadas, descritas nestas Condições Gerais.

### **2. FORMA DE CONTRATAÇÃO**

A forma de contratação se dará a primeiro Risco Absoluto, quando o Segurado será indenizado até o limite máximo indenizável descrito na apólice de seguro.

### **3. ÂMBITO GEOGRÁFICO**

As coberturas descritas neste contrato aplicam-se unicamente a sinistros ocorridos em Território Brasileiro, salvo contratação de cobertura de Extensão de Perímetro.

A Alfa Seguradora não opera com Carta Verde.

### **4. MODALIDADES DE SEGURO**

A Seguradora oferece as modalidades de Seguro Valor de Mercado Referenciado (VMR) e Valor Determinado.

- Consulte a Modalidade de Seguro contratada na Apólice/Endosso.
- As coberturas diferenciadas e restrições, de acordo com a Modalidade de Seguro contratada, constam nessas Condições Gerais.

#### 4.1. VALOR DE MERCADO REFERENCIADO (VMR) – INDENIZAÇÃO INTEGRAL

- I. Na contratação da cobertura compreensiva de Automóvel, o Segurado escolhe o percentual que, aplicado ao valor do veículo constante na Tabela de Referência, resulta no Valor de Mercado Referenciado (VMR) para cobertura do veículo (casco).
- II. Em caso de Indenização Integral do veículo, decorrente de sinistro coberto por este seguro, tal indenização corresponderá ao valor da Tabela de Referência especificada na apólice, vigente na data da liquidação do sinistro, multiplicado pelo fator de ajuste contratado pelo Segurado para cobrir o veículo.
- III. Se a tabela de preços especificada na apólice for extinta ou deixar de ser publicada, a Indenização Integral terá como base o valor que constar na tabela substituta estabelecida quando da contratação do seguro.

#### 4.2. VALOR DETERMINADO – INDENIZAÇÃO INTEGRAL PELO VALOR DETERMINADO

- I. Na contratação da cobertura básica de Automóvel, as partes estipulam e fixam o valor do veículo (casco), que permanecerá inalterado por toda a vigência do seguro.
- II. Em caso de Indenização Integral do veículo, decorrente de sinistro coberto por este seguro, tal indenização corresponderá ao Valor Determinado na apólice, estipulado pelas partes, para cobrir o veículo.

### 5. ACEITAÇÃO E VIGÊNCIA DO SEGURO

- I. Os seguros terão início e término de vigência a partir das 24 (vinte e quatro) horas, a contar das datas indicadas na proposta, na apólice e no documento de endosso. A cobertura do seguro iniciar-se-á a partir da recepção da proposta na Seguradora e após a realização da vistoria prévia do veículo, nos casos em que a Seguradora exigiu.
- II. O início e o término da cobertura dar-se-ão de acordo com as condições especificadas a seguir:
  - a. Nos contratos de seguro cujas propostas tenham sido recebidas, sem adiantamento de prêmio, o início de vigência da cobertura deverá coincidir com a data de aceitação da proposta ou com data distinta, desde que expressamente acordada entre as partes.
  - b. Os contratos de seguro cujas propostas tenham sido recebidas, com adiantamento de prêmio para futuro pagamento parcial ou total do seguro, terão seu início de vigência a partir da data de recepção da proposta pela sociedade Seguradora, exceto quando:
    - solicitada vistoria prévia, cujo início de vigência será igual ou posterior à data da realização da vistoria prévia;
    - o veículo for zero quilômetro, ou quando se tratar de renovação desta Seguradora. O início de vigência da cobertura deverá coincidir com a data de aceitação da proposta ou com data distinta, desde que expressamente acordada entre as partes. Para apólices Coletivas, o início de cobertura dos veículos dar-se-á na seguinte forma:
    - quando o seguro for iniciado na data de aquisição: o início de vigência individual se dará a partir das 24 horas do dia correspondente à sua aquisição.

- quando o seguro for contratado para veículos locados: o início será no momento da assinatura do contrato de locação.

O início de vigência individual poderá ser diferente dos acima indicados, desde que o critério seja estabelecido no Contrato de Seguro com o Estipulante.

- III. O contrato de seguro poderá ser modificado mediante proposta assinada pelo Segurado, por seu Representante ou por seu Corretor de Seguros. O Segurado, a qualquer tempo, poderá subscrever nova proposta ou solicitar emissão de endosso, para alteração do limite da garantia contratualmente prevista, ficando a critério da sociedade seguradora sua aceitação e alteração do prêmio, quando couber.
- IV. A aceitação do seguro está sujeita à análise do risco. É reservado à Seguradora o direito de aceitar ou recusar o seguro, independentemente da ocorrência de sinistro, até 15 (quinze) dias da data de protocolo da proposta de seguro na Seguradora, mesmo em se tratando de renovação.
- V. A Seguradora fornecerá ao Corretor de Seguros e/ou Proponente o protocolo que identifique a proposta por ela recebida, com a indicação da data e da hora de seu recebimento.
- VI. A Seguradora terá o prazo de 15 (quinze) dias, contados do protocolo da proposta de seguro, com o respectivo pagamento do prêmio, para confirmar a efetivação, ou não, do seguro ou a aceitação da modificação do risco. A Seguradora poderá solicitar documentos complementares para a análise do risco, ficando o prazo de 15 (quinze) dias suspenso e voltando a correr a partir da data da entrega da documentação. Tal solicitação poderá ocorrer:
  - a. uma única vez quando se tratar de pessoa física;
  - b. mais de uma vez quando se tratar de pessoa jurídica - neste caso, desde que a Seguradora indique os fundamentos do pedido para a avaliação da proposta ou precificação do risco.
- VII. Nos casos em que a aceitação da proposta dependa de contratação ou alteração da cobertura de resseguro facultativo, o prazo para manifestação será suspenso até que o ressegurador se manifeste formalmente. Nesta hipótese, é vedada a cobrança de prêmio total ou parcial, até que seja integralmente concretizada a cobertura de resseguro e confirmada a aceitação da proposta. A sociedade Seguradora deverá informar, por escrito ao proponente, a seu representante legal ou ao Corretor de Seguros, a inexistência de cobertura.
- VIII. Se não houver a aceitação da proposta de seguro, nem da proposta de modificação do risco, a Seguradora formalizará a não aceitação da proposta por meio de uma carta com o motivo da recusa:
  - a. No momento da formalização da recusa, a Seguradora se responsabiliza em restituir ao Proponente, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, o valor integral do adiantamento ou o valor deduzido da parcela correspondente ao período em que tiver vigorado a cobertura.
  - b. Se a proposta de seguro não for aceita, ou se a modificação do risco for recusada, o prêmio pago pelo Proponente será devolvido. Se ultrapassado o prazo de 10 (dez) dias, os valores serão atualizados pelo IPCA/IBGE proporcional aos dias decorridos. A

atualização será efetuada com base na variação apurada entre o último índice publicado antes da transmissão/protocolo da proposta e aquele publicado imediatamente anterior à data de sua efetiva liquidação.

- c. Se houver extinção do índice pactuado, a Seguradora aplicará automaticamente o índice IPC/FIPE.
  - d. Se a proposta de modificação do risco não for aceita, a apólice será cancelada, de acordo com as condições previstas no item “Rescisão e Cancelamento do Seguro” destas Condições Gerais.
  - e. Se a Seguradora atrasar a restituição do valor, serão aplicados juros moratórios de no máximo 12% ao ano, computados a partir do 11º dia da recusa.
  - f. Serão devolvidos ao proponente os valores eventualmente oferecidos a título de adiantamento, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data em que o proponente, seu representante ou o Corretor tiver conhecimento formal da recusa, deduzido da parcela pró-rata, correspondente ao período em que tiver prevalecido a cobertura.
- IX. A inexistência de manifestação expressa da Seguradora, dentro do prazo de 15 (quinze) dias contados da data do protocolo da proposta, implicará a aceitação automática do seguro.
- X. Se a proposta for recusada dentro dos prazos previstos, a cobertura vigorará por mais 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data em que o Proponente, seu Representante ou seu Corretor de Seguros tiver conhecimento formal da recusa, desde que tenha ocorrido o pagamento do prêmio.
- XI. Caso haja sinistro prematuro no período de 2 (dois) dias úteis após a recusa da Proposta, será concedida cobertura, conforme previsão legal, mediante emissão de Apólice com prazo de vigência determinado, ou seja, o término de vigência da Apólice será o dia da ocorrência do sinistro.
- XII. A emissão da apólice ou do endosso será efetivada em até 15 (quinze) dias, contados da data de aceitação da proposta.

## 6. PAGAMENTO DO PRÊMIO

O prêmio do seguro, dos respectivos endossos ou aditivos dos quais resulte aumento de prêmio, é do tipo prêmio único podendo ser pago à vista ou em parcelas mensais (fracionamento), conforme as condições disponíveis na Seguradora e escolha do Segurado;

- I. Quando o prêmio for fracionado, não será cobrado nenhum valor adicional, a título de custo administrativo de fracionamento. Serão, porém, aplicados juros remuneratórios à taxa pactuada na proposta de seguro. A data de vencimento da última parcela não poderá ultrapassar o término de vigência da apólice.
- II. Quando se tratar de seguros fracionados, as parcelas vincendas poderão ter seu pagamento antecipado mediante a redução proporcional dos juros pactuados.

- III. Não havendo expediente bancário na data estabelecida para o pagamento da parcela do seguro, este poderá ser realizado no primeiro dia útil subsequente à data de vencimento.
- IV. O boleto de cobrança será encaminhado diretamente ao Segurado ou a seu Representante, ou ainda, por expressa solicitação de qualquer um destes, ao Corretor de Seguros, observada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data do respectivo vencimento.
- V. O direito à indenização não ficará prejudicado quando o sinistro ocorrer dentro do prazo de pagamento do prêmio à vista ou de qualquer uma de suas parcelas.
- VI. Quando o pagamento da indenização acarretar o cancelamento do seguro, as parcelas vincendas serão deduzidas integralmente do valor da indenização, com a exclusão proporcional dos juros do fracionamento.
- VII. Se houver recebimento de prêmio indevido, os valores pagos serão devolvidos integralmente, atualizados pela variação positiva do índice IPCA/IBGE, a partir do recebimento do prêmio. A atualização será efetuada com base na variação apurada entre o último índice publicado antes do recebimento do prêmio e aquele publicado imediatamente antes da data de sua efetiva liquidação. Se houver extinção do índice pactuado, a Seguradora aplicará automaticamente o índice IPC/FIPE.

Na hipótese de não-pagamento do prêmio, serão observadas as seguintes disposições:

Cancelamento do seguro: decorridos os prazos para quitação do respectivo prêmio, o contrato ou aditamento a ele referente ficará cancelado automaticamente e de pleno direito, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial, observadas as condições a seguir:

- I. A falta do pagamento da primeira parcela da apólice ou da parcela única, até a data limite estabelecida como vencimento, implicará o cancelamento do seguro desde o início de vigência.
- II. A falta de pagamento da(s) parcela(s) do(s) endosso(s), até a data limite estabelecida como vencimento, implicará o cancelamento da apólice a partir do fim da proporcionalidade, hipótese em que, no cálculo dos prêmio devidos pelo Segurado ou a restituir, somar-se-ão as parcela(s) do(s) prêmio(s) da(s) apólice(s) e do(s) endosso(s), desde que o pagamento não seja restabelecido.
- III. A devolução de prêmio proporcional calculado na emissão do endosso não será emitida caso haja parcela(s) inadimplente(s) na apólice. Após a regularização da(s) parcela(s), o prêmio referente à restituição será realizado automaticamente.
- IV. Os eventuais valores a título de devolução de prêmio somente serão realizados caso haja saldo de prêmio suficiente na apólice para a realização da restituição.
- V. Nos casos em que ocorrer falta de pagamento de qualquer uma das parcelas subsequentes à primeira, o prazo de vigência da cobertura será ajustado em função do prêmio efetivamente pago, tomando-se por base o percentual previsto na Tabela de Prazo Curto.

**Classificação: Pública | Classification: Public**

Para percentuais não previstos na tabela, deverão ser aplicados os percentuais imediatamente superiores. Ocorrências de sinistro no período de vigência ajustada serão atendidas pela Seguradora, sem prejuízo ao Segurado.

- VI. Adicionalmente, a Seguradora informará o novo prazo de vigência ajustado ao Segurado ou ao seu Representante Legal, por meio de comunicação escrita.
- VII. Para os seguros com vigência diferente de um ano, o prazo em dias, previsto na Tabela, será adaptado proporcionalmente ao período contratado.  
Se ocorrer uma Indenização Integral durante o período em que o seguro esteve com pagamento atrasado, a Seguradora cobrará as parcelas vencidas acrescidas de juros simples de 0,3% (três décimos percentuais) ao dia, contados a partir do primeiro dia posterior ao prazo de pagamento fixado.
- VIII. Findo o prazo de vigência ajustada sem que tenha sido retomado o pagamento do prêmio de uma ou mais parcelas e decorrido o prazo de cobertura concedido, conforme aplicação da Tabela de Prazo Curto, a apólice ficará cancelada de pleno direito, sem possibilidade de restabelecimento da cobertura e com perda de direito a indenizações por parte do Segurado.
- IX. O Segurado poderá restabelecer o direito às coberturas contratadas pelo período inicialmente acordado desde que:
- a. A parcela seja quitada dentro do novo período de cobertura do seguro, ajustado em função do prêmio efetivamente pago.
  - b. prêmio devido seja pago, acrescido de juros simples de 0,3% (três décimos percentuais) ao dia e somado o valor da vistoria prévia, se houver a necessidade, contados a partir do primeiro dia posterior ao prazo de pagamento.
  - c. Restabelecido o pagamento do prêmio das parcelas ajustadas, acrescidas dos encargos contratualmente previstos, dentro do novo prazo de vigência ajustada, ficará automaticamente restaurado o prazo de vigência original da apólice.
  - d. Fica vedado o cancelamento do contrato de seguro cujo prêmio tenha sido pago à vista, mediante financiamento obtido junto às instituições financeiras, quando o Segurado deixar de pagar o financiamento. Exceto se:
  - e. O contrato entre o titular do cartão e a instituição financeira for interrompido ou cancelado;
  - f. A compra não for autorizada pela instituição financeira;
  - g. A compra for cancelada junto à instituição financeira.

**6.1. TABELA DE PRAZO CURTO**

Relação % entre a parcela do prêmio pago e o prêmio total da apólice	Fração a ser aplicada sobre a vigência original	Relação % entre a parcela do prêmio pago e o prêmio total da apólice	Fração a ser aplicada sobre a vigência original
13	15/365	73	195/365
20	30/365	75	210/365
27	45/365	78	225/365
30	60/365	80	240/365
37	75/365	83	255/365
40	90/365	85	270/365
46	105/365	88	285/365
50	120/365	90	300/365
56	135/365	93	315/365
60	150/365	95	330/365
66	165/365	98	345/365
70	180/365	100	365/365

**7. BÔNUS**

Bônus é um desconto aplicado sobre o prêmio do seguro, na renovação do contrato, em função do histórico de sinistros ocorridos e indenizados. É expresso em classes, tem caráter pessoal, intransferível e está diretamente vinculado ao Segurado/item, ainda que seja de outra Seguradora.

O bônus é único e abrange todas as coberturas de Casco e RCF-V.

As regras de bônus são cumulativas, ou seja, se houver mais de um tipo de alteração devem ser somadas as reduções de classes de bônus.

Classe da apólice a ser renovada	Quantidade de Sinistros Indenizados na Vigência da Apólice que está sendo renovada.										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0
4	5	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0
5	6	4	3	2	1	0	0	0	0	0	0
6	7	5	4	3	2	1	0	0	0	0	0
7	8	6	5	4	3	2	1	0	0	0	0
8	9	7	6	5	4	3	2	1	0	0	0
9	10	8	7	6	5	4	3	2	1	0	0
10	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

### 7.1. PRAZOS PARA CONCESSÃO DE BÔNUS DAS RENOVAÇÕES SEM SINISTRO

Para os casos onde ocorrer a renovação do seguro, com vigência decorrida maior ou igual que 335 dias sem sinistro a classe de bônus será estipulada da seguinte forma:

<b>Período</b>	<b>Renovação maior ou igual a 335 dias e sem sinistro</b>
Até 30 dias	Acrescentar 1 classe
Entre 31 e 60 dias	Manter a classe
Entre 61e 90 dias	Reduzir 1 classe
Entre 91 e 120 dias	Reduzir 2 classes
Entre 121 e 150 dias	Reduzir 3 classes
Entre 151 e 180 dias	Reduzir 4 classes
Entre 181 e 210 dias	Reduzir 5 classes
Entre 211 e 240 dias	Reduzir 6 classes
Entre 241 e 270 dias	Reduzir 7 classes
Entre 271 e 300 dias	Reduzir 8 classes
Entre 301 e 330 dias	Reduzir 9 classes
Acima de 330 dias	Reduzir 10 classes

Caso a vigência decorrida for menor que 335 dias, o cancelamento da apólice será obrigatório e a classe de bônus será estipulada da seguinte forma:

<b>Período</b>	<b>Renovação menor de 335 dias e sem sinistro</b>
Até 30 dias	Manter a classe
Entre 31 e 60 dias	Reduzir 1 classe
Entre 61e 90 dias	Reduzir 2 classes
Entre 91 e 120 dias	Reduzir 3 classes
Entre 121 e 150 dias	Reduzir 4 classes
Entre 151 e 180 dias	Reduzir 5 classes
Entre 181 e 210 dias	Reduzir 6 classes
Entre 211 e 240 dias	Reduzir 7 classes
Entre 241 e 270 dias	Reduzir 8 classes
Entre 271 e 300 dias	Reduzir 9 classes
Acima de 300 dias	Reduzir 10 classes

Caso não haja o cancelamento da apólice, a classe de bônus será zerada.

**7.2. PRAZOS PARA CONCESSÃO DE BÔNUS DAS RENOVAÇÕES COM SINISTRO**

Período de Renovação	Quantidade de Sinistros Indenizados na vigência da apólice que está sendo renovada			
	1	2	3	4
Até 30 dias	Reduzir classe 1	Reduzir classes 2	Reduzir classes 3	Reduzir classes 4
Entre 31 e 60 dias	Reduzir classes 2	Reduzir classes 3	Reduzir classes 4	Reduzir classes 5
Entre 61 e 90 dias	Reduzir classes 3	Reduzir classes 4	Reduzir classes 5	Reduzir classes 6
Entre 91 e 120 dias	Reduzir classes 4	Reduzir classes 5	Reduzir classes 6	Reduzir classes 7
Entre 121 e 150 dias	Reduzir classes 5	Reduzir classes 6	Reduzir classes 7	Reduzir classes 8
Entre 151 e 180 dias	Reduzir classes 6	Reduzir classes 7	Reduzir classes 8	Reduzir classes 9
Entre 181 e 210 dias	Reduzir classes 7	Reduzir classes 8	Reduzir classes 9	Reduzir 10 classes
Entre 211 e 240 dias	Reduzir classes 8	Reduzir classes 9	Reduzir classes 10	
Entre 241 e 270 dias	Reduzir classes 9	Reduzir classes 10		
Entre 271 e 300 dias	Reduzir classes 10			
Entre 301 e 330 dias				
Acima de 330 dias				

a) Para os casos onde ocorrer renovação do seguro com sinistro, serão reduzidas proporcionalmente as demais classes de bônus em relação à quantidade de sinistros ocorridos na apólice anterior, conforme tabela;

b) Para cálculo da classe de bônus, os sinistros podem ser de qualquer tipo. Exemplos: colisão, roubo/furto do veículo e/ou acessórios, carrocerias, equipamentos especiais, RCF e APP;

c) Os atendimentos prestados aos segurados por planos de assistência 24 horas, assim como os serviços de reparo de vidros, carro reserva e outros serviços não serão considerados para efeito de redução de classe de bônus;

d) Se, em decorrência de um mesmo evento, forem reclamados dois ou mais tipos de sinistro, será considerado como único sinistro para efeito do cálculo da classe de bônus;

e) Caso de sinistros que ocorrerem a indenização Integral deverá ser considerada a data de liquidação de sinistro;

### **7.3. CONCESSÕES DO BÔNUS QUANDO OCORRER ALTERAÇÕES DE COBERTURA E CATEGORIA TARIFÁRIA**

Caso durante a vigência ou na renovação do seguro houver alteração de coberturas e/ou categoria, o bônus na renovação deverá seguir a regra:

#### **Coberturas:**

- a) Alteração (redução ou ampliação) de tipos de franquias = bônus normal;
- b) Inclusão de cobertura COMPREENSIVA em apólices de RCFV= reduzir 1 classe de bônus;
- c) Inclusão de cobertura COLISÃO/INCÊNDIO em apólice de cobertura apenas INCÊNDIO/ROUBO=reduzir 1 classe de bônus;
- d) Inclusão ou exclusão de cláusula especial=bônus normal.

#### **Categorias:**

- a) De passeio, esportivo e pick-ups para outra categoria=reduzir 1 classe de bônus;
- b) De Motos para qualquer outra categoria= reduzir 1 classe de bônus;
- c) Alterações entre as demais categorias tarifárias = bônus normal.

As regras acima são acumulativas, ou seja, se houver mais de 1(um) tipo de alteração devem ser somadas as reduções de Classes de Bônus.

Exemplo: alteração de cobertura de Roubo e Incêndio para Casco e ao mesmo tempo alterar de Moto para Passeio deverão ser reduzidas 2 classes de bônus.

O bônus não deverá ser aplicado para as seguintes categorias tarifárias: Viagem de entrega, locadoras, Autoescola, Test-Drive e Chapa de experiência/fabricante.

### **7.4. PRAZO PARA CONCESSÃO DE BÔNUS PARA APÓLICE CANCELADA POR FALTA DE PAGAMENTO OU POR INICIATIVA DO SEGURADO**

Para os casos onde ocorrer à renovação do seguro por falta de pagamento do prêmio ou por iniciativa do segurado:

<b>Renovação por falta de pagamento ou a pedido do segurado</b>	<b>Regra para vigência decorrida maior ou igual a 335 dias</b>
Até 30 dias	Acrescentar 1 classe
Entre 31 e 60 dias	Manter a classe
Entre 61e 90 dias	Reduzir 1 classe
Entre 91 e 120 dias	Reduzir 2 classes
Entre 121 e 150 dias	Reduzir 3 classes
Entre 151 e 180 dias	Reduzir 4 classes
Entre 181 e 210 dias	Reduzir 5 classes
Entre 211 e 240 dias	Reduzir 6 classes
Entre 241 e 270 dias	Reduzir 7 classes

<b>Renovação por falta de pagamento ou a pedido do segurado</b>	<b>Regra para vigência decorrida maior ou igual a 335 dias</b>
Entre 271 e 300 dias	Reduzir 8 classes
Entre 301 e 330 dias	Reduzir 9 classes
Acima de 330 dias	Reduzir 10 classes

<b>Renovação por falta de pagamento ou a pedido do segurado</b>	<b>Regra para vigência menor de 335 dias</b>
Até 30 dias	Manter a classe
Entre 31 e 60 dias	Reduzir 1 classe
Entre 61 e 90 dias	Reduzir 2 classes
Entre 91 e 120 dias	Reduzir 3 classes
Entre 121 e 150 dias	Reduzir 4 classes
Entre 151 e 180 dias	Reduzir 5 classes
Entre 181 e 210 dias	Reduzir 6 classes
Entre 211 e 240 dias	Reduzir 7 classes
Entre 241 e 270 dias	Reduzir 8 classes
Entre 271 e 300 dias	Reduzir 9 classes
Acima de 300 dias	Reduzir 10 classes

## 7.5. TRANSFERÊNCIA E APROVEITAMENTO DE BÔNUS

Admite-se a transferência de bônus entre segurados quando:

- a) Transferência de PJ (Pessoa Jurídica) para PF (Pessoa Física) e vice-versa quando comprovado que o novo segurado é um dos sócios da empresa;
- b) Transferência de PJ (Pessoa Jurídica) para outra PJ (Pessoa Jurídica) quando comprovado a mesma composição societária;
- c) Transferência para o condutor da apólice anterior, independentemente do vínculo, desde o condutor anterior não seja indeterminado;
- d) Transferência em caso de falecimento do Segurado, respeitando as seguintes condições:
  - I. Se o principal condutor não tiver vínculo de parentesco (cônjuge, pai, mãe ou filho/filha) com o segurado, será necessária a apresentação do inventário. A transferência poderá ser feita desde que o principal condutor conste no inventário como um dos herdeiros do segurado.
  - II. Se o principal condutor tiver vínculo de parentesco (cônjuge, pai, mãe ou filho/filha) com o segurado, a transferência poderá ser feita sem a necessidade de apresentação de inventário.
  - III. Se o segurado também for condutor do veículo, a transferência não poderá ser realizada.

Nestes casos de exceção, acima, onde é permitida a manutenção do bônus mesmo havendo transferência do segurado, o bônus deve ser concedido em função da idade do novo segurado, conforme tabela:

<b>Idade do Segurado</b>	<b>Classe máxima de bônus a ser concedida</b>
18 anos	classe 0
19 anos	classe 1
20 anos	classe 2
21 anos	classe 3
22 anos	classe 4
23 anos	classe 5
24 anos	classe 6
25 anos	classe 7
26 anos	classe 8
27 anos	classe 9
28 anos e acima	classe 10

## **8. QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE RISCO**

Condições válidas para seguros contratados com o Questionário de Avaliação de Risco:

- I. O Questionário de Avaliação de Risco tem por objetivo harmonizar as relações entre Segurado e Seguradora, nos termos do que dispõe o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil Brasileiro;
- II. As informações prestadas na Proposta de Seguro e no Questionário de Avaliação de Risco são essenciais para que seja avaliada a aceitação, a fixação do prêmio e as condições do seguro. Desta forma, se, em eventual sinistro, for verificada divergência entre o risco declarado e o constatado, haverá a perda de direito à indenização ao Segurado, além de ele ficar obrigado ao prêmio vencido, nos termos dos artigos 765 e 766 do Código Civil Brasileiro;
- III. No preenchimento do Questionário de Avaliação de Risco, deve-se primeiro identificar o motorista principal do veículo. O Segurado contratante deste seguro é responsável por informar à Seguradora quem é o principal condutor do veículo segurado, ficando expressamente ciente de que, se o condutor informado como principal não for o correto, conforme conceito estabelecido pela Seguradora perderá o direito à cobertura por se tratar de risco não contratado;
- IV. O Questionário de Avaliação de Risco é obrigatório para a contratação do seguro, e tem o objetivo de diferenciar os motoristas pelas suas características pessoais e por seus hábitos de utilização do veículo, devendo ser obrigatoriamente assinado pelo Segurado;
- V. As respostas dadas às perguntas permitem à Seguradora cobrar de cada Segurado somente aquilo que ele proporcionalmente significa de possibilidade de risco. Segurados sujeitos a riscos menores pagarão menor valor de prêmio e Segurados sujeitos o maior risco pagarão valor maior. Dessa forma, a Seguradora garante a viabilidade das operações de seguro que ela tem por obrigação legal administrar, sempre lembrando que, embora o contrato seja individual para cada Segurado, ao contratar o seguro, o Segurado ingressa em um grupo

**Classificação: Pública | Classification: Public**

composto por vários Segurados que, com seus pagamentos de prêmio, garantem a formação do fundo comum, que responderá por todas as indenizações que precisarem ser pagas ao longo do período de contratação;

- VI. Todos os dados declarados no questionário poderão ser auditados a qualquer momento pela Seguradora, podendo esta negar a indenização em caso de sinistro quando constatadas inverdades, omissões ou irregularidades no preenchimento do questionário.
- VII. As respostas divergentes, fornecidas de forma intencional ou não, poderão dar ensejo à participação do Segurado no valor da indenização, ou mesmo ao não pagamento desta, se ficar caracterizado que o Segurado não atendeu corretamente seu dever de informar à Seguradora sobre as características peculiares do interesse legítimo segurável, dever esse que decorre no disposto no Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 4º.

**Importante:**

**Em caso de alterações no questionário do Segurado durante a vigência do seguro, o Segurado deverá comunicar imediatamente o corretor ou a Seguradora para que seja calculado um novo prêmio.**

**8.1. QUESTIONÁRIO: ALFA AUTO CONFORTO E ALFA AUTO CLASSE**

Pergunta	Opções de Resposta
Relação do condutor principal com o Segurado:	O próprio Segurado
	Filho(a)/Enteado(a)
	Cônjuge
	Pai/Mãe
	Motorista Particular
	Diretor/Gerente/Sócio
	Funcionário/Empregado
	Outros
CPF do Condutor Principal:	*
Nome do Condutor Principal:	*
Sexo do Condutor Principal:	Feminino
	Masculino
Data de Nascimento do Condutor Principal:	*
Estado Civil do Condutor Principal:	Casado(a) ou convive em União Estável
	Solteiro
	Separado/Divorciado
	Viúvo
Deseja cobertura para condutor(es) entre 18 a 25 anos, que não seja(m) o Principal Condutor?	Sim, para sexo feminino
	Sim, para sexo masculino
	Sim, para ambos os sexos
	Não. Estou ciente de que eventuais sinistros com condutores nesta faixa etária não estarão

	cobertos por este seguro, exceto nos casos de emergência médica devidamente comprovada.
Ocupação do Condutor Principal:	Lista Kit de Cálculo
Tipo de residência do Condutor Principal:	Casa
	Casa em Condomínio Fechado
	Apartamento/Flat
	Chácara/Sítio/Fazenda
O veículo permanece em garagem ou estacionamento na Residência:	Sim, entrada com portão automático
	Sim, entrada com portão manual
	Não
Veículo permanece em garagem ou estacionamento no Trabalho:	Sim
	Não
	Não trabalha
	Não utiliza o veículo como meio de transporte ao trabalho
Veículo permanece em garagem ou estacionamento no Colégio/Faculdade/Cursos de extensão:	Sim
	Não
	Não estuda
	Não utiliza o veículo como meio de transporte ao Colégio/Faculdade/Cursos de extensão
Utilização do Veículo	Lazer/Locomoção Diária
	Locomoção Diária e Atividades Profissionais como: prestação de serviços, visita a clientes e/ou fornecedores, etc.
	Transporte de passageiros com cobrança de tarifa por Aplicativos (exemplo: UBER)
	Táxi
	PCD - Lazer/Locomoção Diária
	PCD - Locomoção Diária e Atividades Profissionais como: prestação de serviços, visita a clientes e/ou fornecedores, etc.
	PCD - Transporte de passageiros com cobrança de tarifa por Aplicativos (exemplo: UBER)
	PCD - Táxi
Distância da residência até o seu local de trabalho:	Até 10 km
	Até 20 km
	Até 30 km
	Até 40 km
	Acima de 40 km
	Não trabalha ou não utiliza

\* Campos abertos para digitação

**8.2. QUESTIONÁRIO: ALFA SEGURO MOTO**

Pergunta	Opções de Resposta
CPF do Condutor Principal:	*
Nome do Condutor Principal:	*
Sexo do Condutor Principal:	Feminino
	Masculino
Data de Nascimento do Condutor Principal:	*
Estado Civil do Condutor Principal:	Casado(a) ou convive em União Estável
	Solteiro
	Separado/Divorciado
	Viúvo
O uso da moto é exclusivamente particular?	Sim. Estou ciente que no momento do sinistro se o veículo estiver sendo utilizado para execução de atividades profissionais, o segurado perderá o direito à indenização.
	Não, é utilizado para execução de atividades profissionais.
Deseja cobertura para condutor(es) entre 18 a 25 anos, que não seja(m) o Principal Condutor?	Sim, para sexo feminino
	Sim, para sexo masculino
	Sim, para ambos os sexos
	Não. Estou ciente de que eventuais sinistros com condutores nesta faixa etária não estarão cobertos por este seguro, exceto nos casos de emergência médica devidamente comprovada.
Veículo permanece em garagem ou estacionamento na Residência:	Sim, entrada com portão automático
	Sim, entrada com portão manual
	Não
Veículo permanece em garagem ou estacionamento no Trabalho:	Sim
	Não
	Não trabalha
	Não utiliza o veículo como meio de transporte ao trabalho
Veículo permanece em garagem ou estacionamento no Colégio/Faculdade/Cursos de extensão:	Sim
	Não
	Não estuda
Tempo de habilitação de moto:	Não utiliza o veículo como meio de transporte ao Colégio/Faculdade/Cursos de extensão
	Até 1 ano
	De 1 a 3 anos
	De 3 a 5 anos
	Acima de 5 anos

*\*Campos abertos para digitação*

**8.3. QUESTIONÁRIO: ALFA AUTO CARGA**

Pergunta	Opções de Resposta
Será considerado como Condutor Principal	Condutor que dirige mais de 85% do tempo semanal
	Condutor mais jovem, por não haver um condutor que dirija mais de 85% do tempo semanal
	Condutor Indeterminado <sup>1</sup>
CPF do Condutor Principal:	*
Nome do Condutor Principal:	*
Sexo do Condutor Principal:	Feminino
	Masculino
Data de Nascimento do Condutor Principal:	*
Estado Civil do Condutor Principal:	Casado(a) ou convive em União Estável
	Solteiro
	Separado/Divorciado
	Viúvo
Regiões de circulação mais frequente:	Municípios e arredores até 100 Km da cidade sede
	Região Centro-Oeste
	Região Nordeste
	Região Norte
	Região Sudeste (exceto Estado de São Paulo)
	Região Sul
	Estado de São Paulo
	Mais de uma Região de Circulação
Mantém o veículo em garagem quando não está em serviço:	Sim
	Não
Informar o tipo de Carroceria:	Aberta
	Basculante
	Baú
	Baú Frigorífico
	Baú Isotérmico
	Betoneira
	Cegonha
	Coletor De Lixo
	Graneleira
	Guincho/Plataforma
	Tanque
	Informar a Carga Transportada:
Areia e Pedra	
Alimentos enlatados	
Alimentos perecíveis	

**Classificação: Pública | Classification: Public**

	Artigos para festas e eventos (exceto som/Iluminação)
	Bebidas
	Cana-de-açúcar
	Carga viva
	Cigarros
	Eletrônicos e eletrodomésticos
	Flores
	Grãos
	Hortifrutigranjeiros
	Líquidos não inflamáveis
	Lixo
	Laticínios
	Madeiras
	Materiais de construção
	Outras cargas não relacionadas
	Materiais de escritório - papelaria
	Materiais de siderurgia
	Medicamentos
	Minérios
	Móveis
	Peças e acessórios automotivos
	Produtos frigorificados - Carne bovina
	Frigorificados - exceto carne bovina
	Produtos Inflamáveis
	Produtos químicos
	Tecidos para confecção
	Veículos
Vidros	
Utiliza sistema de Gerenciamento de Risco:	Cadastro de motorista
	Direção defensiva
	Direção preventiva
	Escolta de carga
	Inteligência embarcada
	Não
Veículo possui dispositivo antifurto ou antirroubo:	Não possui
	Sim, rastreador instalado pela Alfa Seguradora (Comodato: Sat Company ou CEABS)
	Sim, rastreador de propriedade do Segurado das marcas: Tracker / Sat Company / Sascar / Ituran / Jabursat / Omnilink / Autotrac / Graber / Positron/ CEABS
	Outros dispositivos

\*Campos abertos para digitação

**8.4. QUESTIONÁRIO: ALFA AUTO EXPRESSO**

Pergunta	Opções de Resposta
Será considerado como Condutor Principal	Condutor que dirige mais de 85% do tempo semanal
	Condutor mais jovem, por não haver um condutor que dirija mais de 85% do tempo semanal
CPF do Condutor Principal:	*
Nome do Condutor Principal:	*
Sexo do Condutor Principal:	Feminino
	Masculino
Data de Nascimento do Condutor Principal:	*
Estado Civil do Condutor Principal:	Casado(a) ou convive em União Estável
	Solteiro
	Separado/Divorciado
	Viúvo
Regiões de circulação mais frequentes:	Municípios e arredores até 100 Km da cidade-sede
	Região Centro-Oeste
	Região Nordeste
	Região Norte
	Região Sudeste (exceto Estado de São Paulo)
	Região Sul
	Estado de São Paulo
Mantém o veículo em garagem quando não está em serviço?	Sim
	Não
Utiliza sistema de Gerenciamento de Risco:	Cadastro de motorista
	Direção defensiva
	Direção preventiva
	Não
Veículo possui dispositivo antifurto ou antirroubo:	Não possui
	Sim, rastreador instalado pela Alfa Seguradora (Comodato: Sat Company ou CEABS)
	Sim, rastreador de propriedade do Segurado das marcas: Tracker / Sat Company / Sascar / Ituran / Jabursat / Omnilink / Autotrac / Graber / Positron/CEABS
	Outros dispositivos

\*Campos abertos para digitação

<sup>1</sup> Opção disponível apenas para Pessoa Jurídica

### **Definições:**

**Condutor Principal:** Pessoa devidamente habilitada que utiliza o veículo por, no mínimo, 85% do tempo de circulação semanal. Caso não seja possível determinar essa frequência de utilização, deverá ser considerado o motorista habilitado mais jovem.

O nome do Condutor Principal deve coincidir com o nome que está no site da Receita Federal.

**Estado Civil:** Para efeito de avaliação de risco, equipara-se a casado a pessoa que vive em união estável nos termos da lei, conforme previsto nos artigos 1723 a 1727 do Código Civil.

**Cobertura do seguro para condutores na faixa de 18 a 25:** Esta pergunta é complementar à questão sobre o condutor principal:

- Se, além do condutor principal, se desejar cobertura para condutores na faixa de 18 a 25 anos do sexo feminino, a resposta deve ser “sim, sexo feminino”;
- Se, além do condutor principal, se desejar cobertura para condutores na faixa de 18 a 25 anos do sexo masculino, a resposta deve ser “sim, sexo masculino”;
- Se, além do condutor principal, se desejar cobertura para condutores na faixa de 18 a 25 anos de ambos os sexos, a resposta deve ser “sim, ambos os sexos”;
- Se não desejar coberturas para condutores na faixa de 18 a 25 anos, a resposta deve ser “não”.

Observação: considerar a idade dos condutores na faixa de 18 a 25 anos e 12 meses, com base na data de início de vigência do seguro.

### **Local onde o principal condutor reside:**

- Casa: imóvel residencial destinado à habitação/moradia;
- Casa em condomínio fechado: local composto por várias casas, cercado por muro, portão e/ou grade, cujo acesso do veículo à garagem seja controlado por porteiro ou sistema eletrônico - por exemplo, portão com acesso por controle remoto;
- Apartamento: condomínio fechado de apartamentos cercado por muro, portão e/ou grade;
- Flat: caracteriza-se como um edifício diferenciado que é administrado por um grupo hoteleiro, não tendo a formalidade característica de um hotel e tendo por objetivo oferecer a seus hóspedes ou moradores os serviços de hotelaria;
- Chácara/Sítio/Fazenda: residência em área rural.

### **Estacionamento ou garagem fechada própria ou alugada:**

Entende-se como estacionamento ou garagem fechada, alugada ou não, coberta ou não, que tenha portão ou grade de acesso, não sendo necessário estar fisicamente ligada a residência habitual, local fixo de trabalho ou colégio, faculdade ou extensão. Admite-se ainda, como estacionamento ou garagem, os condomínios ou ruas fechadas que mantenham no seu acesso vigilância permanente. Não são consideradas vagas em calçada avançada mesmo que protegida por corrente.

Na residência habitual: considerar estacionamento ou garagem fechada do principal condutor.

No local fixo de trabalho e no colégio, faculdade ou extensão: considerar estacionamento ou garagem fechada para cada tipo de situação, independentemente do número de condutores. Se um dos condutores não dispuser de estacionamento ou garagem fechada a resposta deve ser “Não”.

**Classificação: Pública | Classification: Public**

Para os condutores que utilizam o veículo para execução das atividades profissionais, durante o expediente, não é necessário dispor de estacionamento ou garagem nos locais visitados, pois é considerado apenas o local fixo de trabalho.

**Utilização do Veículo:** Atividades profissionais

Entende-se por atividades profissionais: prestadores de serviço, visita a clientes, fornecedores, prospecção de novos negócios, qualquer tipo de entrega, representação comercial, vendedores e promotores, e consideram-se os veículos com logotipos ou com pintura especial da empresa. Importante: Não é considerada como atividade profissional a locomoção até o trabalho.

Transporte de passageiros com cobrança de tarifa: Táxi/Transporte de Pessoas por Aplicativo/Outros:

- Táxi comum livre: atende passageiros em qualquer local por onde circula e não possui ponto privativo;
- Táxi com ponto privativo: consta no alvará de funcionamento;
- Táxi comum com ponto privativo: atende passageiros em um ponto específico ou nos locais por onde circula;
- Rádio táxi: o taxista é associado a uma cooperativa ou possui contrato com a empresa que presta esse tipo de serviço;
- Rádio táxi comum: atende chamados via rádio. Pode atender passageiros nos locais por onde circula;
- Rádio táxi especial: atende chamados exclusivamente via rádio, porém lhe é facultado atender passageiros nos locais por onde circula;
- Táxi luxo: atende preferencialmente hóspedes de hotéis e passageiros de aeroportos, e pode atender passageiros nos locais por onde circula;
- Transporte de pessoas por aplicativo, exceto táxi: é utilizado de forma particular e para atender passageiros via aplicativos móveis (exemplo: UBER). Em algumas situações, o veículo particular é utilizado com baixa frequência para transporte de passageiros, porém é obrigatório enquadrá-lo como transporte de pessoas por aplicativo, independentemente da quantidade de utilização para essa atividade/uso.

**Moto Clube:**

Também denominado Moto Grupo, são grupos constituídos e organizados por pessoas que apreciam o motociclismo e motociclistas. São clubes organizados com a finalidade de estabelecer relações de amizade, promovendo a socialização entre seus participantes.

**Condutor Indeterminado:**

Esta resposta deve ser utilizada quando não for possível determinar o condutor ou se houver diversas trocas de condutores durante a vigência.

Independentemente da resposta escolhida, as situações esporádicas, como, por exemplo, emergência médica e manobrista, serão consideradas em eventual sinistro, desde que devidamente comprovada por meio de documentos idôneos.

**Região de circulação:**

Entende-se por região de circulação, o local por onde o veículo transita regularmente.

**Classificação: Pública | Classification: Public**

### **Carga Transportada**

A carga transportada não consta em nenhuma lista: Quando a carga transportada não estiver contemplada em nenhuma lista disponível, escolher a resposta “Outras cargas não relacionadas”.

**O veículo transporta mais de um tipo de carga:** Se o veículo transportar mais de um tipo de carga, será possível selecionar mais de uma opção da lista de cargas transportadas, limitadas a cinco opções.

### **Sistema de Gerenciamento de Risco:**

São utilizados para apuração de possíveis adversidades no transporte, possibilitando a criação de medidas preventivas e personalizadas, com o objetivo de minimizar os riscos a que o veículo e a carga estão sujeitos.

Importante: Se a resposta for afirmativa, em um eventual sinistro poderão ser solicitados documentos que comprovem o gerenciamento.

- Cadastro de Motorista: Pancary, Buonny, Lideransat e outros. Este cadastramento possibilita a avaliação de todos os dados dos motoristas, por meio de pesquisa socioeconômica e financeira, bem como quanto a antecedentes criminais;
- Direção defensiva;
- Direção preventiva;
- Escolta de carga;
- Inteligência embarcada: sistema de segurança e monitoramento acionados automaticamente, independentemente da ação humana, como a trava do baú, proibição/ liberação de carona, desengate, etc.

## **8.5. ALFA AUTO FROTA**

- I. Para o produto Alfa Auto Frota, não há questionário de avaliação de risco, uma vez que as propostas são previamente analisadas pela Seguradora e só são elaboradas e enviadas ao proponente com conhecimento prévio do risco e já aceitas.
- II. Porém, ressalta-se que o produto é destinado exclusivamente a pessoas jurídicas e à cobertura de veículos que não sejam de propriedade exclusiva da empresa ou de seus sócios (constantes obrigatoriamente no contrato social).

## **9. FRANQUIA**

- I. Na hipótese de sinistro de danos parciais ao veículo (Casco), o Segurado arcará com os prejuízos até o valor estipulado como franquia na apólice. A Seguradora responderá pelos prejuízos que excederem a franquia, desde que estejam limitados ao valor estipulado na apólice para o veículo;
- II. Nos sinistros causados por incêndio, queda de raio e/ou explosão, bem como nos de Indenização Integral do veículo, não será cobrada franquia;
- III. As franquias previstas na apólice correrão por conta do Segurado e serão deduzidas de cada evento de sinistro indenizável. Se vários eventos de sinistros forem reclamados de uma única

vez, serão deduzidas tantas franquias quantos forem os eventos de sinistros identificados na reclamação;

- IV. As franquias previstas neste item não são aplicadas para sinistros de RCF-V e APP.

## 10. DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA

### 10.1. DISPOSITIVO DE SEGURANÇA CONCEDIDO PELA SEGURADORA – RASTREADORES

- I. Para alguns veículos, será ofertado por empréstimo (comodato) um dispositivo de segurança inteiramente gratuito, durante o período de vigência do seguro. O dispositivo será discriminado na Apólice de Seguro. A tecnologia empregada no dispositivo permite rastrear e monitorar o veículo remotamente.
- II. A instalação do dispositivo de segurança deverá ser efetuada dentro de 20 (vinte) dias corridos a contar da data da assinatura da Proposta. O agendamento será realizado pela Prestadora de Serviços de Rastreamento, conforme a disponibilidade do Segurado.
- III. Quando o Segurado recusar a instalação ou a Prestadora não localizá-lo, a Seguradora será notificada e a apólice será cancelada.
- IV. Em caso de roubo ou furto do veículo, o Segurado deverá contatar a Central de Rastreamento da Prestadora, o mais rápido possível, informando seu nome e a placa do veículo. Além destes, serão questionados alguns dados aleatórios, para identificar o Segurado. Quando o veículo for recuperado, o cliente será avisado para que sejam realizados os trâmites legais por meio das Autoridades Competentes.
- V. Se ocorrer uma colisão do veículo, o Segurado deverá comunicar à Seguradora para que a Prestadora seja informada e decida pela retirada ou não do rastreador e verifique a necessidade de substituição gratuita do equipamento.
- VI. Na ocorrência de colisão com Indenização Integral, o dispositivo de segurança fará parte integrante do salvado que pertence à Seguradora.
- VII. Se constatado que o equipamento não foi instalado dentro do prazo acordado entre as partes para tal fim, o Segurado perderá o direito à indenização.**
- VIII. Na hipótese de cancelamento antes do término de vigência, ou da não renovação do seguro, ou da substituição do veículo, o Segurado obriga-se a devolver o equipamento concedido em comodato, comprometendo-se a levar o veículo a um dos postos autorizados para sua retirada. Na ocorrência de colisão com Indenização Integral, o dispositivo de segurança fará parte integrante do salvado que pertence à Seguradora.
- IX. Caso não ocorra a devolução do dispositivo de segurança, o Segurado estará sujeito a pagar uma quantia em dinheiro, equivalente ao valor de mercado de um equipamento novo, igual ou similar ao instalado no veículo.

- X. No momento da instalação do dispositivo de segurança, o Segurado será instruído sobre as facilidades e as funcionalidades do equipamento, e receberá os telefones de contato para acionamento da Central de Atendimento da Prestadora, além de assinar o contrato de comodato, onde constam todos os deveres e as obrigações da Prestadora e do Segurado. A instalação do dispositivo de segurança concedido por comodato não afeta o funcionamento do seu veículo.
- XI. A qualquer momento que for necessário, a Prestadora entrará em contato com o Segurado para agendar uma revisão do equipamento. **O Segurado obriga-se a disponibilizar o veículo ou levá-lo a um posto autorizado, para reparação, em até 10 dias corridos, contados a partir do primeiro contato da Prestadora. Se o veículo não for disponibilizado, o Segurado perderá o direito à indenização.**
- XII. O Segurado deverá comunicar à Prestadora e à Seguradora qualquer alteração que seja feita no veículo, como: instalação ou retirada de equipamentos eletrônicos (alarmes, equipamentos de som, entre outros), troca de tapeçaria, vidros, blindagem, pintura ou qualquer outro tipo de mudança.

## 10.2. DISPOSITIVO DE SEGURANÇA DE PROPRIEDADE DO SEGURADO – RASTREADORES

- I. É de responsabilidade do Segurado, no momento do preenchimento da Proposta, informar a existência de qualquer dispositivo de segurança que esteja em funcionamento no veículo segurado, uma vez que tal recurso é fator indispensável e fundamental ao Contrato de Segurado. Nesta situação, caso o dispositivo seja reconhecido e validado pela Alfa Seguradora, haverá dispensa da instalação de um novo dispositivo de segurança fornecido pela Alfa.
- II. Quando da existência de dispositivo, a informação deverá estar inserida tanto na Proposta quanto na Apólice. Dessa forma, caso não encontre a descrição em sua Apólice, entre em contato com seu corretor de seguros para que seja realizado o correspondente endosso.
- III. Nesses casos, torna-se obrigação do Segurado/condutor do veículo acionar o equipamento de segurança nos casos de eventos previstos ou roubo/furto do veículo segurado, seguindo as regras da Central de Atendimento do aparelho ou ainda aquelas indicadas pela Alfa Seguradora. Será ainda de responsabilidade do Segurado informar à Alfa Seguradora a interrupção, a suspensão, a retirada, o não pagamento da mensalidade ou o desligamento do dispositivo durante a vigência da Apólice. **Caso seja identificado: 1) a não instalação do dispositivo; 2) que o dispositivo não é aceito pela Seguradora; 3) a interrupção, suspensão, retirada, não pagamento da mensalidade ou desligamento do dispositivo, por qualquer razão que seja, será realizado o cancelamento da Apólice, implicando perda de direitos à indenização no caso de evento previsto ou roubo/furto do veículo segurado.**

## 11. RENOVAÇÃO DO SEGURO

- I. A renovação poderá ocorrer de forma automática apenas no 1º ano da renovação, nos termos da lei e de acordo com os critérios estabelecidos pela Seguradora.

- II. A aceitação do seguro/renovação está sujeita à análise do risco.
- III. Fica facultada à Seguradora o envio da proposta de renovação e, neste caso, antes do final do período de vigência, a Seguradora enviará ao Segurado e/ou a seu Corretor de Seguros uma proposta de renovação com sugestão de valores e coberturas para o próximo período de vigência.
- IV. Caso a seguradora não tenha interesse em renovar a apólice, comunicará ao segurado e/ou corretor mediante aviso prévio de, no mínimo, trinta dias que antecedem o final de vigência da apólice.
- V. A renovação do seguro será efetivada após a concordância do Segurado e/ou Corretor de Seguros com a proposta de renovação previamente enviada, ou, na hipótese de o Segurado não se manifestar, até o início do novo contrato, visando garantir a cobertura do seguro ao Segurado. Após a emissão da apólice, o interesse na renovação será comprovado com o pagamento da primeira parcela do prêmio ou parcela única. A não quitação do respectivo documento de cobrança cancelará a apólice, automaticamente e de pleno direito.
- VI. Na renovação do seguro, ou quando julgar necessário, a Seguradora poderá solicitar a vistoria prévia no veículo.
- VII. Para a renovação de seguro, serão utilizadas as informações constantes na apólice que está sendo renovada. Se ocorrer qualquer alteração no contrato de seguro, o Segurado e/ou Corretor de Seguros deverão encaminhar a proposta atualizada e assinada para análise da Seguradora.
- VIII. No momento da renovação, os prêmios serão reavaliados para a nova vigência do seguro.

## **12. EXCLUSÕES GERAIS – RISCOS E PREJUÍZOS NÃO COBERTOS PELO SEGURO**

- I. **Os riscos que não se enquadram no conceito de cobertura do seguro são:**
  - a. **Apropriações indébitas, estelionato e furto mediante fraude sofrido pelo segurado que resultem na subtração do bem;**
  - b. **Sinistros ocasionados pela inobservância de disposições legais, como dirigir sem possuir carteira de habilitação ou estar com ela suspensa, retida, cassada ou, ainda, não ter habilitação adequada conforme a categoria do veículo;**
  - c. **Utilização inadequada do veículo com relação a lotações de passageiros, dimensão, peso e acondicionamento da carga transportada;**
  - d. **Submissão do bem segurado a riscos desnecessários, atos imprudentes ou reconhecidamente perigosos, antes, durante ou após um sinistro;**
  - e. **Roubo, furto ou danos materiais praticados com dolo ou ato culposo grave equiparável ao dolo, cometidos por pessoas que dependam do Segurado e/ou do condutor do veículo, por seus sócios, cônjuge, ascendentes e/ou descendentes por consanguinidade, afinidade, adoção, bem como por parentes e/ou pessoas que residam com o Segurado e/ou com o condutor e/ou dependam deles economicamente;**
  - f. **Perdas e danos causados por perturbação de ordem pública, atos de hostilidade ou guerra, tumultos, motins, terrorismo, comoção civil, sabotagem e vandalismo;**

- g. Perdas e danos causados por radiações, furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza, exceto as previstas na Cobertura de Automóvel contratada - Colisão, Incêndio e Roubo ou Furto (Compreensiva);**
- h. Perdas e danos causados por atos de autoridades públicas, salvo para evitar propagação de prejuízos cobertos;**
- i. Perdas e danos causados pela negligência do Segurado, arrendatário ou cessionário na utilização, acondicionamento inadequado durante a movimentação, depósito do bem segurado ou da carga transportada, bem como na adoção de todos os meios razoáveis para salvá-los e preservá-los durante ou após a ocorrência de qualquer sinistro;**
- j. Danos emergentes;**
- k. Perdas e danos ocorridos no veículo segurado quando em trânsito por trilhas, estradas ou caminhos impedidos e não abertos ao tráfego ou em areias fofas ou movediças, bem como por praias e regiões ribeirinhas;**
- l. Perdas e danos ocorridos fora do Território Brasileiro, relativos a todas as garantias descritas nestas Condições Gerais, salva se for contratada a cobertura de extensão de perímetro para colisão, incêndio e roubo do veículo segurado;**
- m. Perdas e danos ocorridos durante a participação do veículo segurado em competições, apostas, provas de velocidade, inclusive treinos preparatórios. Para a garantia de Acidentes Pessoais de Passageiros, não há esta exclusão;**
- n. Reboque ou transporte do veículo segurado por veículo não apropriado a esse fim;**
- o. Danos resultantes de prestação de serviços especializados de natureza técnico-profissional a que se destina o veículo e não relacionados com sua locomoção;**
- p. Perdas e danos causados/sofridos pelo veículo segurado, quando ele estiver com a suspensão rebaixada e/ou fora das medidas originais do fabricante;**
- q. Desvalorização do valor do veículo, em razão da remarcação do chassi, bem como qualquer outra forma de depreciação que este venha a sofrer;**
- r. Desgastes decorrentes do uso, dos defeitos mecânicos e/ou da instalação elétrica do veículo segurado, depreciação decorrente de sinistro e perdas ou danos originados por falta de manutenção, defeito de fabricação e/ou de projeto;**
- s. Perdas e danos decorrentes de atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparada ao dolo praticados pelo segurado, pelos beneficiários ou por seus representantes, de um ou de outro, nas apólices de pessoa física;**
- t. Reembolso de reparo realizado no veículo segurado, sem conhecimento e anuência da Seguradora;**
- u. Submersão total ou parcial do veículo segurado em água salgada; queda, deslizamento ou vazamento, sobre o veículo, da carga e/ou dos objetos por ele transportados;**
- v. Explosão, incêndio ou qualquer outro dano, causado por objetos transportados no interior ou sobre o veículo, que não faça parte integrante dele;**
- w. Perda da indenização quando, no momento do sinistro, for constatado que o Tipo de Veículo ou o Tipo de Carroceria é diferente do declarado na apólice de Seguro ou endosso;**
- x. Perda de indenização quando, no momento do sinistro, for constatado que o Tipo de Veículo é diferente de Táxi/Transporte de pessoas por aplicativo e o veículo for utilizado para essa atividade/uso, independentemente da baixa frequência de utilização.**
- y. Danos causados pelo Segurado ou Condutor, a seus ascendentes, descendentes, cônjuge e irmãos, bem como quaisquer parentes ou pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente;**

- z. Troca do jogo de cilindro e chaves, quando:
  - o veículo for recuperado sem danos; ou
  - o dano for, somente, em uma das chaves e/ou cilindro, sendo que, nesta situação, será trocado/reparado o cilindro e/ou a chave danificados, desde que esta troca ou reparo atinja o valor da franquia Casco.
- aa. Responsabilidades assumidas pelo Segurado por contratos ou convenções, salvo se as referidas responsabilidades existirem para o Segurado mesmo na falta de tais contratos e convenções;
- bb. Multas, fianças e quaisquer outras penalidades ou encargos impostos ao Segurado, assim como as despesas de qualquer natureza, relativas a ações criminais e inquéritos policiais;
- cc. Prejuízos patrimoniais e Lucros Cessantes não resultantes diretamente da responsabilidade por danos materiais e corporais coberta pelo presente contrato;
- dd. Tombamento do veículo, quando:
  - O evento não for decorrência de um acidente de trânsito em via pública;
  - O bem segurado estiver circulando em via imprópria para o tráfego de veículos (vias não reconhecidas e/ou regulamentadas pelos órgãos de trânsito);
- ee. Danos causados ao bem segurado ou a terceiros durante a operação do veículo de carga:
  - Qualquer dano causado pelo caminhão segurado a si próprio ou a terceiros em função de operações ou atividades que não sejam a locomoção pura e simples do veículo em vias públicas. Vide exemplos: atividade de guincho, basculamento, içamento, carga e descarga, ou fins similares. Exceção feita aos casos em que, na apólice de seguro, haja cláusulas particulares que especifiquem o contrário;
- ff. Itens emitidos em apólices de frotas (sem perfil) que não sejam de propriedade da empresa segurada ou de seus sócios devidamente relacionados em contrato social vigente.

### 13. OBRIGAÇÕES DO SEGURADO

- I. Conservação do veículo: manter o veículo em bom estado de conservação e segurança.
- II. Vistoria Prévia: apresentar o veículo e o documento de porte obrigatório (CRLV atual) para vistoria nas situações em que a Seguradora julgar necessário, nas renovações, nos endossos, ou, ainda, nos atrasos de pagamento do prêmio, para possibilitar a reativação da cobertura, conforme os procedimentos estabelecidos na cláusula “Pagamento do Prêmio”, sob pena de perda de direito à indenização.
- III. Alterações: comunicar à Seguradora, imediatamente e por escrito, quaisquer fatos ou alterações em relação ao veículo que possam influenciar no risco ou no valor do prêmio, como:
  - a. Contratação ou cancelamento de qualquer outro seguro para o veículo;
  - b. Alteração na forma de utilização do veículo;
  - c. Transferência de propriedade do veículo para outra pessoa;
  - d. Alteração das características do veículo;
  - e. Desligamento ou a retirada do dispositivo de segurança do veículo, seja ele próprio seja concedido por comodato;

Classificação: **Pública** | Classification: **Public**

- f. Atraso no pagamento da manutenção do serviço de rastreamento/bloqueio, do dispositivo de segurança, considerado na contratação do seguro, quando se tratar de dispositivo próprio;
- g. Substituição do veículo. Neste caso, poderá haver cobrança ou devolução de prêmio, calculada proporcionalmente pelo período de cobertura a decorrer. A Seguradora, ao receber um aviso de alteração que represente agravação do risco, poderá, no prazo de 15 (quinze) dias a contar do recebimento da notificação, cancelar o contrato comunicando o Segurado por carta enviada ao Corretor de Seguros ou ao endereço constante do cadastro. O cancelamento ocorrerá após 30 (trinta) dias da notificação, sendo devolvidas ao Segurado eventuais parcelas cobradas, calculadas proporcionalmente ao período de vigência a decorrer;
- h. Mudança de domicílio fiscal. A Seguradora será informada, tão logo haja a atualização dessa informação na declaração de Imposto de Renda, quando se tratar de pessoa jurídica;
- i. Mudança do CEP pernoite ou CEP Residência ou CEP Empresa/Filial;
- j. Transferência do veículo para o seu nome, assim que ele estiver desembaraçado de financiamento e/ou de outros impedimentos legais, como encontrar-se depositado em nome do Segurado;
- k. Alterações nas respostas do Questionário de Avaliação do Risco.

#### **14. OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE**

Em caso de seguro contrato através de Estipulante, devem ser observadas as seguintes disposições:

**Constituem obrigações do Estipulante:**

- I. fornecer à Alfa Seguradora todas as informações necessárias para análise e aceitação do risco, previamente estabelecidas por aquela, incluindo dados cadastrais;
- II. manter a Alfa Seguradora informada a respeito dos dados cadastrais dos Segurados, alterações na natureza do risco coberto, bem como quaisquer eventos que possam, no futuro, resultar em sinistro, de acordo com o definido contratualmente;
- III. fornecer ao Segurado, sempre que solicitado, quaisquer informações relativas ao Contrato de Seguro;
- IV. informar ao Segurado a situação de adimplência do Estipulante ou Subestipulante, sempre que lhe solicitado;
- V. discriminar o valor do prêmio do seguro no instrumento de cobrança, na forma estabelecida pelo artigo 7º da Resolução CNSP Nº 107/2004, abaixo transcrito, quando este for de sua responsabilidade:

**Artigo 7º da Resolução CNSP Nº 107 de 2004 – Dos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos Segurados deverão constar, explicitamente, o prêmio do seguro, a Sociedade**

Seguradora responsável pelo recebimento dos prêmios e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro.

§ 1º O pagamento de prêmios de seguros por meio de desconto em folha deverá ser registrado em rubrica específica pela Sociedade Seguradora garantidora do risco ou, no caso de cosseguro, pela Seguradora líder.

§ 2º Se o Segurado dispuser de mais de um contrato de seguro com a mesma Sociedade Seguradora, os valores referentes a cada contrato devem estar discriminados no instrumento de cobrança, mesmo quando o sistema de pagamento for o previsto no parágrafo 1º deste artigo.

- VI. repassar os prêmios à Alfa Seguradora, nos prazos estabelecidos contratualmente;
- VII. repassar aos Segurados todas as comunicações ou avisos inerentes à Apólice de Seguro, quando for diretamente responsável pela sua administração;
- VIII. Obter anuência prévia e expressa do Segurado ou de quem o represente, em no mínimo três quartos do grupo segurado, sobre qualquer modificação que ocorra na apólice vigente e que implique ônus ou dever para o Segurado;
- IX. discriminar a razão social da Alfa Seguradora nos documentos e comunicações referentes ao seguro emitidos para o Segurado;
- X. comunicar de imediato à Alfa Seguradora a ocorrência de qualquer sinistro, ou expectativa de sinistro, referente ao grupo que representa, assim que deles tiver conhecimento quando esta comunicação estiver sob sua responsabilidade;
- XI. dar ciência aos Segurados dos procedimentos e dos prazos estipulados para a liquidação de sinistros;
- XII. comunicar, de imediato, à SUSEP, quaisquer procedimentos que considerar irregulares quanto ao seguro contratado;
- XIII. fornecer à SUSEP quaisquer informações solicitadas, dentro do prazo por ela estabelecido;
- XIV. informar a razão social e, se for o caso, o nome fantasia da Sociedade Seguradora, bem como o percentual de participação no risco, no caso de cosseguro, em qualquer material de promoção ou propaganda do seguro, em caractere tipográfico maior ou igual ao do Estipulante;
- XV. Nos seguros contributários, o não repasse dos prêmios à Alfa Seguradora, nos prazos contratualmente estabelecidos, poderá acarretar a suspensão da cobertura, e sujeita (o Estipulante ou Subestipulante às cominações legais;
- XVI. Deverão ser estabelecidos, em contrato específico firmado entre a Alfa Seguradora e o Estipulante, os deveres de cada parte em relação à contratação do seguro, nos termos deste subitem;
- XVII. É expressamente vedado ao Estipulante e ao Subestipulante, nos seguros contributários:

**Classificação: Pública | Classification: Public**

- a. cobrar dos Segurados quaisquer valores relativos ao seguro além dos especificados pela Alfa Seguradora;
- b. rescindir o contrato sem anuência prévia e expressa de um número de Segurados que represente, no mínimo, três quartos do grupo segurado;
- c. efetuar propaganda e promoção do seguro sem prévia e expressa anuência da Alfa Seguradora, e sem respeitar a fidedignidade das informações quanto ao seguro que será contratado; e
- d. vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos.

**XVIII.** Qualquer modificação ocorrida na apólice vigente que implicar ônus ou dever para os Segurados dependerá da anuência prévia e por escrito dos Segurados que representem, no mínimo, três quartos do grupo segurado;

**XIX.** Remuneração do Estipulante: na hipótese de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar do certificado individual e da proposta de adesão o seu percentual e valor, devendo o Segurado ser também informado sobre os valores monetários deste pagamento, sempre que nele houver qualquer alteração.

#### **Obrigações da Alfa Seguradora**

A Alfa Seguradora se obriga a informar ao Segurado, sempre que este solicitar, a situação de adimplência do Estipulante ou Subestipulante.

## **15. SINISTRO**

### **OBRIGAÇÕES DO SEGURADO:**

Em caso de sinistro, o Segurado deverá:

- I. Tomar, o mais depressa possível, todas as providências ao seu alcance para proteger o veículo sinistrado e evitar a agravação dos prejuízos;
- II. Registrar junto às autoridades policiais o desaparecimento, o roubo ou o furto do veículo segurado. Se o veículo possuir dispositivo de segurança, acionar tão logo possível a empresa prestadora de serviço ou a gerenciadora de risco, para as devidas providências relativas ao bloqueio e à localização do veículo;
- III. Dar imediato aviso à Seguradora a respeito do ocorrido, relatando completa e minuciosamente o fato, mencionando dia, hora, local, circunstância do sinistro, nome, endereço e carteira de habilitação de quem dirigia o veículo, nome e endereço de testemunhas e providências de ordem policial tomadas. Tudo que possa contribuir para esclarecimento da ocorrência deve ser comunicado à Seguradora, bem como a identificação do causador do sinistro, dos terceiros envolvidos e a eventual existência de outros seguros em vigor para o mesmo veículo;
- IV. Aguardar a autorização da Seguradora para iniciar a reparação de quaisquer danos;

**Classificação: Pública | Classification: Public**

- V. Comunicar de imediato à Seguradora o recebimento de carta de citação, intimação, notificação ou documento similar, fornecendo documentação hábil, de modo a possibilitar a identificação do caso no Judiciário, em cartórios e outros integrantes do mesmo, sendo respeitados os possíveis prazos determinados pela justiça;
- VI. Defender-se em juízo, ou fora dele, de forma mais ampla, inclusive quanto ao mérito, por meios legais hábeis para tal finalidade;
- VII. Não fazer nenhum acordo com os demais envolvidos em um sinistro, sem a prévia autorização da Seguradora;
- VIII. Não assumir a culpa por sinistros cuja responsabilidade é do terceiro envolvido, sob pena de perder o direito à indenização;
- IX. Não abandonar o veículo avariado e, sim, tomar todas as medidas possíveis para a sua proteção;
- X. Após a realização dos reparos, efetuar a inspeção veicular no INMETRO e providenciar o desbloqueio junto ao órgão executivo de trânsito, quando o sinistro de dano parcial for classificado como média monta;
- XI. Providenciar o desbloqueio junto ao órgão executivo de trânsito quando houver reclassificação de grande para média monta;
- XII. Para seguros contratados com dispositivo de segurança, autorizar a Central de Rastreamento a fornecer o relato do evento de roubo ou furto para a Seguradora;
- XIII. Providenciar a baixa da restrição, para nova solicitação de benefício (táxi).

#### 15.1. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO

##### 15.1.1. Colisão, Incêndio e Roubo ou Furto

- I. O Segurado deverá providenciar o Boletim de Ocorrência (B.O.), em caso de roubo ou furto do automóvel ou em caso de colisão envolvendo outro(s) veículo(s). Nesse caso, deverá constar no Boletim de Ocorrência (B.O.):
  - a. Nome, RG, endereço e telefone do terceiro;
  - b. Nome, RG, endereço e telefone de duas testemunhas do sinistro, se houver.
- II. O Aviso do Sinistro na Seguradora pode ser realizado por telefone, por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente ou intermediado pelo Corretor de Seguros.
- III. Será de livre escolha do Segurado a oficina para recuperação do veículo sinistrado.

- IV. Se o Segurado optar pela oficina de sua preferência, os valores e os descontos nos preços dos serviços devem observar o praticado no mercado. A oficina deve estar regularizada junto aos órgãos competentes de acordo com a legislação vigente de cada localidade.
- V. Será de responsabilidade do Segurado e/ou proprietário do veículo a quitação de eventuais despesas relativas a vaga técnica e ou estadias junto à oficina responsável pela recuperação e/ou guarda do veículo. Fica sob responsabilidade da Seguradora a orientação para a oficina da ausência de cobertura técnica na apólice.
- VI. Eventuais encargos de tradução referentes ao reembolso de despesas efetuadas no exterior ficarão totalmente a cargo da sociedade Seguradora.
- VII. Comprovada a indenização integral (N.R) por sinistro, ou por roubo ou furto, de veículo adquirido com isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI), com a consequente baixa junto ao Departamento de Trânsito competente, não há a exigência do pagamento do IPI dispensado na aquisição, em decorrência do recebimento do seguro, com a assunção, pela empresa seguradora, dos direitos relativos ao veículo.
- VIII. Em caso de sinistro de indenização integral em veículos zero km, a indenização ficará condicionada à apresentação obrigatória da nota fiscal de aquisição do veículo.

#### **15.1.2. Danos Corporais e Acidentes Pessoais de Passageiros**

- I. Ocorrido o sinistro, este deverá ser comunicado, de imediato, à Alfa Seguradora S/A, independentemente da remessa da documentação;
- II. O aviso de sinistro é feito pelo Segurado/corretor através do telefone 11-4003-ALFA (11-4003-2532) (Capitais e Região Metropolitana) / 0800-888-ALFA (0800-888-2532) (demais regiões);
- III. Após a abertura do sinistro, a documentação relacionada no formulário de aviso de sinistro da cobertura a ser reclamada deverá ser entregue ao corretor ou à filial responsável, os quais encaminharão tal documentação à Seguradora aos cuidados do Departamento de Sinistro Vida;
- IV. A documentação também poderá ser encaminhada à Seguradora (aos cuidados do Departamento de Sinistro Vida) através dos Correios, no seguinte endereço: Alameda Santos, 466 - 7º andar – Cerqueira Cesar – São Paulo CEP 01418-000;
- V. A regulação do sinistro iniciará a partir do cumprimento, por parte do (s) Segurado (s) ou do(s) beneficiário(s), de todas as exigências para comunicação, aviso e entrega da documentação inicial do sinistro. Caso sejam necessários documentos complementares, a análise será suspensa, reiniciando a partir do novo cumprimento;

#### **Importante**

Todos os dados contidos no "Aviso de Sinistro e Declaração Médica" devem ser verificados e confirmados, sendo imprescindível a entrega de todos os documentos constantes na "Relação de Documentos Básicos para Início da Análise", item 15.2 desta Condição. O contato do corretor deve ser identificado, informando nome, telefone e, quando possível, correio eletrônico e endereço.

- VI. Na hipótese de surgimento de fatos ou circunstâncias não previstas, a Seguradora reserva-se o direito de solicitar documentos adicionais ou cópia autenticada da documentação inicialmente encaminhada.

### 15.1.3. Documentos básicos necessários em caso de sinistro

- I. São necessários para a liquidação do sinistro os seguintes documentos:
- a. Boletim de Ocorrência (B.O.): cópia autenticada pelo órgão que emitiu o documento;
  - b. CNH do condutor do veículo segurado: cópia (1);
  - c. Certificado de Registro e Licenciamento do veículo - CRLV: cópia (2);
  - d. Boletim de Ocorrência de auto de localização, constatação de danos e entrega do veículo: cópia (3);
  - e. Laudo de dosagem alcoólica e/ou toxicológico, quando a vítima for o condutor do veículo segurado, autenticado pela autoridade competente
    - (1) exceto para sinistro de roubo de acessório/equipamentos;
    - (2) exceto para Indenização Integral;
    - (3) somente para sinistros de perda parcial de roubo/furto localizado.
- II. Além daqueles constantes no item "I", são necessários os seguintes documentos para sinistros de Indenização Integral:
- a. Documento de transferência do veículo preenchido e assinado em favor da Seguradora, com firma reconhecida por autenticidade (CRV – original);
  - b. IPVA (original) quitado dos dois últimos anos (anterior e atual), de acordo com a legislação vigente do Estado onde o veículo está cadastrado. Caso o veículo seja isento, apresentar comprovante do Detran;
  - c. Formulário de Indenização Integral preenchido e com firma reconhecida por autenticidade ;
  - d. Laudo do INMETRO para veículos movidos a gás (com kit gás);
  - e. Para veículos blindados: certificado de registro de blindagem aprovado pelo Ministério do Exército e CRLV regularizado junto ao DETRAN de origem;
  - f. Chaves e manual do veículo;
  - g. Carta de Saldo Devedor da Financeira, caso o veículo esteja alienado. Tal documento será entregue preferencialmente com toda a documentação solicitada;
  - h. Boleto Bancário emitido pelo banco credor do financiamento com o prazo mínimo de 7 dias úteis para quitação, com a indicação expressa da quitação do contrato de financiamento;
  - i. Comprovante de baixa de gravame do financiamento;
  - j. cópia simples da(s) guia(s) para que a seguradora quite o(s) imposto(s), no caso de veículos com isenção fiscal, conforme disposto no item 15.2.5.
  - k. Carta do Segurado ou proprietário legal, autorizando o pagamento, caso o CRV esteja em nome de terceiro (firma reconhecida);

- l. Para os veículos de transporte de pessoas contratadas por meio de aplicativo, apresentar documentos que vinculem o veículo segurado à empresa de veículos de transporte de pessoas;
  - m. Cópia do contrato de locação, caso o veículo seja locado;
  - n. Recibo de quitação do bem com firma reconhecida e cópia autenticada da Procuração dos Signatários em caso de leasing;
  - o. Nota fiscal de venda do veículo à Seguradora para empresas do segmento industrial, comercial, importador e exportador (prestadores de serviços e empresas de leasing não precisam apresentar esse documento);
  - p. Auto de Localização e Auto de Entrega originais ou cópias autenticadas pelo órgão que fez o documento com baixa da restrição de roubo e furto junto ao Detran (somente para sinistros de roubo/furto localizado);
  - q. Nota Fiscal de aquisição do veículo para veículos Zero Km.
- III. Além dos documentos constantes no item “I” para os sinistros de Acidentes Pessoais de Passageiros e Danos Corporais, será necessário enviar aqueles relacionados nos anexos II, III, IV, V, VI, e VII.
- IV. Para as apólices feitas em nome de pessoa jurídica (apólices de frotas), além dos documentos constantes no item “I”, “II” e “III”, será necessária a apresentação:
- a. do Contrato Social da Empresa segurada, quando a propriedade do veículo no DUT for de pessoa física;
  - b. do Contrato Social da Empresa segurada e empresa proprietária do veículo sinistrado, quando o DUT estiver em nome de pessoa jurídica que não seja o próprio Segurado.

#### 15.1.4. Beneficiário do Seguro

É caracterizado beneficiário do seguro o proprietário legal do veículo segurado ou a quem este reconheça o direito de receber a indenização, ou parte dela, como também pessoas assim definidas judicialmente, ou através de inventário extrajudicial.

## 15.2. LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO

A liquidação de sinistros de automóvel seguirá as seguintes disposições:

### 15.2.1. Formas De Pagamento Da Indenização

- I. A Seguradora indenizará o proprietário legal do veículo segurado nos sinistros cobertos pela apólice, optando por uma das seguintes formas, mediante acordo entre as partes:
  - a. Indenização em moeda corrente;
  - b. Substituição do veículo por outro equivalente nos sinistros de Indenização Integral. Não sendo possível a substituição dentro do prazo de liquidação previsto nestas Condições Gerais, a indenização será em moeda corrente;
  - c. Reembolso do valor dos reparos, pago pelo Segurado para a oficina, desde que o conserto do veículo tenha sido, formal e expressamente, autorizado pela Seguradora, deduzidas as franquias devidas;

- d. Reparo do veículo nos sinistros de Indenização Parcial com o devido pagamento da franquia por parte do Segurado.
- II. **Qualquer indenização somente será paga ao Proprietário legal do veículo segurado mediante apresentação dos documentos solicitados pela Seguradora, entre eles os que comprovem os direitos de propriedade, livre e desembaraçada de qualquer ônus, do Segurado sobre o veículo.**
- III. As indenizações de sinistro serão pagas ao Proprietário legal do veículo segurado, preferencialmente por meio de DOC (Documento de Ordem de Crédito) ou crédito em conta corrente, valendo, para todos os efeitos, o comprovante do crédito em conta-corrente ou DOC como recibo.
- IV. **Especificamente para liquidação de sinistro da cobertura de Acidentes Pessoais Passageiro:**
- a. **No caso de Invalidez Permanente, o pagamento da indenização será feito diretamente ao passageiro acidentado, obedecendo os critérios estabelecidos no item “5. ACIDENTES PESSOAIS DE PASSAGEIROS: MORTE OU INVALIDEZ PERMANENTE – APP” e subitem “III. Limite Máximo de Indenização”.**
- b. **No caso de Morte do passageiro, o pagamento da indenização será feito metade ao cônjuge não separado judicialmente ou ao seu companheiro e o restante aos herdeiros do Segurado, obedecida a ordem da vocação hereditária. Na ausência de pessoas indicadas nesta cláusula, serão beneficiários os que provarem que a morte do Segurado os privou dos meios necessários à sua subsistência.**
- **Para menores de 14 (quatorze) anos de idade, a indenização devida destina-se apenas ao reembolso das despesas havidas com funeral, excluindo despesas com aquisição de terrenos, jazigos ou carneiros e desde que respeite o limite máximo de indenização. As despesas devem ser comprovadas mediante apresentação dos recibos e/ou notas fiscais originais.**
  - **Caso já tenha havido pagamento ao passageiro, em razão de invalidez permanente, a indenização devida será paga considerando a dedução do valor já liquidado.**

#### 15.2.2. Indenização Parcial

- I. Não ocorrendo a Indenização Integral do veículo segurado, a indenização decorrente de sinistro coberto por este seguro corresponderá ao valor dos reparos referentes aos prejuízos verificados, descontadas as franquias, exceto nos eventos de incêndio, raio ou explosão. Essa indenização ocorrerá desde que tais reparos tenham sido expressamente autorizados pela Seguradora após a realização de vistoria no veículo sinistrado.
- II. A indenização é feita com base nos custos das partes, peças e materiais a substituir, bem como da mão de obra necessária para reparação ou substituição.
- III. As avarias anteriores ao sinistro (constatadas na vistoria prévia) serão descontadas do valor da indenização, conforme Cláusula de Avarias descrita a seguir.
- IV. Sendo necessária a troca de peças não existentes no mercado brasileiro, a Seguradora poderá:

**Classificação: Pública | Classification: Public**

- a. mandar fabricar as peças;
  - b. pagar em dinheiro o custo de mão de obra para sua colocação, sendo o valor de tais peças fixado de acordo com o preço constante da última lista de fornecedores tradicionais no mercado brasileiro. Caso não seja possível adotar este procedimento, será utilizado o preço calculado pela última lista do respectivo fabricante no país de origem, ao câmbio em vigor na data do sinistro, mais as despesas inerentes à importação.
- V. Nos orçamentos para reparos dos veículos segurados serão aprovados valores suficientes para o emprego de peças automotivas genuínas com o logotipo da montadora nos seguintes itens:
- a. o sistema de freios e seus subcomponentes;
  - b. a caixa de direção e eixos;
  - c. as peças de suspensão;
  - d. o sistema de "airbags";
  - e. os cintos de segurança em geral;
  - f. a lataria em geral, tais como porta, capô, paralamas, lateral, tampa traseira e painel dianteiro e traseiro);

Caso alguma destas peças não contenha o logotipo em função de critérios de fabricação estabelecidos pela própria montadora fica facultada a apresentação de nota fiscal para comprovar genuinidade.

**Com relação às demais peças empregadas no reparo dos veículos, afóra as citados no item V, faculta-se a seguradora a utilização de peças originais não genuínas, substituição desde já anuída pelo segurado, nos termos do artigo 21, última parte, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).**

Consideram-se peças e componentes de reposição genuínos aqueles vendidos pelo fabricante à montadora de veículos e distribuídos para os concessionários ou para as distribuidoras de peças que a representam e que, em geral, trazem o logotipo, símbolo ou marca da montadora ("peças logotipadas").

Consideram-se peças e componentes de reposição originais não genuínos aqueles vendidos pelo fabricante à rede de varejo independente, que não ostentam o logo, marca ou símbolos da montadora em suas estruturas e que mantenham todas as suas especificações técnicas e funcionalidades originais.

**Caso haja desabastecimento no mercado de peças automotivas, não transforma o processo de sinistro em Indenização Integral e fica facultado à seguradora o emprego de peça recondicionada ou a entrega do valor equivalente à peça nova ao segurado, desde que este concorde previamente e por escrito.**

- VI. Na recuperação do veículo sinistrado, A Alfa Seguradora utiliza apenas peças Novas Originais, entendidas estas como sendo peças também denominadas peças genuínas ou peças legítimas, destinadas a substituir peças de manutenção ou reparação, caracterizadas por terem sido concebidas pelo mesmo processo de fabricação (tecnologia), apresentando as mesmas especificações técnicas das peças que substituem.

**Nota:**

Em razão da responsabilidade legal pela reposição de peças no mercado ser das Fabricantes de veículos, a Seguradora não se responsabilizará, no caso de indisponibilidade da peça no mercado, por perdas e/ou danos que o Segurado venha a sofrer decorrentes deste ato e que resultem na demora de entrega do veículo.

**15.2.3. Cláusula De Avarias**

- I. Fica entendido e acordado que, na ocorrência de um sinistro de perda parcial coberto e indenizável, o valor correspondente ao custo para reparo e substituição das peças que já se encontravam com avarias quando da realização da Vistoria Prévia, devidamente relacionadas na apólice ou endosso, não participarão do atendimento/indenização de futuros sinistros.
- II. O valor a ser deduzido das indenizações devidas, referente às partes ou peças com avarias, será calculado com base no custo de mão de obra e das peças praticado pelo mercado e efetivamente cobrado pela oficina ou concessionária responsável pelo reparo do veículo.
- III. Na hipótese de ser realizado o reparo das avarias após a Vistoria Prévia por conta do Segurado, este deverá comunicar à Seguradora e requerer a exclusão da restrição por meio de endosso ou através de uma nova Vistoria Prévia.

**15.2.4. Indenização Integral**

**Valor de Mercado Referenciado (VMR):**

- I. Haverá a Indenização Integral sempre que os prejuízos e/ou despesas relativas ao conserto do veículo segurado resultantes de um mesmo sinistro forem iguais ou superiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor do veículo referência da tabela estipulada na apólice, obtido na data da liquidação do sinistro, considerando-se o fator de ajuste contratado pelo Segurado para cobrir o veículo (casco).
- II. A indenização corresponderá ao valor da tabela de preços especificada na apólice, vigente na data da liquidação do sinistro, multiplicado pelo fator de ajuste contratado pelo Segurado para cobrir o veículo.
- III. Em caso de Indenização Integral, na opção Valor de Mercado Referenciado, fica garantido o pagamento de acordo com a tabela de referência indicada na proposta do seguro, conjugada com o fator de ajuste, em percentual, a ser aplicado sobre o valor de cotação do veículo na data da liquidação. Na extinção da Tabela FIPE, a indenização será apurada de acordo com a Tabela Molicar, publicada no site [www.molicar.com.br](http://www.molicar.com.br).

**Indenização pelo Valor de Veículo 0 Km**

A Indenização Integral pelo valor de um veículo novo corresponderá ao valor constante na coluna de zero-quilômetro (de mesmas características do veículo segurado) da tabela de preços especificada na apólice, vigente na data da liquidação do sinistro, multiplicado pelo

fator de ajuste contratado para cobrir o veículo, desde que satisfaça todas as seguintes condições:

- a. o veículo não tenha suas características originais alteradas;
- b. obrigatoriamente o seguro vigente tenha sido contratado como zero-quilômetro, conforme descrito no campo OKM específico na apólice ou endosso, dentro dos critérios estabelecidos pela Seguradora;
- c. a Indenização Integral tenha ocorrido dentro do prazo de 90 (noventa) dias, contados da data de saída do veículo do revendedor ou concessionária autorizada pelo fabricante. Este prazo poderá ser ampliado, por mais 90 (noventa) dias, quando contratada a cobertura de Extensão para Garantia de 0 km, conforme cláusula 1.5 das Condições Especiais;
- d. o prazo para Indenização Integral como 0 Km não tenha cessado na apólice anterior, desde que se trate de renovação Alfa e não tenha ocorrido substituição de veículo.

**Nota:**

**Se o veículo segurado sair de linha durante o período de reposição, a indenização será efetuada considerando a última publicação da tabela de preços especificada na apólice que possua valor de 0 Km para o veículo segurado.**

#### **15.2.5. Indenização Integral de Veículo com Isenção Fiscal**

**Em caso de veículo adquirido com isenção tributária, o segurado deverá apresentar as guias para recolhimento dos impostos referentes à isenção, para que a Seguradora possa quitar os impostos. Será de responsabilidade do segurado o pedido de baixa do benefício nos órgãos competentes.**

#### **15.2.6. Valor Determinado**

Haverá a Indenização Integral sempre que os prejuízos e/ou despesas relativas ao conserto do veículo segurado, resultantes de um mesmo sinistro, forem iguais ou superiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor contratado pelo Segurado para cobrir o veículo (casco). A indenização corresponderá ao Valor Determinado na apólice para cobrir o veículo.

#### **15.2.7. Veículos Alienados**

Se o veículo for alienado fiduciariamente ou financiado por meio de arrendamento mercantil, a Indenização Integral será paga da seguinte forma:

- Alienação Fiduciária: a indenização será paga à financeira após a análise de saldo devedor e, havendo saldo remanescente, ao Segurado;
- Arrendamento Mercantil: a indenização será paga diretamente à empresa de leasing, que repassará ao Segurado o valor correspondente à parte dele, conforme especificado no item 15.2.

O veículo segurado deve estar livre de penhoras, gravames ou ônus de quaisquer naturezas, bem como sua documentação deve estar devidamente regularizada. Portanto, caso haja saldo devedor superior ao valor da indenização securitária, ou qualquer outro obstáculo impeditivo à Seguradora, esta não se responsabilizará.

A indenização será paga diretamente ao Segurado após a comprovação do pagamento do financiamento e da baixa da dívida e regularização de sua documentação. Caso o valor do financiamento seja inferior ao da indenização, a Seguradora poderá pagar o financiamento diretamente à instituição financeira, mediante autorização do Segurado, o qual poderá receber o saldo remanescente, se houver.

#### 15.2.8. Prazo De Pagamento Da Indenização

- I. O pagamento da indenização será efetuado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de entrega à Seguradora de todos os documentos básicos necessários para a liquidação do sinistro, constantes no item Documentos básicos necessários em caso de sinistro destas Condições Gerais. Esta contagem será suspensa a partir do momento em que for solicitada documentação complementar, com base em dúvida fundada e justificada, voltando a correr a contagem a partir do dia útil posterior àquele em que forem entregues os respectivos documentos.  
A sociedade seguradora pode solicitar atestados ou certidões de autoridades competentes, bem como o resultado de inquéritos ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro. Alternativamente, poderá solicitar cópia da certidão de abertura do inquérito que porventura tiver sido instaurado.
- II. Se o veículo segurado for localizado oficialmente antes da efetivação do pagamento da indenização, independentemente da entrega da documentação para a Seguradora, o pagamento será suspenso, para a retomada do processo de liquidação do sinistro. Após a avaliação dos danos sofridos pelo veículo, caso seja aplicável, a Seguradora informará ao Segurado a liberação dos reparos, no caso de se tratar de indenização parcial, ou a indenização integral, conforme os critérios informados na cláusula 16.4 destas Condições Gerais.
- III. A qualquer tempo, se o Segurado obtiver informações sobre a localização do veículo, deverá informar imediatamente a Seguradora, mesmo que o veículo já tenha sido indenizado.
- IV. Caso haja cobertura e expire o prazo de 30 dias corridos do pagamento da indenização, desde que o Segurado tenha entregado todos os documentos solicitados pela Seguradora e necessários à liquidação do sinistro, o valor da indenização e os demais valores devidos serão atualizados pelo IPCA/IBGE, a partir da data da ocorrência do sinistro. O não pagamento da indenização no prazo previsto implicará a aplicação de juros simples de mora de 1% a.m. (um por cento ao mês), a partir da data de inadimplemento, sem prejuízo da sua atualização pelo IPCA/IBGE.

## 16. SALVADOS

Na hipótese de Indenização Integral, deverão ser entregues à Seguradora livres e desembaraçados de quaisquer ônus, possibilitando a transferência de propriedade à Seguradora.

**Ocorrido o sinistro, o Segurado deverá tomar todas as medidas possíveis para a proteção dos salvados, não podendo abandoná-los.**

## 17. REAVALIAÇÃO E AJUSTE DE TAXA

### (APLICÁVEL A OPERAÇÃO ESPECIAL DE LOCADORAS)

Quando ocorrerem alterações substanciais na composição dos veículos segurados que justifiquem a reavaliação de taxa, ou em função de desequilíbrio técnico atuarial, ela será recalculada com base nos veículos segurados na data da avaliação, tomando-se por base o resultado efetivo do seguro e a previsão de custos da Seguradora para o novo período, conforme os critérios descritos abaixo:

#### Periodicidade:

- a. A reavaliação de taxa será realizada anualmente, conforme indicado no Contrato.
- b. As novas taxas serão aplicadas, exclusivamente, às novas operações.

**Período de Análise:** Os períodos de análise são cumulativos, ou seja, a análise do período atual deverá contemplar também as informações dos períodos anteriores, ficando limitado a uma quantidade de meses para análise indicada no Contrato.

**Sinistralidade:** Quando o índice do sinistro/prêmio for superior àquele indicado como limite no Contrato, e ainda não tiver findado a vigência da apólice, a taxa será reajustada de forma que a análise cumulativa do período anterior somada à previsão dos próximos períodos, totalizando um ano de vigência, leve a um índice de sinistralidade igual ou inferior ao índice limite estabelecido.

Caso seja necessário algum ajuste na taxa, a Seguradora informará ao Estipulante através de aditivo, com antecedência de 60 (sessenta) dias, e, caso este não concorde expressamente, o seguro será cancelado.

## 18. RESCISÃO E CANCELAMENTO DO SEGURO

### 18.1.1. Rescisão Por Iniciativa Do Segurado

- I. O contrato poderá ser rescindido total ou parcialmente por iniciativa do Segurado, a qualquer tempo, desde que obtida a concordância da Seguradora.
- II. A Seguradora reterá, além dos emolumentos pagos na contratação do seguro, o prêmio calculado de acordo com a Tabela Prazo Curto – Interpolação Linear, constante na cláusula 19.3.
- III. O percentual constante na Tabela de Prazo Curto – Interpolação Linear será aplicado sobre o prêmio líquido da apólice/item. Para os seguros com vigência diferente de um ano, o prazo em dias, previsto na Tabela, será adaptado proporcionalmente ao período contratado.
- IV. Os valores devidos a título de devolução do prêmio, em razão de rescisão motivada pelo Segurado, sujeitam-se à atualização monetária da variação positiva do índice IPCA/IBGE a partir da data da solicitação, apurada entre o último índice publicado antes da solicitação e aquele publicado imediatamente antes da data de sua efetiva liquidação. Se houver extinção do índice pactuado, a Seguradora aplicará automaticamente o índice IPC/FIPE.
- V. Extinto o índice pactuado, será considerado, para efeito do cálculo da atualização monetária, o índice que vier a substituí-lo.

**Classificação: Pública | Classification: Public**

### 18.1.2. Rescisão Por Iniciativa Da Seguradora

O contrato poderá ser rescindido total ou parcialmente por iniciativa da Seguradora, a qualquer tempo, desde que obtida a concordância do Segurado, excetuando-se as situações descritas nos itens abaixo:

- I. A Seguradora poderá rescindir o contrato, a qualquer tempo e de forma imediata, quando constatar qualquer omissão ou inexatidão dos dados da proposta ou do Questionário de Avaliação de Risco, resultantes de má-fé, além de qualquer ato praticado pelo Segurado, por seu Beneficiário ou Representante Legal que tenha agravado o risco coberto pela apólice, hipótese em que ficará o Segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido.
- II. A rescisão também ocorrerá na hipótese de ser constatada qualquer adulteração e/ou clonagem da placa do veículo, por parte do Segurado, seu Beneficiário ou Representante Legal, com o intuito de obter vantagens em prejuízo de outrem.

Os eventuais valores devidos a título de devolução do prêmio, em razão de rescisão motivada pela Seguradora, serão devolvidos na data do cancelamento do seguro. A não devolução do prêmio nesta data acarreta a atualização monetária pelo IPCA/IBGE a partir da data do efetivo cancelamento do contrato. A atualização será efetuada com base na variação apurada entre o último índice publicado antes da data do efetivo cancelamento do contrato e aquele publicado imediatamente antes da data de sua efetiva liquidação.

- I. Se houver extinção do índice pactuado, a Seguradora aplicará automaticamente o índice IPC/FIPE.
- II. A não devolução no prazo anteriormente previsto implicará a aplicação de juros de mora de 12% ao ano, na forma simples, a partir do 11º dia útil subsequente à data da emissão do cancelamento mencionada no endosso.
- III. Na hipótese de o Segurado informar à Seguradora o agravamento ou modificação do risco, por meio de comunicação formal, a Seguradora poderá, em até 15 (quinze) dias, comunicar ao Segurado por escrito a decisão de cancelar o contrato ou, mediante acordo entre as partes, restringir a cobertura. O cancelamento do contrato só será eficaz 30 (trinta) dias após a notificação, devendo ser restituída a diferença do prêmio, calculada proporcionalmente ao período a decorrer.
- IV. Além dos emolumentos pagos com a contratação, a Seguradora reterá do prêmio recebido a parte proporcional ao tempo decorrido.

**18.1.3. Tabela Prazo Curto – Interpolação Linear**

Prazo em dias	% do Prêmio								
1	0,0027	38	23,9822	75	37,0000	112	47,9467	149	59,7472
2	0,1289	39	24,4400	76	37,2456	113	48,2133	150	60,0000
3	0,3785	40	24,8889	77	37,4847	114	48,4771	151	60,4000
4	0,7515	41	25,3289	78	37,7173	115	48,7381	152	60,8000
5	1,2479	42	25,7600	79	37,9434	116	48,9962	153	61,2000
6	1,8677	43	26,1822	80	38,1630	117	49,2514	154	61,6000
7	2,6110	44	26,5956	81	38,3760	118	49,5038	155	62,0000
8	3,4776	45	27,0000	82	38,5825	119	49,7533	156	62,4000
9	4,4677	46	27,2933	83	38,7825	120	50,0000	157	62,8000
10	5,5812	47	27,5733	84	38,9760	121	50,4017	158	63,2000
11	6,8181	48	27,8400	85	39,1630	122	50,8032	159	63,6000
12	8,1785	49	28,0933	86	39,3434	123	51,2044	160	64,0000
13	9,6622	50	28,3333	87	39,5173	124	51,6054	161	64,4000
14	11,2694	51	28,5600	88	39,6847	125	52,0062	162	64,8000
15	13,0000	52	28,7733	89	39,8456	126	52,4067	163	65,2000
16	13,6533	53	28,9733	90	40,0000	127	52,8069	164	65,6000
17	14,2800	54	29,1600	91	40,4059	128	53,2069	165	66,0000
18	14,8800	55	29,3333	92	40,8110	129	53,6067	166	66,2770
19	15,4533	56	29,4933	93	41,2152	130	54,0062	167	66,5526
20	16,0000	57	29,6400	94	41,6186	131	54,4054	168	66,8267
21	16,5200	58	29,7733	95	42,0212	132	54,8044	169	67,0993
22	17,0133	59	29,8933	96	42,4229	133	55,2032	170	67,3704
23	17,4800	60	30,0000	97	42,8237	134	55,6017	171	67,6400
24	17,9200	61	30,4729	98	43,2237	135	56,0000	172	67,9081
25	18,3333	62	30,9449	99	43,6229	136	56,2805	173	68,1748
26	18,7200	63	31,4160	100	44,0212	137	56,5590	174	68,4400
27	19,0800	64	31,8862	101	44,4186	138	56,8356	175	68,7037
28	19,4133	65	32,3556	102	44,8152	139	57,1101	176	68,9659
29	19,7200	66	32,8240	103	45,2110	140	57,3827	177	69,2267
30	20,0000	67	33,2916	104	45,6059	141	57,6533	178	69,4859
31	20,5289	68	33,7582	105	46,0000	142	57,9220	179	69,7437
32	21,0489	69	34,2240	106	46,2867	143	58,1886	180	70,0000
33	21,5600	70	34,6889	107	46,5705	144	58,4533	181	70,2136
34	22,0622	71	35,1529	108	46,8514	145	58,7160	182	70,4252
35	22,5556	72	35,6160	109	47,1295	146	58,9768	183	70,6349
36	23,0400	73	36,0782	110	47,4048	147	59,2356	184	70,8426
37	23,5156	74	36,5396	111	47,6771	148	59,4923	185	71,0484

Prazo em dias	% do Prêmio								
186	71,2523	223	77,6182	260	83,7023	297	89,6211	334	95,8112
187	71,4542	224	77,8098	261	83,8384	298	89,7485	335	96,0127
188	71,6542	225	78,0000	262	83,9732	299	89,8749	336	96,2138
189	71,8523	226	78,1458	263	84,1065	300	90,0000	337	96,4143
190	72,0484	227	78,2898	264	84,2384	301	90,2044	338	96,6143
191	72,2426	228	78,4320	265	84,3689	302	90,4083	339	96,8138
192	72,4349	229	78,5724	266	84,4980	303	90,6114	340	97,0127
193	72,6252	230	78,7111	267	84,6256	304	90,8140	341	97,2112
194	72,8136	231	78,8480	268	84,7518	305	91,0159	342	97,4092
195	73,0000	232	78,9831	269	84,8766	306	91,2171	343	97,6066
196	73,1494	233	79,1164	270	85,0000	307	91,4178	344	97,8036
197	73,2965	234	79,2480	271	85,2056	308	91,6178	345	98,0000
198	73,4413	235	79,3778	272	85,4105	309	91,8171	346	98,1096
199	73,5838	236	79,5058	273	85,6145	310	92,0159	347	98,2182
200	73,7241	237	79,6320	274	85,8177	311	92,2140	348	98,3257
201	73,8620	238	79,7564	275	86,0201	312	92,4114	349	98,4323
202	73,9976	239	79,8791	276	86,2218	313	92,6083	350	98,5378
203	74,1309	240	80,0000	277	86,4226	314	92,8044	351	98,6424
204	74,2620	241	80,2073	278	86,6226	315	93,0000	352	98,7459
205	74,3907	242	80,4136	279	86,8218	316	93,1402	353	98,8484
206	74,5172	243	80,6188	280	87,0201	317	93,2794	354	98,9499
207	74,6413	244	80,8230	281	87,2177	318	93,4177	355	99,0504
208	74,7632	245	81,0261	282	87,4145	319	93,5549	356	99,1499
209	74,8827	246	81,2282	283	87,6105	320	93,6912	357	99,2484
210	75,0000	247	81,4293	284	87,8056	321	93,8265	358	99,3459
211	75,2098	248	81,6293	285	88,0000	322	93,9608	359	99,4424
212	75,4182	249	81,8282	286	88,1415	323	94,0941	360	99,5378
213	75,6251	250	82,0261	287	88,2819	324	94,2265	361	99,6323
214	75,8307	251	82,2230	288	88,4211	325	94,3579	362	99,7257
215	76,0349	252	82,4188	289	88,5591	326	94,4883	363	99,8182
216	76,2377	253	82,6136	290	88,6959	327	94,6177	364	99,9096
217	76,4391	254	82,8073	291	88,8316	328	94,7461	365	100,0000
218	76,6391	255	83,0000	292	88,9661	329	94,8735		
219	76,8377	256	83,1433	293	89,0994	330	95,0000		
220	77,0349	257	83,2852	294	89,2316	331	95,2036		
221	77,2307	258	83,4256	295	89,3626	332	95,4066		
222	77,4251	259	83,5646	296	89,4924	333	95,6092		

Esta tabela foi obtida utilizando a interpolação linear entre o limite inferior e superior da Tabela de Prazo Curto constante na Cláusula 6.1 destas Condições Gerais.

#### 18.1.4. Cancelamento

O seguro ficará automaticamente cancelado sem qualquer restituição de prêmio ou emolumento, quando:

**Classificação: Pública | Classification: Public**

- a. Não houver o pagamento do respectivo prêmio, conforme item “Pagamento do Prêmio”, destas Condições Gerais;
- b. Quando houver Indenização Integral. Neste caso, as coberturas contratadas e não utilizadas não serão restituídas, uma vez que a Seguradora concede desconto pela contratação simultânea de mais de uma cobertura;
- c. Quando a indenização ou soma das indenizações pagas com referência a cada veículo segurado atingir ou exceder seu valor segurado (Automóvel). Neste caso, as coberturas contratadas e não utilizadas não serão restituídas, uma vez que a Seguradora concede desconto pela contratação simultânea de mais de uma cobertura;
- d. As situações previstas no item “Perda de Direitos”, destas Condições Gerais, ocorrerem.

## 19. PERDA DE DIREITOS

Além dos casos previstos em lei, a Seguradora ficará isenta de qualquer obrigação decorrente do contrato de seguro:

- I. **Se o Segurado, seu representante ou seu Corretor de Seguros fizerem declarações inexatas ou omitirem circunstâncias que possam ter influenciado na aceitação da proposta ou no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de ficar o Segurado obrigado a pagar o prêmio vencido. Quando a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultarem de má-fé do Segurado, a Seguradora poderá:**
  - a. **Nas hipóteses de não ocorrência de sinistro: cancelar o seguro, retendo do prêmio pactuado a parcela proporcional ao tempo decorrido ou permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença do prêmio cabível;**
  - b. **Nas hipóteses de ocorrência de sinistro sem indenização integral: cancelar o seguro após o pagamento da indenização, retendo do prêmio pactuado a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido, ou permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença do prêmio cabível ou deduzindo do valor a ser indenizado;**
  - c. **Na hipótese de ocorrência de sinistro com indenização integral: cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, deduzindo do valor a ser indenizado a diferença do prêmio cabível.**
- II. **Se o Segurado, seu representante, condutor ou beneficiário:**
  - a. **Não cumprir com suas obrigações, conforme previstas nestas Condições Gerais;**
  - b. **Não informar à Seguradora a mudança do seu CEP pernoite ou CEP Residência ou CEP Empresa/Filial;**
  - c. **Transferir de propriedade o veículo segurado e não informar à Seguradora;**
  - d. **Transferir o seguro, sem a devida anuência por parte da Seguradora;**
  - e. **Fornecer CPF/CNPJ incorreto/inexistente na proposta de seguro;**
  - f. **Não registrar junto às autoridades policiais o desaparecimento, roubo ou furto do veículo segurado;**
  - g. **Informar à Seguradora que é funcionário de uma Empresa Parceira, e na realidade não possuir o vínculo empregatício (CLT);**
  - h. **Informar à Seguradora que é descendente direto ou ascendente direto, ou cônjuge, de um funcionário de uma Empresa Parceira, e na realidade não possuir o vínculo;**
  - i. **Apresentar documentos ou registros falsos do veículo segurado, ou ainda, se o veículo, bem como estes documentos, tiver sido adulterado;**

- j. Não contratar cobertura específica para blindagem e/ou kit gás não original, quando o veículo possuir um destes equipamentos;**
- k. Procurar obter, por qualquer meio, benefícios ilícitos do seguro a que se refere a apólice;**
- l. Deixar de comunicar imediatamente a Seguradora da ocorrência de sinistro, especialmente se tal omissão injustificada tiver impossibilitado a Seguradora de evitar ou atenuar as consequências do sinistro;**
- m. Deixar de comunicar, por escrito, à Seguradora sua pretensão de obter, em outra Companhia, novo seguro sobre o mesmo interesse e risco;**
- n. Agravar intencionalmente o risco ao qual o bem segurado está exposto;**
- o. Não comunicar imediatamente à Seguradora a existência de reclamação ou ação judicial que envolva qualquer um dos riscos cobertos pela apólice, ou se realizar acordo, judicial ou extrajudicialmente, não autorizado de modo expresso pela Seguradora;**
- p. For acionado judicialmente e deixar de comparecer às audiências designadas e/ou não elaborar sua defesa nos prazos previstos em lei e/ou não estiver devidamente representado no processo judicial (revelia);**
- q. Fornecer declarações inexatas ou omitir informações no preenchimento do Questionário de Avaliação de Risco, assinado pelo Segurado ou representante Legal.**

**III. Se o veículo segurado:**

- a. For importado e não estiver transitando legalmente no País;**
- b. For utilizado para fim diverso ou diferente do indicado na apólice;**
- c. For emprestado a terceiros com o objetivo de ter ganho financeiro para o Segurado ou para o terceiro;**
- d. Estiver sendo utilizado para transporte de passageiros, com cobrança de frete ou passagem e:
  - No Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo (CRLV), não constar como categoria Aluguel, exceto veículo para transporte de pessoas por aplicativo, cuja categoria deve ser Particular;**
  - O Tipo de Veículo estiver diferente de Aluguel/Frete ou Táxi/Transporte de pessoas por aplicativo.****
- e. Estiver sendo dirigido/utilizado, na ocasião do sinistro, pelo Segurado, Beneficiário, Principal Condutor ou qualquer outra pessoa - com ou sem o conhecimento do Segurado - sem habilitação legal e apropriada, ou quando tal documento estiver suspenso, cassado, vencido e/ou não renovado por restrições médicas e/ou legais; por portadores de necessidades especiais, sem que o veículo esteja adaptado de acordo com as observações da CNH;**
- f. Estiver participando, direta ou indiretamente, em competições, apostas e provas de velocidade, legalmente autorizadas, ou não;**
- g. Não for apresentado para realização de vistoria sempre que a Seguradora julgar necessário;**
- h. Transportar produtos perigosos, ou for utilizado para transporte coletivo de passageiros ou para transporte escolar e, na ocasião do sinistro, estiver sendo dirigido/utilizado por pessoas que não possuam o curso regular de condutores para tais fins.**

**Importante:**

O estado de insanidade mental, a embriaguez e o uso de substâncias tóxicas pelo segurado podem ser consideradas como causas de agravamento de risco suscetível de levar à perda da cobertura.

**IV. Em caso de sinistro, haverá perda do direito à indenização se:**

- a. Houver omissão ou inveracidade de informações na comunicação do sinistro à Seguradora relativas a causa, natureza, gravidade e identificação do causador do evento, bem como qualquer outro fato ou informações fundamentais para conclusão do processo de sinistro;
- b. Houver fraudes, estelionato ou atos contrários à lei por parte do Segurado, seus beneficiários, representantes ou usuários dos bens segurados;
- c. O Segurado for vítima de fraudes, estelionato ou atos contrários à lei;
- d. Não for comunicado à Seguradora todo fato suscetível de agravar o risco, logo que saiba, antes, durante ou após um sinistro.
  - A perda de direito à cobertura do seguro ocorrerá se a Seguradora provar que o Segurado silenciou de má-fé;
  - A Alfa Seguradora, desde que o faça nos 15 (quinze) dias seguintes ao recebimento do aviso de agravação do risco, poderá comunicar ao segurado, por escrito, sua decisão de cancelar o contrato ou, mediante acordo entre as partes, restringir a cobertura contratada;
  - O cancelamento do contrato só será eficaz 30 (trinta) dias após a notificação, devendo ser restituída a diferença de prêmio, calculada proporcionalmente ao período a decorrer;
  - Na hipótese de continuidade do contrato, a Alfa Seguradora poderá cobrar a diferença de prêmio cabível.
- e. O sinistro ocorrer em função de qualquer ato não previsto no contrato ou contrário à Lei.

**V. Quando o dispositivo de segurança (antifurto ou antirroubo):**

- a. for cedido pela Alfa Seguradora, nas seguintes hipóteses: (i) sua instalação não for providenciada pelo Proponente/Segurado dentro de 20 (vinte) dias corridos a contar da data da assinatura da Proposta; ou (ii) o dispositivo de segurança exigido for retirado sem a prévia e expressa autorização da Seguradora; ou (iii) na hipótese do Proponente/Segurado deixar de informar à Empresa de Rastreamento, imediatamente, quando se tratar de eventos de sinistros de roubo ou furto do veículo segurado; ou (iv) deixar de atender solicitações da Empresa de Rastreamento para revisões ou manutenções nos equipamentos instalados, em até 10 (dez) dias corridos, situações estas que interferem no funcionamento do dispositivo de segurança e, portanto, indispensáveis para a regular vigência do Contrato de Seguro;
- b. for de propriedade do Segurado nas seguintes hipóteses: (i) seu serviço de rastreamento/localização de veículo segurado seja suspenso pela empresa contratada para este fim, por qualquer razão que seja, ou ainda, caso o Proponente/Segurado deixe de acionar a Empresa de Rastreamento e a Assistência 24 horas, imediatamente, quando se tratar de eventos de sinistros de roubo ou furto do veículo segurado; ou (ii) deixar de atender solicitações da Empresa de Rastreamento para revisões ou manutenções nos equipamentos instalados, em até 10 (dez) dias corridos, situações

**estas que interferem no funcionamento do dispositivo de segurança e, portanto, indispensáveis para a regular vigência do Contrato de Seguro.**

## 20. REINTEGRAÇÃO DOS VALORES SEGURADOS

- I. Cobertura Casco: nos sinistros que resultem em pagamento de indenização parcial, a reintegração do valor segurado será automática e sem cobrança de prêmio adicional. No entanto, se, na vigência da apólice, a soma das indenizações pagas em razão dos sinistros ocorridos ultrapassar o limite máximo de indenização, a apólice será automaticamente cancelada.
- II. Acessório, Equipamento e Carroceria: nos sinistros de indenização integral exclusivo destes itens, a reintegração do valor segurado não é automática, mas pode ser solicitada pelo Segurado somente uma vez, durante a vigência do seguro, desde que haja concordância da Seguradora e mediante pagamento de prêmio, calculado proporcionalmente no tempo a decorrer.
- III. RCF-V: nos sinistros de Danos Materiais e Corporais, a reintegração dos valores segurados destas coberturas não será automática. Ocorrendo um ou mais sinistros nesta cobertura, o seu limite de indenização será reduzido do(s) valor(es) correspondente(s) à(s) respectiva(s) indenização(ões) a partir da data da ocorrência do(s) sinistro(s). Através de solicitação por escrito e pagamento de prêmio adicional, é facultada ao Segurado, se houver anuência da Seguradora, a reintegração do Limite de Indenização desta cobertura. O prêmio adicional será proporcional ao período compreendido entre a data do sinistro e o vencimento do seguro, e será calculado com base na taxa da Cobertura, sendo facultado à Seguradora o agravamento dela.

## 21. CONCORRÊNCIA DE APÓLICES

**O Segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro sobre os mesmos bens e contra os mesmos riscos deverá comunicar sua intenção previamente, por escrito, a todas as sociedades seguradoras envolvidas, sob pena de perda de direito.**

O prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado por cobertura de responsabilidade civil, cuja indenização esteja sujeita às disposições deste contrato, será constituído pela soma das seguintes parcelas:

- a. despesas comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência de danos a terceiros, com o objetivo de reduzir sua responsabilidade;
- b. valores das reparações estabelecidas em sentença judicial transitada em julgado e/ou por acordo entre as partes, nesta última hipótese com a anuência expressa das sociedades seguradoras envolvidas.

De maneira análoga, o prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado pelas demais coberturas será constituído pela soma das seguintes parcelas:

- a. despesas de salvamento comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência do sinistro;

- b. valor referente aos danos materiais comprovadamente causados pelo Segurado e/ou por terceiros na tentativa de minorar o dano ou salvar a coisa;
- c. danos sofridos pelos bens segurados.

A indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em hipótese alguma, o valor do prejuízo vinculado à cobertura considerada.

Na ocorrência de sinistro contemplado por coberturas concorrentes, ou seja, que garantam os mesmos interesses contra os mesmos riscos em apólices distintas, a distribuição de responsabilidade entre as sociedades seguradoras envolvidas deverá obedecer às seguintes disposições:

- I. Será calculada a indenização individual de cada cobertura como se o respectivo contrato fosse o único vigente, considerando-se, quando for o caso, franquias, participações obrigatórias do Segurado, limite máximo de indenização da cobertura e cláusulas de rateio.
- II. Será calculada a “indenização individual ajustada” de cada cobertura, na forma abaixo indicada:
  - a. Se, para uma determinada apólice, for verificado que a soma das indenizações correspondentes às diversas coberturas abrangidas pelo sinistro é maior que seu respectivo limite máximo de garantia, a indenização individual de cada cobertura será recalculada, determinando-se, assim, a respectiva indenização individual ajustada. Para efeito deste recálculo, as indenizações individuais ajustadas relativas às coberturas que não apresentem concorrência com outras apólices serão as maiores possíveis, observados os respectivos prejuízos e limites máximos de indenização. O valor restante do limite máximo de garantia da apólice será distribuído entre as coberturas concorrentes, observados os prejuízos e os limites máximos de indenização destas coberturas.
  - b. Caso contrário, a “indenização individual ajustada” será a indenização individual, calculada de acordo com o inciso I deste artigo.
- III. Será definida a soma das indenizações individuais ajustadas das coberturas concorrentes de diferentes apólices, relativas aos prejuízos comuns, calculadas de acordo com o inciso II deste artigo.
- IV. Se a quantia a que se refere o inciso III deste artigo for igual ou inferior ao prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada sociedade seguradora envolvida participará com a respectiva indenização individual ajustada, assumindo o Segurado a responsabilidade pela diferença, se houver.
- V. Se a quantia estabelecida no inciso III deste artigo for maior que o prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada sociedade seguradora envolvida participará com percentual do prejuízo correspondente à razão entre a respectiva indenização individual ajustada e a quantia estabelecida naquele item.

A sub-rogação relativa a salvados operar-se-á na mesma proporção da cota de participação de cada sociedade seguradora na indenização paga.

Salvo disposição em contrário, a sociedade seguradora que tiver participado com a maior parte da indenização ficará encarregada de negociar os salvados e repassar a quota-parte, relativa ao produto desta negociação, às demais participantes.

Estas definições não se aplicam às coberturas de Acidentes Pessoais de Passageiros: Morte ou Invalidez Permanente – APP.

## 22. SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS

- I. Sub-rogação é a transferência de direitos ou obrigações entre duas pessoas. Com o pagamento da indenização, a Seguradora ficará sub-rogada, até o limite pago, em todos os direitos e ações do Segurado contra aqueles que, por ato, fato ou omissão, tenham causado os prejuízos ou para eles contribuído, obrigando-se o Segurado a facilitar ou disponibilizar os meios necessários ao exercício da sub-rogação.
- II. Paga a indenização, o Segurador sub-roga-se, nos limites do valor respectivo, nos direitos e ações que competirem ao Segurado contra o autor do dano.  
§1º Salvo dolo, a sub-rogação não tem lugar se o dano foi causado pelo cônjuge do Segurado, seus descendentes ou ascendentes, consanguíneos ou afins.  
§2º É ineficaz qualquer ato do Segurado que diminua ou extinga, em prejuízo do Segurador, os direitos a que se refere este artigo.

## 23. FORO

Para ações fundadas em direitos ou obrigações decorrentes deste contrato, prevalecerá o foro de domicílio do Segurado.

## 24. PRAZO DE PRESCRIÇÃO

Os prazos prescricionais são aqueles determinados em lei.

Os artigos 205 e 206 do Novo Código Civil Brasileiro, possuem a seguinte redação:

Art. 205 - A prescrição ocorre em dez anos, quando a lei não lhe haja fixado prazo menor.

Art. 206. Prescreve:

§ 1º Em um ano:

II. a pretensão do Segurado contra o segurador, ou a deste contra aquele, contado o prazo:

a) para o Segurado, no caso de seguro de responsabilidade civil, da data em que é citado para responder à ação de indenização proposta pelo terceiro prejudicado, ou da data que a este indeniza, com a anuência do segurador.

b) quanto aos demais seguros, da ciência do fato gerador da pretensão.

§ 3º Em três anos:

V. a pretensão da reparação civil.

## CONDIÇÕES ESPECIAIS

### 1. COBERTURAS BÁSICAS DE AUTOMÓVEL

A cobertura básica de Automóvel, a Primeiro Risco Absoluto, tem por objetivo indenizar o Segurado dos prejuízos que ele venha a sofrer em consequência de Danos Materiais, Parciais ou Integrais, provenientes dos riscos cobertos. Esta cobertura não poderá ser contratada isoladamente, salvo se previamente autorizado pela **Alfa Seguradora**.

### 2. COLISÃO, INCÊNDIO E ROUBO OU FURTO (COMPREENSIVA)

Riscos Cobertos:

- a. Colisão, choque, abalroamento ou capotagem acidental;
- b. Queda acidental em precipícios ou de pontes;
- c. Queda acidental, sobre o veículo, de qualquer agente externo, desde que o agente externo não faça parte integrante do veículo ou não esteja nele afixado;
- d. Queda, deslizamento ou vazamento, sobre o veículo, da carga e/ou objeto por ele transportado, em decorrência de acidente de trânsito e não da simples freada;
- e. Raio e suas consequências, incêndio ou explosão acidental;
- f. Roubo ou furto, total ou parcial, do veículo, exceto nos casos de furto qualificado mediante fraude, conforme previsto na cláusula 12, I, desta Condição.
- g. Acidente ocorrido durante seu transporte por qualquer meio apropriado;
- h. Atos danosos praticados por terceiros, exceto se constantes do item “Exclusões Gerais - Riscos e Prejuízos não cobertos pelo Seguro”;
- i. Submersão parcial ou total do veículo em água doce proveniente de enchentes ou inundações, inclusive nos casos de veículos guardados no subsolo;
- j. Granizo, furacão e terremoto;
- k. Despesas necessárias ao socorro e ao salvamento do veículo, em consequência de um dos riscos cobertos, comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência de um sinistro.

#### 2.1. RISCOS E PREJUÍZOS NÃO COBERTOS PARA AS COBERTURAS DE COLISÃO, INCÊNDIO E ROUBO/FURTO (COMPREENSIVA).

Além dos riscos e dos prejuízos constantes no item “Exclusões Gerais – Riscos e Prejuízos não cobertos pelo seguro” destas Condições Gerais, não estão cobertos:

- a. Desgastes, depreciação pelo uso, deterioração gradativa e vício próprio, falhas de material, defeitos mecânicos ou de instalação elétrica e defeitos de fabricação ou defeito de adaptações aceitas pela Seguradora, como, por exemplo, alongamento, encurtamento, cabine suplementar, alteração de eixos em veículos de carga;
- b. Despesas que não sejam estritamente necessárias para o reparo do veículo e para seu retorno às condições de uso imediatamente anteriores ao sinistro;
- c. Vibrações, efeitos da corrosão, ferrugem, umidade e chuva;
- d. Despesas com o laudo de inspeção veicular do INMETRO, após o reparo do veículo, quando o dano for classificado como média monta no Boletim de Ocorrência (B.O.);
- e. Perdas ou danos causados por queda, deslizamento ou vazamento da carga transportada;

- f. Danos causados à carga transportada;
- g. Danos causados a acessórios de som, equipamentos e à carroceria, exceto se contratada cobertura específica;
- h. Danos à blindagem, exceto se contratada cobertura específica;
- i. Danos isolados a vidros, exceto se contratada cobertura específica;
- j. Danos causados exclusivamente à pintura;
- k. Danos causados a adesivos, plotagens e envelopamentos;
- l. Danos ao veículo causados pelo kit gás não regularizado;
- m. Danos causados ao veículo segurado por qualquer uma de suas partes ou elementos nele fixados decorrentes de operação de carga e descarga, inclusive os danos causados pelo veículo ao reboque, ao semirreboque, à carretinha e/ou vice-versa;
- n. Perdas e/ou danos decorrentes da paralisação do veículo;
- o. Perdas e danos decorrentes de atos ilícitos dolosos, ou por culpa grave equiparada ao dolo, praticados pelos sócios controladores, seus dirigentes e administradores legais, os beneficiário e seus respectivos representantes, nas apólices de pessoa jurídica;
- p. Apropriações indébitas, estelionato e furto mediante fraude sofrido pelo segurado que resultem na subtração do bem.

### 3. COBERTURAS ADICIONAIS

As coberturas adicionais não poderão ser contratadas isoladamente. Devem ser conjugadas com a cobertura para o Automóvel (compreensiva).

Coberturas Adicionais de itens agregados ao veículo quando contratada a cobertura compreensiva de Automóvel:

- I. Aparelho de som, aparelho de som com DVD, kit de alto-falantes e similares, blindagem, kit gás e opcionais que não fazem parte do modelo original do veículo - NÃO DE SÉRIE.

Estão cobertos, mediante o pagamento de prêmio adicional, em sinistro coberto e indenizável do veículo, o aparelho de som, o aparelho de som com DVD, o kit de alto-falantes e similares, a blindagem, o kit gás e os opcionais que não fazem parte do modelo original do veículo, todos não de série, conforme regras a seguir:

- a. Perda Parcial do veículo: haverá cobertura quando um desses itens sofrer algum dano, com a dedução da franquia estipulada na Apólice de Seguro para esses itens.
- b. Indenização Integral do veículo: a indenização será feita até o Limite Máximo de Indenização constante na Apólice de Seguro para esses itens, sem dedução de franquia.
- c. Roubo ou Furto exclusivo desses itens: a indenização será feita até o Limite Máximo de Indenização constante na Apólice de Seguro, com a dedução da franquia estipulada na Apólice de Seguro para esses itens.
- d. Roubo ou Furto do veículo recuperado sem esses itens ou com eles danificados: a indenização será feita até o Limite Máximo de Indenização constante na Apólice de Seguro, com a dedução da franquia estipulada na Apólice de Seguro para esses itens.

**Importante:**

- É necessário discriminar esses itens na proposta com verba própria;

- **Todos os itens devem estar fixados em caráter permanente ao veículo segurado e ser constatados na vistoria prévia e/ou especificadas na Nota Fiscal do veículo ou na Apólice de Seguro anterior;**
- **Na indenização integral ou na substituição de peças do veículo, os salvados pertencerão à Seguradora;**
- **Esta cobertura não está disponível para motocicletas.**

## II. Carroceria, Equipamentos Especiais e Adaptações em Veículos para Deficientes Físicos

Estão cobertos, mediante o pagamento de prêmio adicional, em sinistro coberto e indenizável, a carroceria, os equipamentos especiais e adaptações em veículos para deficientes físicos, conforme regras a seguir:

- a. Perda Parcial do veículo: haverá cobertura securitária quando um desses itens sofrer algum dano, com a dedução da franquia estipulada na Apólice de Seguro para este item.
- b. Indenização Integral do veículo: a indenização será feita até o Limite Máximo de Indenização constante na Apólice de Seguro para esses itens, sem dedução de franquia.
- c. Roubo ou Furto exclusivo desses itens: a indenização será feita até o Limite Máximo de Indenização constante na Apólice de Seguro, com a dedução da franquia estipulada na Apólice de Seguro para este item.
- d. Roubo ou Furto do veículo recuperado sem esses itens ou com eles danificados: a indenização será feita até o Limite Máximo de Indenização constante na Apólice de Seguro, com a dedução da franquia estipulada na Apólice de Seguro para esses itens.

### **Importante:**

- **É necessário discriminar esses itens na proposta com verba própria;**
- **Todos os itens devem estar fixados em caráter permanente no veículo segurado e ser constatados na vistoria prévia e/ou especificadas na Nota Fiscal do veículo ou na Apólice anterior;**
- **Na indenização integral ou na substituição de peças do veículo, os salvados pertencerão à Seguradora.**
- **A instalação de qualquer equipamento, adaptações em veículos utilizados por deficientes físicos, carroceria, acessório de som e imagem e/ou kit gás e/ou blindagem e/ou tacógrafo posterior à contratação do seguro não implicará sua cobertura automática no contrato. O Segurado ou seu representante legal deverá comunicar o fato à Alfa Seguradora, caso haja o desejo de incluir o novo equipamento, adaptações em veículos utilizados por deficientes físicos, carroceria, acessório de som e imagem/kit gás/blindagem/tacógrafo, na apólice, sendo que a Alfa Seguradora poderá aceitar ou não, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de recebimento da comunicação do Segurado, a referida inclusão. No caso de ser aceita a inclusão, será emitido por ela o respectivo endosso, com cobrança de prêmio;**
- **Esta cobertura não está disponível para motocicletas.**

III. Riscos excluídos para as coberturas adicionais de aparelho de som, aparelho de som com DVD, kit de alto-falantes e similares, blindagem, carroceria, equipamentos especiais, opcionais que não fazem parte do modelo original do veículo e adaptações em veículos utilizados por deficientes físicos:

- a. Não haverá cobertura para o roubo e/ou furto exclusivo da frente removível de aparelho de som, aparelho de som com DVD ou similares, nem para o controle remoto, de série ou não;
- b. Acessórios ou equipamentos especiais que não estejam fixados em caráter permanente ao veículo;
- c. Dispositivo antifurto/antirroubo, rastreador, DVD, kit de viva-voz, micro system ou similares, radiocomunicação ou similares, GPS ou similares, videocassete e televisor (conjugados, ou não com o aparelho de som ou similares);
- d. Na ocorrência de sinistro coberto de colisão parcial ou total do veículo segurado ou roubo/furto recuperado, não haverá indenização dos equipamentos especiais (como, por exemplo, kit gás, kit de lanchonete, unidade frigorífica e outros) que não sofrerem danos/avarias que comprometam seu funcionamento, sendo estes devolvidos ao Segurado;
- e. Kit gás sem a homologação dos órgãos competentes e inspeções exigidas por lei em decorrência da transformação;
- f. Blindagem sem o Certificado de Registro da Secretaria de Segurança Pública, contendo o título de registro emitido pelo Exército;
- g. Roubo ou furto exclusivo e danos isolados ao tacógrafo, kit gás e blindagem;
- h. Quando o veículo segurado se tratar de motocicleta, as coberturas adicionais não estarão cobertas.

#### 4. COBERTURAS DE ITENS AGREGADOS AO VEÍCULO – DE SÉRIE

Coberturas disponíveis quando contratada a cobertura compreensiva de Automóvel:

- I. Aparelho de som, aparelho de som com DVD, kit de alto-falantes e similares, blindagem e kit gás – DE SÉRIE.

Estão amparados, em sinistro coberto e indenizável do veículo, o aparelho de som, o aparelho de som com DVD, o kit de alto-falantes e similares, a blindagem e o kit gás, todos de série, fixados em caráter permanente no veículo segurado, conforme regras a seguir:

- a. **Perda Parcial do veículo: haverá cobertura quando um desses itens sofrer algum dano, com a dedução da franquia estipulada na Apólice de Seguro para o veículo;**
- b. **Indenização Integral do veículo: a indenização do seguro será feita de acordo com o valor/percentual contratado para cobrir o veículo. Não há indenização adicional para esses itens;**
- c. **Roubo/Furto exclusivo desses itens: haverá cobertura securitária e será deduzida da indenização a franquia estipulada na Apólice de Seguro para o veículo;**
- d. **Roubo/Furto do veículo recuperado sem esses itens ou com eles danificados: haverá cobertura securitária para esses itens e será deduzida da indenização a franquia estipulada na Apólice de Seguro para o veículo.**

#### Importante:

- Não é necessário discriminar esses itens na proposta, nem destacar verba própria, pois estão incorporados no valor segurado do veículo;

- Na indenização integral ou na substituição de peças do veículo, os salvados pertencerão à Seguradora;
- Não haverá cobertura para o roubo ou furto exclusivo da frente removível do aparelho de som, controle remoto e demais itens não fixados em caráter permanente no veículo segurado;
- Esta cobertura não está disponível para motocicletas.

## II. Rodas – DE SÉRIE

Estão amparadas, em sinistro coberto e indenizável do veículo, as rodas de série, fixadas em caráter permanente ao veículo segurado, conforme regras a seguir:

- a. Perda Parcial do veículo: haverá cobertura securitária quando em virtude da perda parcial do veículo a roda sofrer algum dano. Será deduzida da indenização a franquia estipulada na Apólice de Seguro para o veículo;
- b. Indenização Integral do veículo: a indenização do seguro será feita de acordo com o valor/percentual contratado para cobrir o veículo. Não há indenização adicional para a roda;
- c. Roubo/Furto exclusivo das rodas/pneu/câmara de ar: haverá cobertura securitária e será deduzida da indenização a franquia estipulada na Apólice de Seguro para o veículo;
- d. Roubo/Furto do veículo recuperado sem as rodas/pneu/câmara de ar: haverá cobertura securitária para esses itens e será deduzida da indenização a franquia estipulada na Apólice de Seguro para o veículo.

### **Importante:**

- Não estão cobertos os danos isolados que ocorrerem nas rodas;
- Não é necessário discriminar as rodas na proposta, nem destacar verba própria, pois estão incorporadas no valor segurado do veículo;
- Na indenização integral ou na substituição de peças do veículo, os salvados pertencerão à Seguradora;
- Esta cobertura não está disponível para motocicletas.

## 5. DESPESAS EXTRAORDINÁRIAS

Cobertura a Primeiro Risco Absoluto garante ao Segurado, em caso de sinistro coberto de Indenização Integral, o valor equivalente a R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) para o Produto Alfa Auto Conforto e R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) para o Produto Alfa Auto Classe. Esse valor, a título de despesas que estejam diretamente relacionadas ao veículo segurado, tais como:

- Despesas com documentação e despachante relacionadas ao sinistro ocorrido, como reconhecimento de firma e cópias;
- Despesas com multas e/ou IPVA, sem quitação até a data do sinistro, sendo necessária para a liberação do salvado à seguradora;
- Despesas com a regularização do IPI e IOF, em se tratando de veículos adquiridos por pessoas com benefício tributário até o limite da garantia contratada.

Para utilização dessa cobertura é necessário a comprovação de gastos por parte do segurado.

**Classificação: Pública | Classification: Public**

Não é permitida a contratação desta cláusula para veículos de carga em geral, ônibus, micro-ônibus, vans e motocicletas.

## 6. EXTENSÃO PARA GARANTIA DE 0 KM

Mediante o pagamento de prêmio correspondente a esta cobertura, a Seguradora garantirá a ampliação do prazo para Indenização Integral pelo valor de um veículo novo, conforme regras constantes no item Indenização pelo Valor de Veículo 0 Km destas Condições Gerais.

- I. A Indenização Integral tenha ocorrido dentro do prazo de 180 dias (cento e oitenta dias).
- II. Riscos Cobertos

O Segurado terá direito a esta cobertura exclusivamente se o sinistro estiver de acordo com todos os critérios de coberturas e não constar nos riscos excluídos aplicados na cobertura de Casco constantes nestas Condições Gerais.

Caso o período contratado exceda a vigência do seguro, a garantia será estendida automaticamente na renovação, em caso de Indenização Integral, para cobrir o período remanescente, desde que se trate de renovação Alfa e não tenha ocorrido substituição de veículo.

## 7. EXTENSÃO DE PERÍMETRO DE COBERTURA AOS PAÍSES DO MERCOSUL

Mediante o pagamento de prêmio correspondente a esta cobertura, o perímetro da Cobertura de Casco contratado abrangerá qualquer país integrante do Mercosul (Argentina, Uruguai e Paraguai).

- I. Riscos Cobertos

O segurado terá direito a esta cobertura exclusivamente se o sinistro estiver de acordo com todos os critérios de coberturas e não constar nos riscos excluídos aplicados na cobertura de Casco constantes nestas Condições Gerais.

### **Importante:**

- Será aplicada obrigatoriamente a franquia prevista para a cobertura de Casco especificada na apólice, dedutível de cada reclamação apresentada pelo Segurado.
- Não será deduzida qualquer franquia nos casos de indenização integral, na forma definida nas Condições desta apólice e de prejuízos provenientes de incêndio ou explosões acidentais, queda de raios e suas consequências.
- Não serão ressarcidos gastos com a locomoção do Segurado de um local para o outro nem com a remoção do veículo.
- O Segurado deverá avisar a Seguradora e solicitar vistoria do(s) veículo(s) segurado(s) e do(s) veículo(s) de terceiro(s) eventualmente envolvido(s), para fixação do valor das perdas, ao escritório local da Alfa Seguradora, ou, na falta deste, ao vistoriador oficial do país onde ocorrer o acidente, sendo as despesas daí decorrentes também admitidas como prejuízos indenizáveis.
- Os valores fixados previamente na vistoria e aprovados pela Seguradora, e comprovadamente pagos pelo Segurado, serão reembolsados em moeda brasileira, feita

**Classificação: Pública | Classification: Public**

a conversão à taxa de câmbio de venda vigente na data do efetivo pagamento da indenização.

- Os eventuais encargos de tradução ficarão totalmente a cargo da Seguradora.
- Na hipótese de o Segurado optar pelo conserto do veículo no Brasil, as despesas com a remoção serão de sua responsabilidade.
- Esta cobertura é exclusiva para danos ocorridos ao veículo segurado. Para garantir o atendimento de RCF-V, deve ser contratado o Seguro de Carta Verde.
- Carta Verde é um seguro obrigatório, conforme Resolução nº 120/94 do Grupo Mercado Comum do Mercosul, aprovado desde julho/1995, para Responsabilidade Civil do Proprietário e/ou Condutor de Veículos Terrestres não matriculados no país de ingresso em viagem internacional, com o objetivo de cobrir danos causados a pessoas ou objetos não transportados. A comercialização do seguro Carta Verde não é realizada pela Alfa Seguradora.

## 8. RESPONSABILIDADE CIVIL FACULTATIVA DE VEÍCULOS

### 8.1. RCF-V - DANOS MATERIAIS E DANOS CORPORAIS

#### I. Definição

Esta cobertura pode ser contratada isoladamente e objetiva, a critério da Seguradora, indenizar diretamente o terceiro ou reembolsar o Segurado das quantias que ele for obrigado a pagar, respeitando os limites da importância segurada, quando acionado judicialmente, em decorrência de:

- a. Indenizações em virtude de sentença judicial cível transitada em julgado ou de acordo autorizado previamente e de modo expresso pela Seguradora, mediante a comprovação dos danos involuntários, materiais e corporais causados a terceiros, exceto às pessoas transportadas pelo próprio veículo segurado. As referidas coberturas devem ter sido contratadas separada e expressamente, mediante o respectivo pagamento de prêmio;
- b. Despesas com custas judiciais do foro civil e com honorários de advogados nomeados pelo Segurado, ao final do processo judicial, sempre que tais despesas decorrerem de reclamações de terceiros cobertos pelo presente contrato e desde que:
  - sejam devidamente comprovadas;
  - sejam decorrentes de riscos cobertos;
  - estejam dentro dos limites dos valores contratados, descritos na apólice/endorso; e com prévia concordância da Seguradora quanto aos valores dos honorários.

Caso o Segurado seja citado para se defender em uma ação judicial e o pedido do terceiro esteja amparado pelo presente seguro, as despesas com custas judiciais do foro civil e os honorários advocatícios para sua defesa serão cobertos pelo Contrato. O reembolso dos honorários advocatícios, gastos para defesa do Segurado em processo judicial, não poderá ultrapassar 10% (dez por cento) do valor dos pedidos cobertos ou da importância segurada, o que for menor, limitando-se ao valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

- c. Valores referentes aos danos materiais comprovadamente causados pelo Segurado e/ou por terceiros na tentativa de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar a coisa.

## II. Riscos Cobertos

Será considerado risco coberto a responsabilidade civil do Segurado ocasionada por acidente de trânsito, decorrente das seguintes situações:

- a. quando o veículo segurado causar algum dano a bens de terceiros e/ou a pessoas;
- b. quando, durante seu transporte, a carga transportada pelo veículo segurado causar um dano a bens de terceiros e/ou a pessoas;
- c. quando houver um atropelamento.

## III. Riscos Excluídos

Além dos Riscos e prejuízos constantes no item “Exclusões Gerais – Riscos e prejuízos não cobertos pelo seguro”, destas Condições Gerais, não estão cobertos:

- a. Perdas e danos causados pelo Segurado a outro bem de sua propriedade, ou de pessoa jurídica da qual seja sócio, bem como aos bens cuja propriedade seja de seus ascendentes, descendentes, cônjuge, irmãos, ou das pessoas que com ele residam ou dele dependam economicamente;
- b. Perdas e danos causados pelo veículo segurado a terceiros, decorrentes de atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparada ao dolo praticados pelos sócios controladores, dirigentes, administradores legais, beneficiário e respectivos representantes, exceto se praticados por empregados do Segurado, ou, ainda, por pessoas a eles assemelhadas, nas apólices de pessoas jurídicas;
- c. Danos sofridos por pessoas transportadas em locais não especificamente destinados e apropriados a tal fim;
- d. Danos causados aos sócios e dirigentes da empresa segurada aos empregados e representantes dela e aos prestadores de serviços, quando a serviço do segurado;
- e. Multas e fianças impostas ao Segurado e despesas de qualquer natureza relativas às ações e aos processos criminais;
- f. Reclamações de Danos Morais e Estéticos, em respeito à Súmula 402 do STJ, exceto quando contratada garantia adicional específica, conforme item “Responsabilidade Civil Facultativa de Veículos: Danos Morais a Terceiros” destas Condições Gerais;
- g. Perdas e danos decorrentes de poluição ou contaminação do meioambiente - e as despesas para a sua contenção - causados pelo veículo segurado ou pelo veículo do terceiro envolvido no acidente e pelas cargas de ambos. Incluem-se ainda os danos de poluição ou contaminação ocorridos durante as operações de carga e descarga;
- h. Danos resultantes de prestação de serviços especializados de natureza técnico-profissional a que se destina o veículo e não relacionados a sua locomoção;
- i. Danos causados pelo equipamento do veículo segurado a terceiros, quando em operação, tal como içamento, basculamento ou outra atividade fim, mas não limitado a tais hipóteses, exceto os danos ocorridos exclusivamente em razão da locomoção do veículo;
- j. Danos causados a bens de terceiros em poder do Segurado para guarda, custódia, transporte, uso, manipulação ou execução de quaisquer trabalhos;
- k. Danos causados ao veículo transportado/rebocado;

**I. Danos causados por reboque, semirreboque ou carretinha, quando não atrelado ao rebocador.**

- IV. A cobertura de Responsabilidade Civil Facultativa de Veículos – Danos Materiais e Corporais, contratada para o veículo, será estendida aos reboques, semirreboques e carretinhas quando a eles atrelados.
- V. Limite Máximo de Indenização

**O contrato prevê um Limite Máximo de Indenização para a garantia de Danos Materiais e outro para a Garantia de Danos Corporais. Esses limites não se somam ou se complementam, pois garante indenizações distintas, cujos prêmios são calculados com base em riscos distintos.**

- a. **Garantia de Danos Materiais:** após a constatação dos danos materiais causados a terceiros, a Seguradora pode optar por reembolsar o Segurado pelas despesas comprovadas ou indenizar diretamente o envolvido até o Limite Máximo de Indenização contratado para esta cobertura a Primeiro Risco Absoluto;
- b. **Garantia de Danos Corporais:** após constatação dos danos corporais causados a terceiros, a Seguradora pode optar por reembolsar o Segurado pelas despesas comprovadas ou indenizar diretamente o envolvido até o Limite Máximo de Indenização contratado para esta cobertura a Segundo Risco.

Por ser o Segundo Risco, a garantia de Danos Corporais somente responderá, em cada reclamação, pela parte da indenização que exceder os limites vigentes na data do sinistro, para as coberturas do seguro obrigatório DPVAT – Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre, previstas no art. 2º da Lei nº 6.194 de 19/12/1974.

**Importante:**

- **Esta cobertura é exclusiva para danos ocorridos dentro do território Nacional. Para garantir o atendimento de RCF-V nos países integrantes do Mercosul, deve ser contratado o Seguro de Carta Verde.**
- **Carta Verde é um seguro obrigatório, conforme Resolução nº 120/94 do Grupo Mercado Comum do Mercosul, aprovado desde julho/1995, para Responsabilidade Civil do Proprietário e/ou Condutor de Veículos Terrestres não matriculados no país de ingresso em viagem internacional, com o objetivo de cobrir danos causados a pessoas ou objetos não transportados.**
- **A comercialização do seguro Carta Verde não é realizada pela Alfa Seguradora.**

**Extensão da Cobertura de Danos Corporais para a Dirigentes, Sócios, Empregados e Prepostos (Cláusula 112)**

Serão considerados terceiros para a cobertura de Danos Corporais os dirigentes, os sócios, os empregados e os prepostos do Segurado e, ainda, as pessoas que dele dependam economicamente, desde que não sejam passageiros do veículo segurado e que o acidente tenha ocorrido fora dos locais de propriedade ou ocupados pelo Segurado.

Esta cobertura é de contratação facultativa, mediante cobrança adicional de prêmio, e está disponível apenas para o produto Alfa Frotas.

## 8.2. DANOS MORAIS E ESTÉTICOS A TERCEIROS

A cobertura de Danos Morais e Estéticos, dentro da garantia de Responsabilidade Civil Facultativa de Veículos, é uma garantia adicional.

### I. Riscos Cobertos

Prejuízos causados de forma involuntária a terceiro(s), ou lesão praticada por outrem, ao patrimônio psíquico ou à dignidade da pessoa, ou, mais amplamente, aos direitos da personalidade, causando sofrimento psíquico e constrangimento. Para as pessoas jurídicas, são as perdas financeiras indiretas, não contabilizáveis, decorrentes de ofensa ao seu nome ou à sua imagem.

A Cobertura de Responsabilidade Civil Facultativa de Veículos: Danos Morais e Estéticos, contratada para rebocadores, é estendida aos reboques, semirreboques e carretinhas quando a eles atrelados.

### II. Riscos Excluídos

**Além dos Riscos e prejuízos não cobertos no item “Riscos e prejuízos não cobertos para as coberturas RCF-V” e no item “Exclusões Gerais – Riscos e prejuízos não cobertos pelo seguro”, destas Condições Gerais, todas e quaisquer condenações por danos morais que venham a ser impostas ao Segurado motivadas por outros fatos que não o sinistro, bem como as condenações aplicadas ao Segurado em função de sua omissão na condução do(s) processo(s) instaurado(s) pelo(s) terceiro(s) prejudicado(s).**

### III. Limite Máximo de Indenização

Esta cobertura garante ao Segurado o reembolso das indenizações a que for obrigado a pagar, em virtude de sentença judicial em foro cível, transitada em julgado ou de acordo autorizado de modo expreso pela Seguradora, exceto em caso de revelia.

- a. Após a constatação dos danos morais causados a terceiros, a Seguradora poderá optar por reembolsar o Segurado ou indenizar diretamente o envolvido, agindo sempre em nome do Segurado;
- b. A indenização terá como valor máximo o Limite Máximo de Indenização contratado especificamente para esta cobertura a Primeiro Risco Absoluto.

## 9. ACIDENTES PESSOAIS DE PASSAGEIROS:

### 9.1. MORTE OU INVALIDEZ PERMANENTE – APP

**Classificação: Pública | Classification: Public**

## I. Definição

Esta cobertura garante, dentro dos limites estipulados na apólice, o pagamento de indenização à vítima ou a seus beneficiários, se o passageiro sofrer lesão corporal e/ou morte em decorrência de acidente de trânsito envolvendo o veículo segurado, devidamente licenciado para o transporte de pessoas. Na apólice, será estipulado o limite máximo de indenização por passageiro e por cobertura.

**A cobertura de APP não pode ser contratada isoladamente e não está disponível para motocicletas.**

## II. Riscos Cobertos

Este seguro cobre morte ou invalidez permanente total ou parcial de passageiros (incluindo o condutor) causados por acidente de trânsito envolvendo o veículo segurado.

A cobertura do seguro começa no momento da entrada do passageiro no veículo e termina no momento de sua saída.

Passageiros são todas as pessoas que estiverem sendo transportadas no veículo segurado, inclusive o condutor. O número de passageiros limita-se à lotação oficial do veículo.

## III. Riscos Excluídos

**Além das exclusões constantes no item “Exclusões Gerais – Riscos e Prejuízos não cobertos pelo seguro”, destas Condições Gerais, não estão cobertos:**

- a. **Multas e fianças impostas ao segurado e despesas de qualquer natureza relativas a ações e processos criminais;**
- b. **Custas relativas a qualquer despesa médica e hospitalar, bem como exames, consultas médicas, internações, tratamentos clínicos ou cirúrgicos de doenças (incluídas as profissionais), quaisquer que sejam suas causas, ainda que provocadas ou agravadas direta ou indiretamente por riscos cobertos;**
- c. **Despesas com aquisição de terrenos, jazigos ou carneiros (urnas tumulares);**
- d. **Indenizações superiores às apuradas nas formas previstas, ficando o Segurado e o condutor do veículo como os únicos responsáveis pelas diferenças que venham a pagar aos passageiros acidentados ou seu(s) beneficiário(s), seja amigavelmente ou cumprindo sentença judicial;**
- e. **Danos sofridos por pessoas transportadas em locais não especificamente destinados e apropriados a tal fim;**
- f. **Danos estéticos, perda de dentes, qualquer tipo de doença e lesões físicas preexistentes.**

## IV. Limite Máximo de Indenização

- a. As indenizações por morte e invalidez permanente, decorrentes de um mesmo evento, não acumulam. O Limite Máximo de Indenização é estabelecido para cada passageiro até a lotação oficial do veículo, e será pago ao(s) beneficiário(s) do seguro a Primeiro Risco Absoluto.
  - **Morte:** No caso de menores de 14 (quatorze) anos, a garantia de morte se destina ao reembolso das despesas com funeral, inclusive traslado de corpo. As despesas devem

**Classificação: Pública | Classification: Public**

ser comprovadas mediante apresentação de contas originais especificadas, podendo ser substituídas, a critério da Seguradora, por outros comprovantes satisfatórios.

- Invalidez Permanente Total ou Parcial: a invalidez permanente deve ser comprovada por meio de perícia/declaração médica, quando solicitada pela Seguradora. A aposentadoria por invalidez concedida por instituições oficiais de previdência, ou assemelhadas, não caracteriza por si só o estado de invalidez permanente. O valor da indenização é estabelecido em função do grau de invalidez, determinado pela “Tabela de Cálculo de Indenização em Caso de Invalidez Total ou Parcial”, constante no anexo I destas Condições Gerais, e o pagamento será efetuado diretamente ao passageiro a Primeiro Risco Absoluto;
- b. Não ficando abolidas por completo as funções do membro ou órgão lesado, a indenização por perda parcial é calculada pela aplicação do percentual previsto na tabela para a sua perda total do grau de redução funcional apresentado. Na falta de indicação do percentual de redução e, sendo informado apenas o grau dessa redução (máximo, médio ou mínimo), a indenização será calculada, respectivamente, na base dos percentuais de 75% (setenta e cinco por cento), 50% (cinquenta por cento) e 25% (vinte e cinco por cento). Os casos não especificados na tabela terão a indenização estabelecida tomando-se por base a diminuição permanente da capacidade física dos passageiros, independentemente de sua profissão.
- c. Quando, do mesmo acidente, resultar invalidez de mais de 1 (um) membro ou órgão, a indenização deve ser calculada somando-se os percentuais respectivos, cujo total não pode exceder a 100% (cem por cento). Da mesma forma, havendo duas ou mais lesões em um membro ou órgão, a soma dos percentuais correspondentes não pode exceder à indenização prevista para a sua perda total. Para efeito de indenização, a perda ou maior redução funcional de um membro ou órgão já defeituoso antes do acidente deve ser deduzida do grau de invalidez definitiva.
- d. No caso de divergências sobre a causa, a natureza ou a extensão de lesões, bem como a avaliação da incapacidade relacionada ao Segurado, a Seguradora irá propor ao Segurado, por meio de correspondência escrita, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data da contestação, a constituição de junta médica.
  - A junta médica será constituída por 3 (três) membros, sendo um nomeado pela Sociedade Seguradora, outro pelo Segurado e um terceiro, desempatador, escolhido pelos dois nomeados.
  - Cada uma das partes pagará os honorários do médico que tiver designado; os do terceiro serão pagos, em partes iguais, pelo Segurado e pela Sociedade Seguradora.
  - O prazo para constituição da junta médica será de, no máximo, 15 (quinze) dias a contar da data da indicação do membro nomeado pelo Segurado.

## 10. COBERTURA DE ASSISTÊNCIA A GUINCHO (APLICÁVEL A OPERAÇÃO ESPECIAL DE LOCADORAS)

### I. Definição

Esta cobertura tem por objetivo garantir ao Segurado, até o seu respectivo Limite Máximo de Indenização, o serviço de Guincho em casos de Colisão.

Esta cobertura não poderá ser contratada isoladamente.

## II. Risco Coberto

Na ocorrência de Colisão que impossibilite a locomoção do veículo segurado ou veículo terceiro, está garantido o serviço de Guincho até uma oficina, conforme disposições abaixo:

### 10.1. VEÍCULO SEGURADO

- Raio máximo de 100 km;
- Sem limite de Eventos.
- Dentro de um único evento é possível mais de uma utilização, desde que respeitado o Limite Máximo de Indenização.

### 10.2. RESPONSABILIDADE CIVIL (VEÍCULO TERCEIRO)

- Sem limite de quilometragem;
- Sem Limite de Eventos.
- Dentro de um único evento é possível mais de uma utilização, desde que respeitado o Limite Máximo de Indenização.

### 10.3. RISCOS E PREJUÍZOS NÃO COBERTOS PARA COBERTURA DE ASSISTÊNCIA A GUINCHO

A Alfa Seguradora não indenizará, em hipótese alguma, o serviço de guincho decorrente de:

- Pane Elétrica;
- Pane Mecânica;
- Pane Seca (Falta de Combustível);
- Incêndio;
- Localização de Veículo Roubado/Furtado
- Troca de Pneus;
- Chaveiro.

#### 10.3.1. Pagamento De Indenização

As indenizações serão efetuadas através de reembolso de despesas com apresentação das notas fiscais e/ou recibos originais.

## 11. COBERTURAS ADICIONAIS - ASSISTÊNCIA 24 HORAS

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

### 11.1. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – PLANO BÁSICO

#### 11.1.1. Condições Gerais

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

### 11.1.2. Ambito Geográfico

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

### 11.1.3. Riscos Cobertos

#### 11.1.3.1. Reboque ou Escolha Após Pane. Acidente, Roubo ou Furto ou Incendio.

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

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

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

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

**Franquia:** Sem franquia.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.1.3.2. Tentativa De Conserto No Local – Reparo

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

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

**Franquia:** Sem franquia.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.1.3.3. Tentativa De Conserto No Local - Envio De Chaveiro

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

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

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

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

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

**Franquia:** Sem Franquia.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

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

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

#### 11.1.3.4. Tentativa De Conserto No Local - Troca De Pneus

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

**Franquia:** Sem Franquia.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.1.3.5. Tentativa De Conserto No Local - Pane Seca

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

**Franquia:** Sem Franquia.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.1.3.6. Tentativa De Conserto No Local - Meio De Transporte Alternativo

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

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

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

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

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

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

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

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.1.3.7. Hospedagem

Se não for possível providenciar, em tempo hábil, a ser definido pela **Assistência 24 horas**, o retorno do Segurado ou dar prosseguimento à viagem, nos termos do **item 11.3.1.6.** acima, a **Assistência 24 horas** fornecerá hospedagem ao Segurado e eventuais passageiros em hotel na cidade do local do evento, à escolha da **Assistência 24 horas**, desde que o segurado e passageiros não tenham residência na cidade do local do evento. A **Assistência 24 horas** arcará com o pagamento das diárias e taxas de hospedagem do hotel, observados os limites e coberturas abaixo, sendo que despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros, telefonemas, serviços de lavanderia, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade do Segurado.

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

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

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.1.4. Riscos Excluídos

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- I. **Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Assistência 24 Horas;**
- II. **Ocorrências fora dos âmbitos definidos;**
- III. **Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);**
- IV. **Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rchas ou corridas;**
- V. **Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);**
- VI. **Consertos de pneus;**
- VII. **Substituição de peças defeituosas no veículo;**

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

- VIII. Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- IX. Fornecimento de combustível;
- X. Serviços de assistência para terceiros;
- XI. Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- XII. Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- XIII. Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- XIV. Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- XV. 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;
- XVI. Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.

#### 11.1.5. Disposições Gerais

- I. O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- II. Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário;
- III. A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;
- IV. Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- V. Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- VI. A utilização da Assistência 24 horas é limitada a 03 (três) eventos em caso de pane, por ano de vigência;
- VII. A Assistência 24 horas não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque, entretanto, quando houver disponibilidade de equipamento com tais características e, desde que a remoção esteja dentro do limite contratado pelo usuário, o serviço poderá ser fornecido.

### 11.2. ASSISTÊNCIA 24 HORAS - PLANO COMPLETO

#### 11.2.1. Condições Gerais

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

### 11.2.2. Âmbito Geográfico

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

### 11.2.3. Riscos Cobertos

#### 11.2.3.1. Despachante

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

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.2. 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).

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.3. 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).

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.4. 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.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.5. 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.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.6. 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.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.7. 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 à pane, acidente ou roubo do veículo segurado.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.8. 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, 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.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.9. Hospedagem

Se não for possível providenciar, em tempo hábil, a ser definido pela **Assistência 24 horas**, o retorno do Segurado ou dar prosseguimento à viagem, nos termos do **item 11.2.3.8.** acima, a **Assistência 24 horas** fornecerá hospedagem ao Segurado e eventuais passageiros em hotel na cidade do local do Evento, à escolha da **Assistência 24 horas**, desde que o segurado e passageiros não tenham residência na cidade do local do evento. A **Assistência 24 horas** arcará com o pagamento das diárias e taxas de hospedagem do hotel, observados os limites e coberturas abaixo, sendo que despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros, telefonemas, serviços de lavanderia, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade do Segurado.

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

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

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.10. 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.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.11. 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.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.12. 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.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.13. Recuperação Do Veículo

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

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.14. 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, até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica, a **Assistência 24 horas** providenciará esta remoção pelo meio mais compatível, ou seja, de ambulância, automóvel, avião de linha ou fretado com equipamento de socorro, até uma despesa, máxima de **R\$ 1.000,00** (um mil reais) por ocorrência, podendo o **Segurado** completar o valor caso seja maior.

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

**Classificação: Pública | Classification: Public**

- b. Enviar para a equipe médica indicada pela Assistência 24 horas uma confirmação da vaga, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada por um profissional médico, com registro de inscrição no Conselho Regional de Medicina (CRM) competente, do hospital para onde o Segurado deverá ser transferido.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.15. 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.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.16. 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, 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**.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.17. 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.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.18. Riscos Cobertos - Assistência Residencial

##### 11.2.3.18.1. 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:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

#### 11.2.3.18.2. 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:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.18.3. 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:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.18.4. 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:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.18.5. Conserto De Geladeira, 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:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.18.6. Conserto De Aparelho Telefônico

A **Assistência 24 horas** fornecerá a mão de obra para a primeira instalação de aparelhos telefônicos a partir da concessão desta linha, ou ainda a mão de obra para consertos em aparelhos telefônicos

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

convencionais (exceto mesas telefônicas, interfones, KS, PABX ou similar), em caso de desgaste natural dos componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos no aparelho.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.18.7. Chaveiro Residencial

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

**Limite:** Conforme descrito na **Erro! Fonte de referência não encontrada.** constantes neste manual.

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

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.3.19. Riscos Cobertos - Assistência 24h Funeral

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

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

##### 11.2.3.19.1. Sepultamento

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

#### 11.2.3.19.2. 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.

#### 11.2.3.19.3. 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.

#### 11.2.3.19.4. 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 Seguros 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.

#### 11.2.3.19.5. Limites Dos Serviços

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.2.4. Riscos Excluídos

**Não estão cobertos por esta assistência:**

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

## VIII. Atendimento para panes repetitivas que caracterizem falta de manutenção do veículo.

### 11.2.5. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

## 11.3. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – GUINCHO KM ILIMITADO + 7 DIAS DE CARRO RESERVA

### 11.3.1. Condições Gerais

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

### 11.3.2. Âmbito Geográfico

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

### 11.3.3. Riscos Cobertos

#### 11.3.3.1. Reboque Por Pane Elétrica Ou Mecânica

Não sendo possível o conserto no local após pane, ele será rebocado até uma oficina ou para local indicado pelo segurado, sem limite de quilometragem.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.3.3.2. Reboque Por Sinistro Ou Localizado De Roubo

Não sendo possível o conserto no local após acidente, incêndio ou localização por roubo, o veículo será rebocado até uma oficina ou para local indicado pelo segurado, sem limite de quilometragem.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.3.3.3. 2º Reboque

Em decorrência de sinistro e na impossibilidade de entrega do veículo na oficina desejada, seja por capacidade de atendimento bem como horário de funcionamento ou em caso de não aprovação de orçamento, a Alfa disponibilizará um segundo reboque para remover o veículo para outra oficina determinada pelo cliente, limitado a 100 km e somente um acionamento por evento.

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

É de responsabilidade do cliente a liberação do veículo na oficina, assim como os custos decorrentes do período ao qual o veículo permaneceu no local.

É permitido somente um acionamento por evento e está limitado a 100 km de distância entre o local atual e o local de destino.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.3.3.4. Socorro Mecânico

Em decorrência de acidente, incêndio ou pane no veículo segurado será providenciado o envio de um socorro elétrico/mecânico para que o veículo, se possível tecnicamente, seja reparado no local onde se encontra.

Este serviço será acionado desde que tenha prestador cadastrado e disponível no raio de até 200 km do local do evento.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **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.

No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo do Veículo, a Assistência 24 horas providenciará o reboque do Veículo até o destino mais próximo indicado pelo segurado do local do evento, conforme termos e condições previstas para o serviço de reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

Por legislação, o envio do socorro não poderá ser executado em rodovias, em casos assim, será enviado reboque.

#### 11.3.3.5. Serviço De Táxi

Em caso de pane, acidente, roubo ou incêndio do veículo segurado a Assistência 24 horas providenciará o retorno do usuário e demais passageiros do veículo ao domicílio ou local indicado.

Este serviço está limitado a 50 km e o local de destino indicado não poderá exceder a distância do local de origem até o seu domicílio.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.3.3.6. Meio De Transporte Alternativo

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo para reparo por mais de 48 horas, decorrente de pane ou acidente previamente atendido, serão colocadas à disposição do usuário e seus acompanhantes e considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pela fabricante, transporte alternativo a critério da Assistência 24 horas, para que possam retornar ao Município de seu domicílio ou continuação da viagem.

Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder à de retorno ao Município de seu domicílio.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

#### 11.3.3.7. Pane Seca

Será providenciado o serviço de reboque para remoção do veículo até o posto de combustível mais próximo.

Todas as despesas referentes ao abastecimento de combustível serão de responsabilidade do usuário.

Por legislação, a **Assistência 24 horas** não se responsabiliza pelo envio ou transporte do combustível. Por este motivo é enviado o reboque para transportar o veículo até o posto de gasolina mais próximo.

Este serviço está prestado desde que haja posto de gasolina até 200 km do local do evento.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.3.3.8. Chaveiro

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

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

Este serviço será prestado desde que haja prestador cadastrado e disponível até 200 km do local do evento.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **Importante:**

Não estão cobertos por esta Assistência o conserto de fechadura danificada, peças, ignição, travas, nem o fornecimento de cópias adicionais de chave.

#### 11.3.3.9. Troca De Pneus

Na ocorrência de pneu avariado a **Assistência 24 horas** disponibilizará o serviço de técnico para substituição do pneu danificado pelo estepe.

#### **Importante:**

Não estão cobertas as despesas para o conserto do pneumático, tais como, mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc. serão de responsabilidade do segurado.

É de responsabilidade do segurado que o veículo esteja com o estepe em condições de uso.

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

Este serviço será prestado desde que haja prestador cadastrado e disponível até 200 km do local do evento.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

**Classificação: Pública | Classification: Public**

#### 11.3.3.10. Hospedagem

Em caso de evento previamente atendido pela **Assistência 24 horas**, será providenciando ao condutor do veículo, e de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, estada em hotel.

Serviço disponível somente em situações em que o usuário se encontre fora do domicílio de residência e o limite diário serão de R\$ 400,00 (quatrocentos reais);

#### **Importante:**

Na eventualidade de ser escolhido pelo segurado um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença.

Não estarão cobertas despesas extras, como alimentação, frigobar, telefonia, danos móveis ou equipamentos etc.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.3.3.11. Despachante Para Indenização Integral

Quando solicitado pelo segurado, a **Assistência 24 horas** indicará prestador credenciado para serviços de despachante.

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

Este serviço está condicionado à disponibilidade de prestadores na região indicada pelo Cliente.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **Importante:**

A **Assistência 24 horas** não se responsabiliza por quaisquer despesas relacionadas aos honorários dos prestadores, taxas, tarifas, multas ou qualquer outra despesa relacionada, bem como pela qualidade do serviço eventualmente prestado pelo Prestador Credenciado indicado.

#### 11.3.3.12. Recuperação Do Veículo

Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela **Assistência 24 horas**, será providenciado o transporte do usuário ou pessoa devidamente autorizada por este, para retirar o veículo após sua reparação.

A definição do meio de transporte será definida pela **Assistência 24 horas**.

Serviço disponível somente em situações em que o usuário se encontre fora do domicílio de residência.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.3.3.13. Transporte E Envio De Familiar

Caso o segurado ou condutor permanecer hospitalizado por mais de 5 (cinco) dias, em decorrência de mal súbito em viagem com o veículo segurado ou acidente com o veículo segurado e desde que não tenha acompanhante no local da ocorrência do evento, a **Assistência 24 horas** providenciará o transporte, para que um familiar ou pessoa indicada pelo segurado possa acompanhá-lo.

**Classificação: Pública | Classification: Public**

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

**Importante:**

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência 24 horas**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do evento, criticidade do evento e disponibilidade das Companhias de transporte.

**11.3.3.14. Motorista Substituto**

Quando solicitado pelo segurado, em caso de acidente de trânsito, colisão ou batida com o veículo, em que o condutor fique impossibilitado de dirigi-lo por determinação médica e não havendo nenhum outro ocupante que possa fazê-lo, a **Assistência 24 horas** providenciará um motorista substituto para trazer o veículo de volta ou prosseguir viagem, desde que custo ou distância seja equivalente à do trecho compreendido entre o local do evento e o domicílio do Cliente.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

**Importante:**

Os custos com o deslocamento até os locais indicados e possíveis custos que possam surgir por conta dos tratamentos serão de responsabilidade do Cliente, bem como despesas referentes ao combustível, alimentação, hospedagem, despesas médicas, entre outras, serão de exclusiva responsabilidade do Cliente.

**11.3.3.15. Remoção Médica**

Em decorrência de acidente ou incêndio do veículo segurado, a **Assistência 24 horas** providenciará a remoção para hospital com atendimento médico mais apropriado, desde que sejam atendidos, cumulativamente, os requisitos abaixo:

- O segurado ou condutor tiver sido vítima de acidente, envolvendo o veículo segurado, que o impossibilite, em razão da natureza dos ferimentos ou da enfermidade, seguir viagem já iniciada;
- O segurado ou condutor tiver recebido os primeiros socorros que o caso exigir;
- A equipe médica que tiver atendido o segurado ou condutor entender que a remoção é necessária para se evitar maiores riscos à saúde ou à vida; e
- A equipe médica indicada pela **Assistência 24 horas** e/ou o médico assistente responsável pelo atendimento concordar com a remoção, consideradas as circunstâncias do caso e os riscos envolvidos. Para tanto, será de responsabilidade do segurado ou condutor, familiares ou seu responsável legal, a obtenção de vaga no hospital a ser removido.

Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou enfermeiro acompanhará o paciente.

A equipe médica da **Assistência 24 horas** decidirá o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, ou avião comercial) para a remoção do Cliente, consideradas as circunstâncias do caso.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

**Classificação: Pública | Classification: Public**

**Importante:**

A Assistência Automóvel não fornece avião UTI para remoção médica do Cliente.

A responsabilidade deste serviço de assistência limita-se tão somente à remoção do Cliente, não assumindo a **Assistência 24 horas** qualquer responsabilidade médica ou técnica no que tange ao atendimento ao Cliente, bem como na obtenção de vaga em qualquer hospital, centro médico ou prestador indicado para a sua remoção.

**11.3.3.16. Traslado De Corpo**

Em caso de falecimento do condutor e/ou de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo em consequência de acidente com o veículo segurado, será providenciado: 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). As despesas com o preparo do corpo para transporte, bem como valores excedentes ao limite estabelecido, correrão por conta do segurado, seus familiares ou terceiros.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

**11.3.3.17. Carro Reserva**

A **Assistência 24 horas** providenciará a locação de um veículo reserva na ocorrência de qualquer sinistro coberto pelo seguro e quando o veículo assistido ingressar na oficina.

O serviço está condicionado à disponibilidade das empresas locadoras de automóvel localizadas em um raio de até 100 KM, definido entre as partes do local onde estiver o segurado quando do acionamento, bem como à análise de crédito e enquadramento do segurado nas políticas da empresa locatária.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

**11.3.3.17.1. Documentos E Condições Necessárias Para Retirada Do Carro Reserva**

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

- VII. Nos casos em que o usuário não atenda aos requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, poderá apresentar outra pessoa, que os cumpra, para locar o veículo em seu nome. Não caberá à Assistência 24 horas o fornecimento de um veículo reserva, caso o usuário não apresente outra pessoa para locar o veículo.

### **Importante**

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

## **11.3.3.18. Riscos Cobertos – Assistência Residencial**

### **11.3.3.18.1. Encanador**

Em consequência de evento emergencial ou não emergencial, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que o Imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a Assistência Residencial providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter provisoriamente, desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o imóvel se encontra.

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

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

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

### **11.3.3.18.2. Eletricista**

Em consequência de evento emergencial ou não emergencial, por consequência de problemas elétricos, a Assistência Residencial providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter a situação, desde que possível tecnicamente, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

### **11.3.3.18.3. Desentupimento**

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

Este serviço não inclui a utilização de equipamentos específicos, como caminhões de sucção.

Este serviço não inclui tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham acarretar alagamento no imóvel.

**Classificação: Pública | Classification: Public**

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

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

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

Estão excluídas deste serviço:

- Limpezas de calhas, coifas, de tubulações de abastecimento de água limpa (pluvial / potável);
- Desentupimento em decorrência de alagamento e inundações; equipamentos pertencentes a piscina, banheira, hidromassagem ou similares;
- Desentupimento ou desobstrução em tubulações com deterioração, corrosão e/ou provenientes de detritos, argamassa, areia e raízes;
- Desentupimentos em tubulações de cerâmica (manilhas) ou de ferro;
- Limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vasão normal da água; - desentupimentos em prumadas (colunas) de edifícios.
- Também estão excluídos os serviços de reparo, acabamento e/ou calefação do local ou tampa onde ocorreu a abertura/quebra para realização do atendimento.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.3.3.18.4. Chaveiro

Em consequência de evento emergencial ou não emergencial e o segurado for impedido de acessar a porta de entrada ou saída, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

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

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

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.3.4. Riscos Excluídos

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- I. Pagamento de despesas de combustível;
- II. Pagamento de Pedágio;
- III. Eventuais taxas para incluir condutores adicionais;

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

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

#### 11.3.5. Disposições Gerais

- I. O veículo será locado nas empresas locadoras de automóveis credenciadas pela Assistência 24 horas, e será sempre de categoria popular básico com ar condicionado e sem limite de quilometragem;
- II. Em caso de Perda Parcial, o carro reserva somente será liberado após a realização da vistoria do veículo, pela Alfa Seguros, e desde que a apuração dos danos esteja acima do valor da franquia estipulada na apólice de seguro;
- III. O serviço de carro reserva será fornecido somente mediante autorização da Central de Sinistros da Alfa Seguros;
- IV. O veículo locado deverá ser imediatamente devolvido pelo Segurado tão logo:
  - a. A Alfa Seguros ou a oficina coloque o veículo segurado à disposição do segurado, ou o número contratado de dias se esgotar, o que primeiro ocorrer;
  - b. A Alfa Seguros coloque à disposição do Segurado o cheque referente a indenização do sinistro nos casos de caracterização da indenização integral, ou o número contratado de dias se esgotar, o que primeiro ocorrer.
- V. Quaisquer custos extras correrão por conta do Segurado (extensão do período, troca de modelo de veículo, devolução após o prazo contratado, combustível, multas, etc.) e serão debitadas automaticamente de seu cartão de crédito;
- VI. O veículo deverá ser devolvido no local onde foi retirado. Caso contrário, será de responsabilidade do Segurado pagar a taxa de retorno cobrada pela locadora;
- VII. O veículo locado possui seguro, exclusivamente para danos ocorridos no próprio veículo. Em caso de sinistro, a franquia será por conta do usuário e valor conforme estipulado no contrato de locação;
- VIII. Se o Segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das diárias.
- IX. É expressamente proibido transitar com o veículo reserva em locais não apropriados, tais como: dunas, pontos de alagamento, participar de rally e/ou rchas, propaganda política, entre outros. Quaisquer avarias provocadas ao veículo em decorrência desse tipo de prática, desde que comprovadas, cabe à locadora reincidir o contrato de locação com o locatário anulando todas as coberturas previamente contratadas sendo o Segurado responsável pelo pagamento INTEGRAL dos danos junto à locadora. A Assistência não se responsabiliza por quaisquer fatos ou danos relacionados ao contrato de locação celebrado entre o Segurado e locadora;
- X. O carro reserva não será fornecido para sinistros referente à cobertura de vidros;
- XI. Esse serviço está disponível apenas no território nacional.

### 11.3.6. Carro Reserva (Opcional)

#### 11.3.6.1. Condições Gerais

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

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

**Importante:**

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

#### 11.3.6.2. Riscos Excluídos

**Não estão cobertos por esta assistência:**

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

#### 11.3.6.3. Documentos E Condições Necessárias Para Retirada Do Carro Reserva

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

em seu nome. Não caberá à Assistência 24 horas o fornecimento de um veículo reserva, caso o usuário não apresente outra pessoa para locar o veículo.

### **Importante**

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

#### **11.3.6.4. Disposições Gerais**

- I. O veículo será locado nas empresas locadoras de automóveis credenciadas pela Assistência 24 horas, e será sempre de categoria popular básico com ar condicionado e sem limite de quilometragem;
- II. Em caso de Perda Parcial, o carro reserva somente será liberado após a realização da vistoria do veículo, pela Alfa Seguros, e desde que a apuração dos danos esteja acima do valor da franquia estipulada na apólice de seguro;
- III. O serviço de carro reserva será fornecido somente mediante autorização da Central de Sinistros da Alfa Seguros;
- IV. O veículo locado deverá ser imediatamente devolvido pelo Segurado tão logo:
  - a. A Alfa Seguros 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 Seguros coloque à disposição do Segurado o cheque referente a indenização do sinistro nos casos de caracterização da indenização integral, ou o número contratado de dias se esgote, o que primeiro ocorrer.
- V. Quaisquer custos extras correrão por conta do Segurado (extensão do período, troca de modelo de veículo, devolução após o prazo contratado, combustível, multas, etc.) e serão debitadas automaticamente de seu cartão de crédito;
- VI. O veículo deverá ser devolvido no local onde foi retirado. Caso contrário, será de responsabilidade do Segurado pagar a taxa de retorno cobrada pela locadora;
- VII. O veículo locado possui seguro, exclusivamente para danos ocorridos no próprio veículo. Em caso de sinistro, a franquia será por conta do usuário e valor conforme estipulado no contrato de locação;
- VIII. Se o Segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das diárias.
- IX. É expressamente proibido transitar com o veículo reserva em locais não apropriados, tais como: dunas, pontos de alagamento, participar de rally e/ou rchas, propaganda política, entre outros. Quaisquer avarias provocadas ao veículo em decorrência desse tipo de prática, desde que comprovadas, cabe à locadora reincidir o contrato de locação com o locatário anulando todas as coberturas previamente contratadas sendo o Segurado responsável pelo pagamento INTEGRAL dos danos junto à locadora. A Assistência não se responsabiliza por quaisquer fatos ou danos relacionados ao contrato de locação celebrado entre o Segurado e locadora;

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

#### 11.3.7. Táxi Garantido (Opcional)

O serviço abaixo descrito será ofertado exclusivamente para o produto Alfa Auto Classe.

##### 11.3.7.1. Condições Gerais

**Unicamente para quem contratou a cláusula específica de Táxi Garantido:**

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

##### **Importante**

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

##### 11.3.7.2. Riscos Excluídos

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

##### 11.3.7.3. Limites Do Serviço

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

##### 11.3.7.4. Disposições Gerais

- I. Para ter acesso ao benefício o segurado deverá acionar a Central de Assistência 24 horas e seguir as instruções da empresa conveniada para se cadastrar no aplicativo;
- II. Ter o aplicativo da empresa conveniada instalado no celular para que ocorra o acionamento das chamadas de táxis por meio deste canal;
- III. O serviço de Táxi Garantido será fornecido somente mediante autorização da Central de Sinistros da Alfa Seguros;
- IV. A Central de Assistência 24 horas informará o voucher com o valor fixo de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais);
- V. O voucher terá validade de até 30 (trinta) dias, após este período será automaticamente cancelado;
- VI. Caso o segurado tenha usufruído do serviço sem o acionamento prévio da Central de Assistência 24 horas, não existirá a possibilidade de reembolso;
- VII. O benefício será liberado única e exclusivamente para apenas um usuário;
- VIII. O voucher será imediatamente cancelado tão logo:
- IX. A Alfa Seguros ou a oficina coloque o veículo segurado à disposição do Segurado, ou se esgote o prazo de 30 (trinta) dias do voucher, o que primeiro ocorrer;

- X. A Alfa Seguros coloque à disposição do Segurado o cheque referente a indenização do sinistro nos casos de caracterização da indenização integral, ou se esgote o prazo de 30 (trinta) dias do voucher, o que primeiro ocorrer.
- XI. Em casos excepcionais de indisponibilidade da empresa conveniada, sempre mediante autorização expressa da Central de Assistência 24 horas, será ofertado o reembolso do Serviço de Táxi, mediante apresentação de recibo e documentação comprobatória da despesa (recibo ou nota fiscal). Documentos necessários para análise do reembolso:
- Dados Bancários;
  - Notas/Recibos originais, constando as informações abaixo:
    - Dados completos do cliente: Nome Completo e CPF;
    - Dados completos do Prestador: Nome /razão social e CPF/CNPJ;
    - Assinatura ou carimbo do prestador/empresa;
    - Trajetos percorridos em caso de táxi;
  - Valor do Serviço (em numeral e extenso). Preenchimento do Formulário de Reembolso Auto, disponível no canal <http://www.europ-assistance.com.br/pt-br/reembolsos-clientes>

#### 11.4. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – ALFA CARGA

##### 11.4.1. Condições Gerais

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

##### 11.4.2. Âmbito Geográfico

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

##### 11.4.3. Coberturas

###### 11.4.3.1. 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 24 horas** 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\*:**

**Classificação: Pública | Classification: Public**

Plano I – 100 km  
Plano II – 200 km  
Plano III – 400 km  
Plano IV – 800 km

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.4.3.2. Tentativa De Conserto No Local 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.

**Franquia:** Sem franquia

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.4.3.3. 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 Autossocorro.

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

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

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.4.4. Riscos Excluídos

**Não estão cobertos por esta assistência:**

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

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

- V. Falta de combustível;
- VI. Serviços de Assistência para terceiros;
- VII. Os eventos decorrentes de panes repetitivas que denotem falta de manutenção ou utilização continuada em condições anormais do veículo de carga por parte do usuário;
- VIII. Acidentes, panes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, oficiais ou não, assim como em treinos e práticas de esportes perigosos;
- IX. Prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo de carga, bagagem e objetos pessoais do condutor e/ou de seus acompanhantes;
- X. Gastos com funeral, urna ou cerimônia fúnebre;
- XI. Remoção hospitalar, caso as vítimas possam ser tratadas localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- XII. Reembolsos de quaisquer serviços ou despesas efetuadas sem prévia autorização da Assistência 24 horas;
- XIII. Serviços que excedam os limites especificados neste material;
- XIV. Serviços a não ocupantes do veículo usuário;
- XV. Realização e pagamento de despesas com transbordo e salvaguarda de qualquer tipo de carga;
- XVI. Mais de um reboque por evento;
- XVII. Transporte que não seja em linha regular e classe econômica;
- XVIII. Envio e pagamento de despesas com envio de peças de reposição;
- XIX. Se os danos decorrerem por dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude;
- XX. Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais;
- XXI. Quando o usuário não preencher as condições para o serviço;
- XXII. Quando desaparecerem os motivos da solicitação dos serviços;
- XXIII. Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- XXIV. A Assistência 24 horas não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque, entretanto, quando houver disponibilidade de equipamento com tais características e, desde que a remoção esteja dentro do limite contratado pelo usuário, o serviço poderá ser fornecido;
- XXV. Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;

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

**XXVII. O limite de idade dos veículos é de 30(trinta) anos (inclusive);**

**Benefícios válidos para as apólices nas quais tenha sido inclusa expressamente esta cobertura.**

#### **11.4.5. Disposições Gerais**

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

### **11.5. ASSISTÊNCIA 24 HORAS MOTO - PLANO BÁSICO**

#### **11.5.1. Condições Gerais**

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

#### **11.5.2. Âmbito Geográfico**

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

#### **11.5.3. Riscos Cobertos**

##### **11.5.3.1. REBOQUE**

Caso ocorra pane, acidente, roubo, furto ou incêndio que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo usuário. O Usuário deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento. Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se:

- Houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Usuário;
- O Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, como, por exemplo, veículo aberto e direção destravada.

A Assistência Motocicleta se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados.

A Assistência Motocicleta responde pelos custos decorrentes do reboque, observados os limites contratados, cessando sua responsabilidade, a qualquer título, após a entrega do Veículo ao local de destino indicado pelo Usuário.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.5.3.2. TROCA DE PNEUS

Caso ocorram danos ao pneu que impeçam a locomoção da motocicleta por meios próprios, a Assistência Motocicleta providenciará o reboque da motocicleta para o destino mais próximo do Local do Evento, para conserto dos danos, observados os limites abaixo.

A Assistência Motocicleta se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados.

A Assistência Motocicleta assumirá as despesas com a mão-de-obra do Prestador Credenciado enviado ao Local do Evento para reboque do Veículo, ficando as despesas com o conserto do pneu, câmara, aro, roda, ou qualquer outra peça ou serviço, não abrangido pela Assistência, por conta do Usuário.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.5.3.3. PANE SECA

Caso ocorra pane na motocicleta por falta de combustível, a Assistência Motocicleta providenciará o envio de Prestador Credenciado para que o Veículo seja o removido até o posto de abastecimento mais próximo do Local do Evento.

A Assistência Motocicleta se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados.

Quaisquer penalidades decorrentes do Evento são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.5.3.4. SOCORRO MECÂNICO

O Serviço de Socorro Mecânico será prestado no caso de pane (elétrica ou mecânica) que impeça a motocicleta de se locomover por meios próprios, sendo providenciado pela Assistência Motocicleta o envio de Prestador Credenciado para reparo paliativo do Veículo.

Este serviço tem por objetivo permitir a locomoção provisória da motocicleta por meios próprios, desde que tecnicamente possível. Este serviço não tem por finalidade eliminar a causa do problema que ocasionou a pane. O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica da motocicleta. Assim, o Usuário deverá responder aos questionamentos solicitados pelo Prestador Credenciado para que este decida, a seu exclusivo critério, qual a melhor maneira para prestar os Serviços.

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

No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo da motocicleta, a Assistência Motocicleta providenciará o reboque da motocicleta até o destino mais próximo indicado pelo Usuário do Local do Evento, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

A Assistência Motocicleta se responsabiliza pela remoção da motocicleta até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.5.3.5. CHAVEIRO

Em caso de perda, roubo/furto ou quebra de chaves na ignição, e o usuário não puder se locomover, a Assistência Motocicleta providenciará o envio do Prestador Credenciado para o reboque da motocicleta, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

Para acionamento deste Serviço, o Usuário deverá apresentar:

- a) Documentos que comprovem a propriedade do Veículo;
- b) Documento pessoal do Usuário, com foto, para a devida identificação deste.

Não estão cobertos por esta Assistência despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas, nem o fornecimento de cópias adicionais de chave.

Este Serviço poderá ser acionado até, no máximo, a quantidade limite contratada e prevista no item destas Condições Gerais.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.5.3.6. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

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

Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição e de seu(s) acompanhante(s), segundo critério da Assistência Motocicleta, que poderá escolher entre: Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto; Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica; Serviço de táxi.

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

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.5.3.7. HOSPEDAGEM

Se não for possível providenciar, em tempo hábil, o retorno do Usuário ou dar prosseguimento à viagem, conforme mencionado nos termos do item acima, a Assistência Motocicleta fornecerá hospedagem ao Usuário e eventual passageiro em hotel na cidade do Local do Evento, a escolha da Assistência Motocicleta, desde que o Usuário e passageiros não tenham residência na cidade do Local do Evento.

A Assistência Motocicleta arcará com o pagamento das diárias e taxas de hospedagem do hotel, sendo que despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros, excedentes de diárias, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. A Assistência Motocicleta se responsabilizará pelo valor e limite máximo de diária(s) de hospedagem por passageiro do Veículo, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas

Condições Gerais. Esta Assistência terá cobertura para todos os passageiros do Veículo, limitados a capacidade máxima legal prevista no documento de propriedade do Veículo.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.5.4. Riscos Excluídos

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS: EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

- i. **DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**
- ii. **EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA; REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**
- iii. **ASSISTÊNCIA AO USUÁRIO OU AO VEÍCULO QUANDO EM TRÂNSITO, À CRITÉRIO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, POR ESTRADAS OU CAMINHOS DE DIFÍCIL ACESSO AOS VEÍCULOS COMUNS, IMPEDIDOS OU NÃO ABERTOS AO TRÁFEGO, DE AREIAS FOFAS OU MOVEDIÇAS;**
- iv. **ALÉM DAS HIPÓTESES MENCIONADAS NA PRESENTE CONDIÇÃO GERAL, A ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA NÃO SE RESPONSABILIZA, A QUALQUER TÍTULO, NEM MESMO TERÁ OBRIGAÇÃO DE FORNECER AS ASSISTÊNCIAS AO USUÁRIO, CASO: O USUÁRIO NÃO ATENDA AOS REQUISITOS PARA ACIONAMENTO ESTABELECIDOS OU DESCUMPRE OBRIGAÇÕES PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**
- v. **O EVENTO OU PONTO DE DESTINO SEJA FORA DO TERRITÓRIO NACIONAL;**
- vi. **HAJA DOLO, CULPA, FRAUDE, TENTATIVA DE FRAUDE OU SIMULAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO;**
- vii. **O EVENTO DECORRA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÕES DE CARÁTER PROFISSIONAL OU RACHAS; O EVENTO DECORRA DE ATO ILÍCITO PRATICADO PELO USUÁRIO OU TERCEIROS ENVOLVENDO O VEÍCULO;**
- viii. **POR MOTIVOS ALHEIOS À VONTADE DA ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA, SEJA TECNICAMENTE IMPOSSÍVEL CHEGAR AO LOCAL DO EVENTO, COMO, POR EXEMPLO, VIAS DE ACESSO INTERDITADAS OU INTRAFEGÁVEIS QUE IMPEÇAM A CHEGADA DO PRESTADOR CREDENCIADO AO LOCAL DO EVENTO;**
- ix. **OCORRA ALTERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE QUE IMPEÇA O FORNECIMENTO DE QUAISQUER DAS ASSISTÊNCIAS;**
- x. **NO MOMENTO DO EVENTO HOUVER PASSAGEIROS NO VEÍCULO ACIMA DO LIMITE DE LOTAÇÃO PERMITIDO POR LEI;**
- xi. **NO MOMENTO DO EVENTO O VEÍCULO FOR UTILIZADO PARA OUTROS FINS QUE NÃO OS DE USO PARTICULAR;**
- xii. **O USUÁRIO FORNEÇA INFORMAÇÕES FALSAS, INEXATAS OU INVERÍDICAS, SOBRE SI, O VEÍCULO E/OU O EVENTO, FALTANDO COM A BOA-FÉ;**
- xiii. **OCORRAM FALHAS NA PRESTAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS OCASIONADAS POR MOTIVOS DE FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO, CONFORME DEFINIDOS EM LEI, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, GREVES, MANIFESTAÇÕES POPULARES, MOTINS, ESTADOS DE**

- CALAMIDADE PÚBLICA, ATOS DE VANDALISMO, ENCHENTES E CATÁSTROFES NATURAIS, VIAS DE ACESSO NÃO TRAFEGÁVEIS, QUE LHE IMPEÇAM A ATUAÇÃO;
- xiv. POR QUALQUER TIPO DE ALTERAÇÃO DA LEI QUE REGE O PROCESSO DE INSPEÇÃO VEICULAR QUE INVIABILIZE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFORME PREVISTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;
- xv. E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCALIDADE NÃO COMPREENDIDA PELO LIMITE TERRITORIAL;
- xvi. NÃO HAVERÁ COBERTURA DAS ASSISTÊNCIAS DESCRITAS NO PRESENTE INSTRUMENTO PARA SITUAÇÕES QUE, A CRITÉRIO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, POSSAM CONFIGURAR FRAUDE E/OU TENTATIVA DE FRAUDE POR PARTE DO USUÁRIO. PARA COMPROVAR A FRAUDE E/OU TENTATIVA DE FRAUDE POR PARTE DO USUÁRIO, A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA PODERÁ, A SEU EXCLUSIVO CRITÉRIO, INDICAR PROFISSIONAIS (PERITOS OU NÃO) PARA CONSTATAR A SITUAÇÃO DO VEÍCULO E/OU IRREGULARIDADE, BEM COMO, SE NECESSÁRIO, ELABORAR O LAUDO COMPETENTE;
- xvii. MÃO-DE-OBRA PARA REPARAÇÃO DO VEÍCULO (EXCETO NOS CASOS DE CONserto NO LOCAL); SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS DEFEITUOSAS NO VEÍCULO;
- xviii. FORNECIMENTO DE QUALQUER MATERIAL DESTINADO À REPARAÇÃO DO VEÍCULO;
- xix. FORNECIMENTO DE COMBUSTÍVEL; SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PARA TERCEIROS;
- xx. ATENDIMENTO PARA PANES REPETITIVAS QUE CARACTERIZAM FALTA DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO; DESPESAS OU PREJUÍZOS DECORRENTES DE ROUBO OU FURTO DE ACESSÓRIOS DO VEÍCULO, BAGAGEM E OBJETOS DO USUÁRIO E/OU SEUS ACOMPANHANTES;
- xxi. SERVIÇOS QUE IMPLIQUEM O ROMPIMENTO DE LACRES QUANDO O VEÍCULO ESTIVER NA GARANTIA DE FÁBRICA;
- xxii. ATENDIMENTO PARA VEÍCULOS EM TRÂNSITO POR ESTRADAS, TRILHAS OU CAMINHOS DE DIFÍCIL ACESSO, IMPEDIDOS OU NÃO ABERTOS AO TRÁFEGO OU DE AREIAS FOFAS OU MOVEDIÇAS;
- xxiii. EVENTOS QUE OCORRAM EM SITUAÇÃO DE GUERRA, MANIFESTAÇÕES POPULARES, ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, GREVES, ENCHENTES, INTERDIÇÕES DE RODOVIAS E/OU OUTRAS VIAS DE ACESSO, DETENÇÕES POR PARTE DE QUALQUER AUTORIDADE POR DELITO NÃO DERIVADO DE ACIDENTE DE TRANSITO E RESTRIÇÕES À LIVRE CIRCULAÇÃO, CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR;
- xxiv. ASSISTÊNCIAS EM QUE O USUÁRIO OCULTE INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO OU DESCARACTERIZAÇÃO PROPOSITAL DE UM FATO OCORRIDO.
- xxv. A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

#### 11.5.5. Disposições Gerais

As Partes declaram-se cientes que os serviços descritos no presente instrumento não apresentam qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como “planos e/ou seguros privados de assistência à saúde”, a

serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário. O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

O Usuário não poderá rejeitar sem uma recusa justificada a forma de atendimento indicada pela Assistência Motocicleta, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Motocicleta deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação. Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a Assistência Motocicleta ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a Assistência Motocicleta, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

**Os Serviços da Assistência Motocicleta não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior. Abaixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:**

- i. **Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem, à critério da Central de Assistência, em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;**
- ii. **Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;**
- iii. **Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.**

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e conseqüente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

## **11.6. ASSISTÊNCIA 24H MOTO – PLANO COMPLETO 100KM, 200KM, 400KM, 700KM E 1000KM**

### **11.6.1. Condições Gerais**

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

### **11.6.2. Âmbito Geográfico**

A assistência motocicleta atenderá as cidades brasileiras com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Para as demais

**Classificação: Pública | Classification: Public**

idades sem infraestrutura, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o Serviço.

### **11.6.3. Riscos Cobertos**

#### **11.6.3.1. REBOQUE**

Caso ocorra pane, acidente, roubo, furto ou incêndio que impeça a motocicleta de se locomover por meios próprios, a Assistência Motocicleta providenciará o reboque da mesma para o destino mais próximo do Local do Evento, a escolha do Usuário, observados os limites abaixo.

O Usuário deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento. Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se:

- Houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Usuário;
- O Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, como, por exemplo, veículo aberto e direção destravada.

A Assistência Motocicleta se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados.

A Assistência Motocicleta responde pelos custos decorrentes do reboque, observados os limites contratados, cessando sua responsabilidade, a qualquer título, após a entrega do Veículo ao local de destino indicado pelo Usuário.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **11.6.3.2. SOCORRO MECÂNICO**

O Serviço de Socorro Mecânico será prestado no caso de pane (elétrica ou mecânica) que impeça a motocicleta de se locomover por meios próprios, sendo providenciado pela Assistência Motocicleta o envio de Prestador Credenciado para reparo paliativo do Veículo.

Este serviço tem por objetivo permitir a locomoção provisória da motocicleta por meios próprios, desde que tecnicamente possível. Este serviço não tem por finalidade eliminar a causa do problema que ocasionou a pane.

O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica da motocicleta. Assim, o Usuário deverá responder aos questionamentos solicitados pelo Prestador Credenciado para que este decida, a seu exclusivo critério, qual a melhor maneira para prestar os Serviços.

Não faz parte do escopo desta Assistência a substituição de peças do Veículo.

A Assistência Motocicleta se responsabiliza pelo envio do Prestador Credenciado para socorro mecânico até o limite contratado.

No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo da motocicleta, a Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR providenciará o reboque da motocicleta até o destino mais próximo indicado pelo Usuário do Local do Evento, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

A Assistência Motocicleta se responsabiliza pela remoção da motocicleta até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **11.6.3.3. CHAVEIRO**

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

Em caso de perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras, e o usuário não puder se locomover, a Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR providenciará o envio do Prestador Credenciado para o reboque da motocicleta, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

Para acionamento deste Serviço, o Usuário deverá apresentar:

- Documentos que comprovem a propriedade do Veículo;
- Documento pessoal do Usuário, com foto, para a devida identificação deste.

Não estão cobertos por esta Assistência o conserto de fechadura danificada, peças, ignição, travas, nem o fornecimento de cópias adicionais de chave.

Este Serviço poderá ser acionado até, no máximo, a quantidade limite contratada.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.6.3.4. TROCA DE PNEUS

Caso ocorram danos ao pneu que impeçam a locomoção da motocicleta por meios próprios, a Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR providenciará o reboque da motocicleta para o destino mais próximo do Local do Evento, para conserto dos danos, observados os limites abaixo.

A Assistência Motocicleta se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados.

A Assistência Motocicleta assumirá as despesas com a mão-de-obra do Prestador Credenciado enviado ao Local do Evento para reboque do Veículo, ficando as despesas com o conserto do pneu, câmara, aro, roda, ou qualquer outra peça ou serviço, não abrangido pela Assistência, por conta do Usuário.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.6.3.5. PANE SECA

Caso ocorra pane na motocicleta por falta de combustível, a Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR providenciará o envio de Prestador Credenciado para que o Veículo seja o removido até o posto de abastecimento mais próximo do Local do Evento.

A Assistência Motocicleta se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados.

Quaisquer penalidades decorrentes do Evento são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.6.3.6. DESPACHANTE

Em caso de acidente, roubo ou furto, nos casos de caracterização da Indenização Integral, o serviço e os custos para a liquidação deste evento correrão por conta da Central de Assistência.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.6.3.7. ENVIO DE MENSAGENS URGENTES

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s) previsto(s).

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **11.6.3.8. MOTORISTA SUBSTITUTO**

Se o usuário for hospitalizado em virtude de acidente ou incêndio do veículo Usuário, e não havendo quem possa dirigir o carro, a Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR colocará à sua disposição um motorista para conduzir o veículo e seus acompanhantes de volta ao domicílio do Usuário.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **11.6.3.9. REGRESSO ANTECIPADO POR FALECIMENTO DE UM FAMILIAR**

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau, enquanto o veículo Usuário estiver em reparos fora do município de residência, a Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR fornecerá um meio de transporte para uma pessoa retornar para a residência.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **11.6.3.10. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO**

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo para reparo por mais de 48 horas, decorrente de pane ou acidente previamente atendido, serão colocadas à disposição do usuário e de seu acompanhante, transporte alternativo a critério da Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR, para que possam retornar ao Município de seu domicílio ou continuação da viagem. Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder à de retorno ao Município de seu domicílio.

Esta Assistência não cobre o retorno do Usuário ou prosseguimento de viagem para a mesma cidade em que ocorreu o Evento.

Esta Assistência terá cobertura para todos os passageiros do Veículo, limitados a capacidade máxima legal prevista no documento de propriedade do Veículo.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **11.6.3.11. HOSPEDAGEM**

Se não for possível providenciar, em tempo hábil, o retorno do Usuário ou dar prosseguimento à viagem, conforme mencionado nos termos do item acima, a Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR fornecerá hospedagem ao Usuário e eventual passageiro em hotel na cidade do Local do Evento, a escolha da Assistência Motocicleta, desde que o Usuário e passageiros não tenham residência na cidade do Local do Evento.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **11.6.3.12. HOSPEDAGEM DE PASSAGEIRO**

Decorrente do serviço envio de acompanhante, a Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR providenciará hospedagem em hotel para o acompanhante.

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

A Assistência Motocicleta arcará com o pagamento das diárias e taxas de hospedagem do hotel, sendo que despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros,

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

excedentes de diárias, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

A Assistência Motocicleta se responsabilizará pelo valor e limite máximo de diária(s) de hospedagem por passageiro do Veículo, conforme limites contratados.

Esta Assistência terá cobertura para todos os passageiros do Veículo, limitados a capacidade máxima legal prevista no documento de propriedade do Veículo.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **11.6.3.13. TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO**

A Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR fornecerá 01 (uma) passagem, apenas de ida, em ônibus ou avião de linha regular (classe econômica), a critério da Assistência Motocicleta, para que o Usuário ou pessoa devidamente autorizada por este possa retirar a motocicleta após sua reparação.

A Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR auxiliará o Usuário na transmissão de uma mensagem telefônica nacional, urgente, a terceiros, desde que a mesma não implique em assunção de responsabilidades à Assistência Motocicleta.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **11.6.3.14. ENVIO DE ACOMPANHANTE**

Após acidente ou incêndio com o veículo e, caso o Usuário permaneça hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, a Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR 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.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **11.6.3.15. REMOÇÃO HOSPITALAR**

Decorrente de acidente ou incêndio do veículo, 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 usuário ou de seu(s) acompanhante(s) até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica, a Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR 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 Usuário completar o valor caso seja maior.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **11.6.3.16. RETORNO DE ACOMPANHANTES**

Caso o Usuário tenha que ser removido ou hospitalizado, decorrente de acidente ou incêndio do veículo Usuário, e os seus acompanhantes fiquem impossibilitados de retornar pelos meios inicialmente previstos, a Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR 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 Usuário.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **11.6.3.17. TRASLADO DE CORPO**

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

Em caso do falecimento do Usuário ou de algum de seus acompanhantes decorrente de acidente com o veículo Usuário, a Central de Assistência CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR 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 Usuário 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.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.6.4. Riscos Excluídos

- i. **ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS: EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**
- ii. **DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**
- iii. **EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA; REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**
- iv. **ASSISTÊNCIA AO USUÁRIO OU AO VEÍCULO QUANDO EM TRÂNSITO, À CRITÉRIO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, POR ESTRADAS OU CAMINHOS DE DIFÍCIL ACESSO AOS VEÍCULOS COMUNS, IMPEDIDOS OU NÃO ABERTOS AO TRÁFEGO, DE AREIAS FOFAS OU MOVEDIÇAS;**
- v. **ALÉM DAS HIPÓTESES MENCIONADAS NA PRESENTE CONDIÇÃO GERAL, A ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA NÃO SE RESPONSABILIZA, A QUALQUER TÍTULO, NEM MESMO TERÁ OBRIGAÇÃO DE FORNECER AS ASSISTÊNCIAS AO USUÁRIO, CASO: O USUÁRIO NÃO ATENDA AOS REQUISITOS PARA ACIONAMENTO ESTABELECIDOS OU DESCUMPRE OBRIGAÇÕES PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**
- vi. **O EVENTO OU PONTO DE DESTINO SEJA FORA DO TERRITÓRIO NACIONAL;**
- vii. **HAJA DOLO, CULPA, FRAUDE, TENTATIVA DE FRAUDE OU SIMULAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO;**
- viii. **O EVENTO DECORRA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÕES DE CARÁTER PROFISSIONAL OU RACHAS; O EVENTO DECORRA DE ATO ILÍCITO PRATICADO PELO USUÁRIO OU TERCEIROS ENVOLVENDO O VEÍCULO;**
- ix. **POR MOTIVOS ALHEIOS À VONTADE DA ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA, SEJA TECNICAMENTE IMPOSSÍVEL CHEGAR AO LOCAL DO EVENTO, COMO, POR EXEMPLO, VIAS DE ACESSO INTERDITADAS OU INTRAFEGÁVEIS QUE IMPEÇAM A CHEGADA DO PRESTADOR CREDENCIADO AO LOCAL DO EVENTO;**
- x. **OCORRA ALTERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE QUE IMPEÇA O FORNECIMENTO DE QUAISQUER DAS ASSISTÊNCIAS;**
- xi. **NO MOMENTO DO EVENTO HOUVER PASSAGEIROS NO VEÍCULO ACIMA DO LIMITE DE LOTAÇÃO PERMITIDO POR LEI;**

- xii. NO MOMENTO DO EVENTO O VEÍCULO FOR UTILIZADO PARA OUTROS FINS QUE NÃO OS DE USO PARTICULAR;
- xiii. O USUÁRIO FORNEÇA INFORMAÇÕES FALSAS, INEXATAS OU INVERÍDICAS, SOBRE SI, O VEÍCULO E/OU O EVENTO, FALTANDO COM A BOA-FÉ;
- xiv. OCORRAM FALHAS NA PRESTAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS OCASIONADAS POR MOTIVOS DE FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO, CONFORME DEFINIDOS EM LEI, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, GREVES, MANIFESTAÇÕES POPULARES, MOTINS, ESTADOS DE CALAMIDADE PÚBLICA, ATOS DE VANDALISMO, ENCHENTES E CATÁSTROFES NATURAIS, VIAS DE ACESSO NÃO TRAFEGÁVEIS, QUE LHE IMPEÇAM A ATUAÇÃO;
- xv. POR QUALQUER TIPO DE ALTERAÇÃO DA LEI QUE REGE O PROCESSO DE INSPEÇÃO VEICULAR QUE INVIABILIZE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFORME PREVISTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;
- xvi. E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCALIDADE NÃO COMPREENDIDA PELO LIMITE TERRITORIAL;
- xvii. NÃO HAVERÁ COBERTURA DAS ASSISTÊNCIAS DESCRITAS NO PRESENTE INSTRUMENTO PARA SITUAÇÕES QUE, A CRITÉRIO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, POSSAM CONFIGURAR FRAUDE E/OU TENTATIVA DE FRAUDE POR PARTE DO USUÁRIO. PARA COMPROVAR A FRAUDE E/OU TENTATIVA DE FRAUDE POR PARTE DO USUÁRIO, A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA PODERÁ, A SEU EXCLUSIVO CRITÉRIO, INDICAR PROFISSIONAIS (PERITOS OU NÃO) PARA CONSTATAR A SITUAÇÃO DO VEÍCULO E/OU IRREGULARIDADE, BEM COMO, SE NECESSÁRIO, ELABORAR O LAUDO COMPETENTE;
- xviii. MÃO-DE-OBRA PARA REPARAÇÃO DO VEÍCULO (EXCETO NOS CASOS DE CONserto NO LOCAL); SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS DEFEITUOSAS NO VEÍCULO;
- xix. FORNECIMENTO DE QUALQUER MATERIAL DESTINADO À REPARAÇÃO DO VEÍCULO;
- xx. FORNECIMENTO DE COMBUSTÍVEL; SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PARA TERCEIROS;
- xxi. ATENDIMENTO PARA PANES REPETITIVAS QUE CARACTERIZAM FALTA DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO; DESPESAS OU PREJUÍZOS DECORRENTES DE ROUBO OU FURTO DE ACESSÓRIOS DO VEÍCULO, BAGAGEM E OBJETOS DO USUÁRIO E/OU SEUS ACOMPANHANTES;
- xxii. SERVIÇOS QUE IMPLIQUEM O ROMPIMENTO DE LACRES QUANDO O VEÍCULO ESTIVER NA GARANTIA DE FÁBRICA;
- xxiii. ATENDIMENTO PARA VEÍCULOS EM TRÂNSITO POR ESTRADAS, TRILHAS OU CAMINHOS DE DIFÍCIL ACESSO, IMPEDIDOS OU NÃO ABERTOS AO TRÁFEGO OU DE AREIAS FOFAS OU MOVEDIÇAS;
- xxiv. 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 TRANSITO E RESTRIÇÕES À LIVRE CIRCULAÇÃO, CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR;
- xxv. ASSISTÊNCIAS EM QUE O USUÁRIO OCULTE INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO OU DESCARACTERIZAÇÃO PROPOSITAL DE UM FATO OCORRIDO.
- xxvi. A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

### 11.6.5. Disposições Gerais

As Partes declaram-se cientes que os serviços descritos no presente instrumento não apresentam qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como “planos e/ou seguros privados de assistência à saúde”, a serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário. O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

O Usuário não poderá rejeitar sem uma recusa justificada a forma de atendimento indicada pela Assistência Motocicleta, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Motocicleta deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação. Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a Assistência Motocicleta ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a Assistência Motocicleta, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

**Os Serviços da Assistência Motocicleta não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior. Abaixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:**

- i. **Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem, à critério da Central de Assistência, em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;**
- ii. **Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;**
- iii. **Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.**

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

## 11.7. ASSISTÊNCIA 24H MOTO – RESIDENCIAL - PLANO COMPLETO 100KM, 200KM, 400KM, 700KM E 1000KM

### 11.7.1. Condições Gerais

**Classificação: Pública | Classification: Public**

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

### 11.7.2. Âmbito Geográfico

A assistência motocicleta atenderá as cidades brasileiras com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o Serviço.

### 11.7.3. Riscos Cobertos

#### 11.7.3.1. CHAVEIRO

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.

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 Usuário), no qual a fechadura da porta da residência resulte danificada, impossibilitando o seu fechamento, a CENTRAL DE 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:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.7.3.2. ENCANADOR

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

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

##### 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 CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR 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 usuário.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.7.3.3. 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 CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR 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 usuário.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.7.3.4. CONSERTO DE APARELHO TELEFÔNICO

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR 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:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.7.3.5. CONSERTO DE LINHA BRANCA E MARROM

Conserto de geladeira/congelador, máquina de lavar/secar roupa, fogão e micro-ondas. 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 usuário.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.7.3.6. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

Em caso de quebra acidental, a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR 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 usuário.

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. Benefícios válidos para as apólices nas quais tenha sido inclusa expressamente esta cobertura.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### 11.7.4. Riscos excluídos

#### **A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO GARANTE AS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS EM CONSEQUÊNCIA DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:**

- i. **IMÓVEIS, TODAS OU EM PARTE, UTILIZADAS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS;**
- ii. **ATOS DE HOSTILIDADE OU DE GUERRA, REBELIÃO, INSURREIÇÃO, REVOLUÇÃO, CONFISCO, NACIONALIZAÇÃO, DESTRUIÇÃO OU REQUISIÇÃO DECORRENTES DE QUALQUER ATO DE AUTORIDADE, DE FATO OU DE DIREITO, CIVIL OU MILITAR, E, EM GERAL, TODO E QUALQUER ATO OU CONSEQUÊNCIA DESSAS OCORRÊNCIAS, BEM COMO NÃO RESPONDERÁ, AINDA, POR PREJUÍZOS DIRETA OU INDIRETAMENTE RELACIONADOS COM OU PARA OS QUAIS, PRÓXIMA OU REMOTAMENTE, TENHAM CONTRIBUÍDO TUMULTOS, MOTINS, ARRUAÇAS, GREVES, LOCKOUT, ATOS DE VANDALISMO, SAQUES E QUAISQUER OUTRAS PERTURBAÇÕES DA ORDEM PÚBLICA, INCLUSIVE OS OCORRIDOS DURANTE OU APÓS O EVENTO;**
- iii. **ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL.**
- iv. **CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM A RESIDÊNCIA DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;**
- v. **DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS, BEM COMO GASTO EM HOTÉIS E RESTAURANTES, NÃO PREVISTOS NOS SERVIÇOS;**

- vi. **DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
- vii. **EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DA RESIDÊNCIA;**
- viii. **EXPLOÇÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;**
- ix. **OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA A RESIDÊNCIA INDICADA PELO CLIENTE;**
- x. **OPERAÇÕES DE BUSCA, RECUPERAÇÃO E SALVAMENTO DE OBJETOS, BENS OU PESSOAS APÓS A OCORRÊNCIA DO EVENTO, BEM COMO OPERAÇÕES DE RESCALDO;**
- xi. **PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOÇÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;**
- xii. **PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL;**
- xiii. **EVENTOS GARANTIDOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL.**

#### 11.7.5. Disposições Gerais

As Partes declaram-se cientes que os serviços descritos no presente instrumento não apresentam qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como “planos e/ou seguros privados de assistência à saúde”, a serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário. O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

O Usuário não poderá rejeitar sem uma recusa justificada a forma de atendimento indicada pela Assistência Motocicleta, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Motocicleta deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação. Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a Assistência Motocicleta ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá

colaborar com a Assistência Motocicleta, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

**Os Serviços da Assistência Motocicleta não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior. Abaixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:**

- i. **Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem, à critério da Central de Assistência, em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;**
- ii. **Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;**
- iii. **Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.**

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

## **11.8. ASSISTÊNCIA 24H MOTO – FUNERAL - PLANO COMPLETO 100KM, 200KM, 400KM, 700KM E 1000KM**

### **11.8.1. Condições Gerais**

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

### **11.8.2. Âmbito Geográfico**

Em todo território brasileiro.

### **11.8.3. Riscos Cobertos**

Todos os serviços serão prestados respeitando as condições de religiosidade ou crença manifestada pelo Solicitante. Bem como, será considerado a infraestrutura do local de óbito.

Em situações onde os valores dos itens forem regulamentados pela legislação municipal e por algum motivo houver a necessidade de urna especial (exemplo: zincada) e/ou a preparação do corpo para o velório em razão da data de óbito, gerando valores superiores à modalidade do Serviço contratado, os excedentes serão de responsabilidade do Solicitante e/ou familiares do Cliente.

As taxas que serão consideradas serão a do município de domicílio em que o Cliente faleceu.

Os serviços serão prestados considerando o limite da modalidade dos Serviços de Assistência Funeral contratados.

**Limite:** Conforme descrito no item 0 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

#### **11.8.3.1. Formalidades Administrativas**

**Classificação: Pública | Classification: Public**

Ocorrendo o falecimento do Cliente, após a liberação do corpo pelo Instituto Médico Legal ou Hospital, a Central de Assistência disponibilizará um representante ao Domicílio ou Hospital onde tenha ocorrido o óbito, para coletar todos os documentos necessários às tratativas do Sepultamento ou Cremação junto à funerária do Município, tomando todas as medidas devidas para a realização do funeral. A liberação do corpo no Instituto Médico Legal ou Hospital é uma responsabilidade de um representante legal do Cliente. Se necessário, o representante da Central de Assistência fará todos os procedimentos, após a liberação do corpo no Instituto Médico Legal ou Hospital, acompanhado de um membro da família designado pelo Solicitante, ou o próprio. A documentação correspondente ao óbito será entregue ao membro da família designado pelo Solicitante, ou o próprio, que será devidamente informado das providências tomadas.

#### **11.8.3.2. Registro em cartório**

A Central de Assistência responsabiliza-se por providenciar bem como custear o registro em cartório do óbito, desde que permitido pela legislação local. Se necessário para o registro do óbito em cartório, o representante da Central de Assistência fará todos os procedimentos acompanhado de um membro da família designado pelo Solicitante, ou o próprio. O Solicitante deverá apresentar ao representante da Central de Assistência os documentos necessários para registro do óbito em cartório. A documentação correspondente ao óbito será entregue ao membro da família designado pelo Solicitante, ou o próprio, que será devidamente informado das providências tomadas.

#### **11.8.3.3. Organização do Funeral**

O serviço de Funeral é composto pelos serviços descritos, conforme modalidade de Assistência Funeral contratada. Serviços. O Solicitante deverá indicar, no momento da solicitação dos serviços, se optará pelo serviço de Sepultamento ou Cremação.

#### **11.8.3.4. Sepultamento**

A Assistência Funeral providenciará o sepultamento do corpo do Cliente em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada pelo Solicitante. Caso a família não possua um jazigo, a Assistência responsabiliza-se pela locação de sepultura pelo prazo de 3 (três) anos. Em caso de escolha de cemitério particular, cujas taxas sejam superiores à modalidade de Assistência Funeral contratada, o Solicitante responsabiliza-se pelo valor correspondente à diferença. A Assistência Funeral arcará com as despesas com o traslado do corpo para Sepultamento.

#### **11.8.3.5. Cremação**

Caso o Solicitante opte pela Cremação, a central de Assistência providenciará o serviço, conforme condições estabelecidas na legislação e normas vigentes. O serviço será realizado desde que se cumpram as orientações abaixo descritas:

- a) A opção de Cremação exige o atestado de óbito firmado por 02 (dois) médicos;
- b) Em caso de morte violenta é necessário a seguinte documentação:
  - I. atestado firmado por médico legista;
  - II. autorização judicial;

- III. laudo do instituto médico legal;
  - IV. Boletim de Ocorrência;
  - V. declaração da autoridade policial não se opondo à Cremação.
- c) A autorização de Cremação deverá ser concedida pelo parente mais próximo, não podendo ser autorizado por parentes de 2º grau. O serviço de cremação será disponibilizado somente nas cidades onde existir esse serviço, no caso de necessidade de traslado para a cremação em outra cidade, este custo será de responsabilidade da EUROP ASSISTANCE. Em caso de escolha de Crematório Particular, cujas taxas sejam superiores à modalidade de Assistência Funeral contratada, o Solicitante responsabiliza-se pelo valor correspondente à diferença.

#### **11.8.3.6. Taxa de Exumação**

Caso a família não possua jazigo próprio, a Assistência Funeral responsabiliza-se pela locação de sepultura pelo prazo padrão estabelecido pelo Cemitério em questão. No trâmite de locação do jazigo o cemitério disponibilizará um documento informando a data de término da locação e sendo do interesse dos familiares acompanhar a exumação dos restos mortais, o mesmo deve realizar o contato junto ao Cemitério, que passará todas informações necessárias. Após a data de término da locação do jazigo a Assistência não se responsabiliza pelo corpo que ocupava o mesmo, ficando sob responsabilidade do Cemitério. Considerando que a Assistência Funeral responsabilizou-se por todos os procedimentos para a locação do jazigo não ocorrerá o pagamento da Taxa de Exumação. Caso a família já tenha jazigo próprio a Assistência Funeral responsabiliza-se pela Taxa de Exumação, desde que todas as gavetas existentes no jazigo já estejam ocupadas. Em caso de escolha de cemitério particular, cujas taxas sejam superiores à modalidade de Assistência Funeral contratada, o Solicitante responsabiliza-se pelo valor correspondente à diferença.

#### **11.8.3.7. Taxa de Sepultamento**

A Central de Assistência responsabiliza-se por providenciar bem como custear a Taxa de Sepultamento. Os valores a serem pagos a título de Taxa de Sepultamento será o valor designado pelo município onde ocorrerá o sepultamento ou cremação do Cliente. A documentação correspondente ao pagamento da taxa será entregue ao membro da família designado pelo Solicitante, ou o próprio, que será devidamente informado das providências tomadas.

#### **11.8.3.8. Locação de jazigo**

Caso a família não possua um jazigo, a Assistência responsabiliza-se pela locação de sepultura pelo prazo de 3 (três) anos. A Locação de Jazigo poderá ser realizada em um cemitério particular, desde que observados os limites de valores da modalidade da Assistência contratada.

#### **11.8.3.9. Locação de sala para Velório**

A Central de Assistência se responsabilizará pelas despesas referente a locação de sala para velório em cemitério municipal, na cidade indicada pelo Solicitante. Em caso de escolha de locação de sala para velório em cemitério particular, as taxas devem ser equivalentes. Não havendo equivalência de valores, o Solicitante responsabiliza-se pelo valor correspondente à diferença.

#### **11.8.3.10. Carro Fúnebre**

Será fornecido um veículo apropriado para o transporte da urna e dos paramentos, dentro do município de domicílio, entre o local do velório até o local de sepultamento ou cremação. O tipo de carro a ser utilizado será definido pela Assistência Funeral, conforme necessidade na ocasião.

O serviço de Carro Fúnebre será prestado apenas dentro do município de Sepultamento, não sendo válida alteração de município para deslocamento.

#### **11.8.3.11. Livro de Presença e Anúncio em Jornal**

Será colocada à disposição da família o Livro de Presença para que a família possa agradecer o comparecimento e divulgação do óbito na imprensa, ou seja, anúncio em jornal de circulação no município do Usuário (quando habitual).

#### **11.8.3.13. Ornamentação de Urna**

A Assistência disponibilizará a Ornamentação de Urna, conforme modalidade de Assistência Funeral contratada.

#### **11.8.3.12. Urna Mortuária**

A Assistência disponibilizará a Urna, conforme modalidade de Assistência Funeral contratada.

#### **11.8.3.14. Coroa de Flores**

A Assistência disponibilizará a Coroa de Flores, conforme modalidade de Assistência Funeral contratada.

#### **11.8.3.15. Véu**

A Assistência disponibilizará o Véu, conforme modalidade de Assistência Funeral contratada.

Em caso de falecimento do Cliente, será providenciado a preparação do corpo, conforme necessidade e limite da modalidade de Assistência Funeral contratada. Caso a modalidade contratada incluir Embalsamento e Tanatopraxia (conforme item I destas Condições Gerais), os serviços só ficarão disponíveis em caso de traslado aéreo, longas distâncias terrestres, ou quando o sepultamento for superior a 36 (trinta e seis) horas após o óbito.

#### **11.8.3.16. Traslado do Corpo**

Em caso de falecimento do Cliente em cidade ou em algum país diferente do seu Domicílio, a Central de Assistência se encarregará das formalidades para a liberação do corpo ou cinzas, bem como a repatriação ou traslado do corpo até o local de inumação no Domicílio. Sempre que necessário o Solicitante deverá comparecer ou apresentar documentos necessários para essas providências. O meio de transporte a ser utilizado para o traslado do corpo será de livre escolha da Assistência Funeral, podendo ser aéreo ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme necessidade para chegada à cidade de Domicílio, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o corpo do Cliente se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de Domicílio, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Para a repatriação ou traslado do corpo a Assistência Funeral (Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A) se sub-rogará nos direitos do Cliente de negociar junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(ns) adquirida(s) pelo Cliente antes do óbito. Portanto, a(s) passagem(ns) passará(ão) a ser da Assistência Funeral, devendo o Solicitante enviá-la(s) juntamente com a documentação que comprova o óbito.

Os serviços de repatriação ou traslado do corpo serão prestados a partir do momento em que o corpo do Cliente 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.

#### **11.8.4. Riscos Excluídos**

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**

- i. **ASSISTÊNCIA A TODO E QUALQUER EVENTO RESULTANTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE ATOS ILÍCITOS PRATICADOS PELO CLIENTE;**
- ii. **A ASSISTÊNCIA FUNERAL NÃO SERÁ PRESTADA EM LOCALIDADES ONDE A LEGISLAÇÃO OU NORMAS NÃO PERMITIREM QUE O ASSISTÊNCIA FUNERAL INTERVENHA;**
- iii. **DESAPARECIMENTO DO CLIENTE EM ACIDENTE OU QUALQUER OUTRA SITUAÇÃO, QUALQUER QUE SEJA A SUA NATUREZA, OU, AINDA, AUSÊNCIA DO CLIENTE SITUAÇÕES EM QUE A ASSISTÊNCIA FUNERAL NÃO REALIZARÁ BUSCAS, PROVAS, FORMALIDADES LEGAIS E BUROCRÁTICAS, OU QUALQUER OUTRO SERVIÇO; DESPESAS DECORRENTES DE CONFECÇÃO, MANUTENÇÃO E/OU RECUPERAÇÃO DE JAZIGOS;**
- iv. **AQUISIÇÃO DE SEPULTURA, JAZIGO, TERRENO, COVA, CARNEIRO (GAVETA NOS CEMITÉRIOS ONDE SE ENTERRAM OS CADÁVERES), ETC.;**
- v. **SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL PARA DEPENDENTES OU FAMILIARES DO CLIENTE; SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO SOLICITANTE.**

**11.8.5. Disposições Gerais**

As Partes declaram-se cientes que os serviços descritos no presente instrumento não apresentam qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como “planos e/ou seguros privados de assistência à saúde”, a serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário. O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

O Usuário não poderá rejeitar sem uma recusa justificada a forma de atendimento indicada pela Assistência Motocicleta, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Motocicleta deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação. Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a Assistência Motocicleta ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a Assistência Motocicleta, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

**Os Serviços da Assistência Motocicleta não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior. Abaixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:**

- i. **Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem, à critério da Central de Assistência, em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;**
- ii. **Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;**

**Classificação: Pública | Classification: Public**

iii. **Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.**

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

## 11.9. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA 24H

### 11.9.1. Assistência 24h – Plano Básico

Coberturas	Plano Básico
Reboque após o sinistro	100 km, ou até R\$ 100,00 por evento. Sem limite de utilização na vigência.
Socorro mecânico ou Reboque após pane	Guincho: 100 km, ou até R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 na vigência. / Socorro Mecânico: R\$ 35,00 por evento e R\$ 105,00 por vigência.
Chaveiro	100 km, ou até R\$80,00 por evento e R\$ 240,00 por vigência.
Troca de pneus	100 km, ou até R\$ 35,00 por evento e R\$ 105,00 na vigência
Pane Seca	100 km, ou até R\$ 100,00 por evento e R\$ 200,00 na vigência
Meio de Transporte Alternativo para Retorno ao Domicílio ou Continuação da Viagem	Meio de transporte mais adequado a critério da seguradora, limitado a R\$ 400,00 por vigência
Hospedagem	Até R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência
Carro Reserva (Opcional)	07, 15 ou 30 diárias – Carro popular com ar condicionado. Condição: sinistro indenizado.
Taxi Garantido (Opcional)	Serviço de Táxi por meio de aplicativo conveniado; Validade de 30 (trinta dias); Cobertura, de no máximo, R\$ 1.500,00 - Condição: sinistro indenizado

**11.9.2. Assistência 24h – Plano Completo**

<b>Coberturas</b>	<b>Plano Completo (200km/400km/800km)</b>
<b>Reboque após o sinistro</b>	Até a km contratada (100km   200km   400km   800km), sem limite de utilização na vigência
<b>Socorro mecânico ou Reboque após pane</b>	Até a km contratada (100km   200km   400km   800km), sem limite de utilização na vigência
<b>Taxi dentro do município</b>	Ilimitado. Condição: Utilização do serviço de reboque ou comprovação que o veículo segurado está impossibilitado de se locomover.
<b>Meio de Transporte Alternativo para Retorno ao Domicílio ou Continuação da Viagem</b>	Meio de transporte mais adequado a critério da seguradora, limitado a R\$ 400,00 por vigência
<b>Pane Seca</b>	100 km, ou até R\$ 100,00 por evento e R\$ 200,00 na vigência
<b>Chaveiro</b>	Até R\$80,00 por evento e R\$ 240,00 por vigência.
<b>Troca de pneus</b>	Até R\$ 50,00 por evento, sem limite de utilização na vigência
<b>Hospedagem</b>	Até R\$ 600,00 por vigência
<b>Despachante – Indenização Integral</b>	Sem limite de utilização na vigência
<b>Transmissão de Mensagens Urgentes</b>	Sem limite de utilização na vigência
<b>Meio de transporte para recuperação do veículo após localização (roubo) ou conserto</b>	Serviço prestado fora dos limites do município de domicílio do segurado limitado a R\$ 300,00 por vigência.
<b>Envio/Hospedagem de acompanhante</b>	Até R\$ 600,00 por vigência
<b>Motorista substituto</b>	01 motorista / Percurso de volta domicílio do Segurado - Condição: Serviço Prestado fora dos limites do município de domicílio do segurado limitado a R\$ 200,00 por vigência

<b>Coberturas</b>	<b>Plano Completo (200km/400km/800km)</b>
<b>Remoção médica</b>	Até R\$ 1000,00 por ocorrência
<b>Retorno antecipado</b>	Até R\$ 100,00 por evento/ocupante. Sem limite de utilização na vigência
<b>Retorno dos acompanhantes</b>	R\$ 300,00 por vigência
<b>Translado de corpo</b>	Despesa máxima de até R\$ 1500,00 por evento
<b>Carro Reserva (Opcional)</b>	07, 15 ou 30 diárias – Carro popular com ar condicionado. Condição: sinistro indenizado.
<b>Taxi Garantido (Opcional)</b>	Serviço de Táxi por meio de aplicativo conveniado; Validade de 30 (trinta dias); Cobertura, de no máximo, R\$ 1.500,00 - Condição: sinistro indenizado
<b>Contenção de vazamentos</b>	Até R\$ 200,00 por evento, com R\$ 400,00 por vigência
<b>Eletricista</b>	Até R\$ 200,00 por evento, com R\$ 400,00 por vigência
<b>Desentupimento</b>	Até R\$ 200,00 por evento, com R\$ 400,00 por vigência
<b>Substituição de telhas</b>	Até R\$ 500,00 por evento, com R\$ 1000,00 por vigência
<b>Chaveiro Residencial</b>	Em caso de perda ou roubo das chaves: Até R\$ 50,00 por evento, com R\$ 100,00 por vigência / Em caso de sinistro: Até R\$ 200,00 por evento, com R\$ 400,00 por vigência
<b>Conserto de geladeira, máquina de lavar/secar roupa, fogão e micro-ondas</b>	Até R\$ 100,00 por evento, com R\$ 400,00 por vigência
<b>Conserto de Aparelho Telefônico</b>	Até R\$ 100,00 por evento, com R\$ 400,00 por vigência
<b>Assistência Funeral</b>	Despesa máxima de até R\$ 2000,00

**11.9.3. Assistência 24h – Guincho Km Ilimitado + 7 Dias De Carro Reserva**

<b>Coberturas</b>	<b>Plano km ilimitado</b>
<b>Reboque após o sinistro</b>	Km ilimitada, sem limite de utilização na vigência.
<b>Socorro mecânico ou Reboque após pane</b>	Guincho: km ilimitada, ou até R\$ 400,00 por evento e R\$ 1200,00 na vigência / Socorro mecânico: R\$ 35,00 por evento e R\$ 105,00 por vigência
<b>Segundo Reboque</b>	Até 100 km, ou até R\$ 100,00 por evento com 1 acionamento por evento de sinistro
<b>Táxi dentro do município</b>	R\$ 50,00 por evento e R\$ 150,00 por vigência. Condição: Utilização do serviço de reboque ou comprovação que o veículo segurado está impossibilitado de se locomover.
<b>Meio de Transporte Alternativo para Retorno ao Domicílio ou Continuação da Viagem</b>	Serviço prestado fora dos limites do município de domicílio do segurado limitado a R\$ 300,00 por vigência.
<b>Pane Seca</b>	200 km, ou até R\$ 150,00 por evento e R\$ 450,00 por vigência
<b>Chaveiro</b>	200 km, ou até R\$ 80,00 por evento e R\$ 240,00 por vigência
<b>Troca de pneus</b>	200 km, ou até R\$ 50,00 por evento e R\$ 150,00 por vigência
<b>Hospedagem</b>	Até R\$ 600,00 por vigência
<b>Despachante (Indenização Integral)</b>	Sem limite de utilização
<b>Meio de transporte para recuperação do veículo após localização (roubo) ou conserto</b>	Serviço prestado fora dos limites do município de domicílio do segurado limitado a R\$ 300,00 por vigência.
<b>Envio/Hospedagem de acompanhante</b>	Até R\$ 600,00 por vigência
<b>Motorista substituto</b>	01 motorista / Percurso de volta domicílio do Segurado - Condição: Serviço Prestado fora dos limites do município de domicílio do segurado limitado a R\$ 200,00 por vigência

<b>Coberturas</b>	<b>Plano km ilimitado</b>
<b>Remoção médica</b>	Até R\$ 1000,00 por ocorrência
<b>Translado de corpo</b>	Despesa máxima de até R\$ 1900,00 por evento
<b>Carro reserva</b>	07 diárias (Gratuito) / 07 diárias (opcional) / 15 diárias (opcional) / 30 diárias (Opcional). Carro popular com ar condicionado
<b>Táxi garantido (Opcional)</b>	Serviço de Táxi por meio de aplicativo conveniado; Validade de 30 (trinta dias); Cobertura, de no máximo, R\$ 1.500,00;
<b>Contenção de vazamentos</b>	Até R\$ 150,00 por evento, com R\$ 300,00 por vigência
<b>Eletricista</b>	Até R\$ 150,00 por evento, com R\$ 300,00 por vigência
<b>Desentupimento</b>	Até R\$ 150,00 por evento, com R\$ 300,00 por vigência
<b>Chaveiro Residencial</b>	Até R\$ 150,00 por evento, com R\$ 300,00 por vigência

#### 11.9.4. Assistência 24h – Alfa Carga

<b>Coberturas</b>	<b>Plano Carga (100km/200km/400km/800km)</b>
<b>Reboque após o sinistro</b>	Até a km contratada (100km   200km   400km   800km), sem limite de utilização na vigência
<b>Reboque após pane</b>	Reboque após pane: Até a km contratada (100km   200km   400km   800km), ou até R\$ 300 por evento e R\$ 900,00 por vigência / Socorro mecânico: R\$ 90,00 por evento e R\$ 270,00 por vigência
<b>Meio de Transporte Alternativo para Retorno ao Domicílio ou Continuação da Viagem</b>	Meio de transporte mais adequado a critério da seguradora, limitado a R\$ 300,00 por vigência

**11.9.5. Assistência 24h Moto – Plano Básico**

Coberturas	Assistência 24h - Moto - Plano Básico
Reboque após o sinistro	100 km, ou até R\$ 100,00 por evento. Sem limite de utilização na vigência.
Socorro Mecânico ou Reboque após pane	Guincho: 100 km, ou até R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 na vigência. / Socorro Mecânico: R\$ 35,00 por evento e R\$ 105,00 por vigência
Chaveiro	100 km, ou até R\$80,00 por evento e R\$ 240,00 por vigência.
Meio de transporte alternativo	Meio de transporte mais adequado a critério da seguradora, limitado a R\$ 400,00 por vigência - Franquia: 25km
Hospedagem	Até R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência

**11.9.6. Assistência 24h Moto – Plano Completo (100km, 200km, 400km, 700km e 1000km)**

Coberturas	Assistência 24h - Moto - Plano Completo (100km, 200km, 400km, 700km e 1000km)
Reboque após o sinistro	Até a km contratada (100km   200km   400km   700km   1000km), sem limite de utilização na vigência
Socorro Mecânico ou Reboque após pane	Guincho: 100 km, ou até R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 na vigência. / Socorro Mecânico: R\$ 35,00 por evento, sem limite de utilização por vigência
Chaveiro	100 km, ou até R\$80,00 por evento e R\$ 240,00 por vigência.
Troca de pneus	Até R\$ 50,00 por evento, sem limite de utilização na vigência
Pane seca	100 km, ou até R\$ 100,00 por evento e R\$ 200,00 na vigência
Despachante	Sem limite de utilização na vigência

Coberturas	Assistência 24h - Moto - Plano Completo (100km, 200km, 400km, 700km e 1000km)
<b>Motorista substituto</b>	01 motorista / Percurso de volta domicílio do Segurado - Condição: Serviço Prestado fora dos limites do município de domicílio do segurado limitado a R\$ 200,00 por vigência
<b>Envio de mensagens urgentes</b>	Sem limite de utilização na vigência
<b>Retorno antecipado por falecimento familiar</b>	Até R\$ 100,00 por evento/ocupante. Sem limite de utilização na vigência
<b>Meio de transporte alternativo</b>	Meio de transporte mais adequado a critério da seguradora, limitado a R\$ 400,00 por vigência - Franquia: 25km
<b>Hospedagem</b>	Até R\$ 600,00 por vigência
<b>Hospedagem de passageiros</b>	Até R\$ 600,00 por vigência
<b>Transporte para recuperação do veículo</b>	Serviço prestado fora dos limites do município de domicílio do segurado limitado a R\$ 300,00 por vigência.
<b>Envio de acompanhante</b>	Até R\$ 600,00 por vigência
<b>Remoção Hospitalar</b>	Até R\$ 1000,00 por ocorrência
<b>Retorno de acompanhantes</b>	R\$ 300,00 por vigência
<b>Translado de corpo</b>	Despesa máxima de até R\$ 1500,00 por evento
<b>Chaveiro residencial (perda)</b>	R\$50,00 por evento e R\$ 100,00 por vigência.
<b>Chaveiro residencial (sinistro)</b>	R\$200,00 por evento e R\$ 400,00 por vigência.
<b>Encanador (Contenção de vazamento)</b>	R\$200,00 por evento e R\$ 400,00 por vigência.

<b>Coberturas</b>	<b>Assistência 24h - Moto - Plano Completo (100km, 200km, 400km, 700km e 1000km)</b>
<b>Encanador (Desentupimento)</b>	R\$200,00 por evento e R\$ 400,00 por vigência.
<b>Eletricista</b>	R\$200,00 por evento e R\$ 400,00 por vigência.
<b>Conserto de aparelho telefônico</b>	R\$100,00 por evento e R\$ 400,00 por vigência.
<b>Conserto de linha branca e marron</b>	R\$100,00 por evento e R\$ 400,00 por vigência.
<b>Substituição de telhas</b>	R\$500,00 por evento e R\$ 1000,00 por vigência.
<b>Assistência Funeral</b>	Despesa máxima de até R\$ 2000,00

### 11.10. 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**.

### 11.11. PRESCRIÇÃO

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

## 12. COBERTURAS ADICIONAIS – ASSISTÊNCIA VIDROS

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

### 12.1. PLANO BÁSICO - REDE REFERENCIADA

#### 12.1.1. 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, somente em rede referenciada.

#### **12.1.2. Âmbito Geográfico**

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

#### **12.1.3. Riscos Cobertos**

- a. - Troca ou Reparo de vidro;
- b. - Guarnições.

#### **12.1.4. Riscos Excluídos**

- I. Não serão efetuados reembolsos de gastos relativos à mão- de- obra e/ou peças e/ou serviços executados por terceiros sem autorização da Assistência 24 horas da Alfa Seguros.**
- II. Não está previsto o atendimento a veículos com vidros blindados, veículos importados de forma independente e veículos conversíveis.**
- III. Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.**
- IV. Danos aos vidros, decorrentes, comprovadamente, de tumultos e motins em situações de desordem pública não são considerados avarias sujeitas a atendimento.**
- V. Micro-ônibus, ônibus, veículos transformados ou adaptados (modificados do projeto original ou off-roads).**
- VI. Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, chuva de granizo, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, entre outros.**
- VII. Dano pré-existente à contratação do seguro.**
- VIII. Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo, teste drive ou similares.**
- IX. Peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra.**
- X. Perdas financeiras pela paralisação do veículo durante o período de busca, troca e/ou reparo dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores (mesmo quando causados por risco coberto pela apólice).**
- XI. Danos provocados por ação voluntária, pontual, isolada ou qualquer outro dano que não esteja relacionado aos danos cobertos.**
- XII. Peças com logomarca do fabricante do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma.**
- XIII. Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados.**
- XIV. Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo Segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rchas ou corridas.**

- XV. Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros.
- XVI. Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira.
- XVII. Canaletas, suportes, hastes de alumínio, pestanas, frisos e borrachas estéticas não são objetos dessa cobertura.
- XVIII. Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:
- Break-light e luz de freio;
  - Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
  - Veículos em processo de atendimento de sinistro.
  - Recalibração ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares;

#### 12.1.5. Limites e Franquia

Todo atendimento no qual haja a substituição de vidros, 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, o Segurado fica 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.

**Limite: Descrito no item** Erro! Fonte de referência não encontrada.**Erro! Fonte de referência não encontrada.**

#### 12.1.6. Disposições Gerais

- A substituição de guarnições 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 e acabamento.
- 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, no momento de entrega do veículo ao mesmo, conforme valores expressos na apólice.
- Para serviços realizados em rede credenciada, não haverá obrigatoriedade de reposição de peça com a logomarca da montadora, desenho, serigrafia ou qualquer marca que remeta a montadora do veículo. A Seguradora reserva-se ao direito da reposição 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.

- V. 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.
- VI. Todo atendimento deverá ser feito por meio da rede de credenciada.
- VII. É indispensável apresentar a peça danificada no momento da vistoria e/ou troca.

## 12.2. PLANO COMPLETO – REDE REFERENCIADA

### 12.2.1. 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, somente em rede referenciada.

### 12.2.2. Âmbito Geográfico

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

### 12.2.3. Riscos Cobertos

- a. Troca ou Reparo de vidro\*
- b. Película de Controle Solar;
- c. Palheta;
- d. Guarnições;
- e. Retrovisor Externo;
- f. Farol e Lanterna;
- g. Farol Auxiliar (Milha e Neblina)
- h. Lanternas Auxiliares Traseiras com função de luz desde que originais de fábrica;
- i. SRA Plus (Serviço de Reparo de Arranhões e Serviço de Martelinho);
- j. Teto Solar/Panorâmico, exclusivo para os veículos das marcas Troller, Jaguar e Land Rover;
- k. Máquina de elevação dos vidros;
- l. Reparo aos Para-choques;

\***Acordo Assochery** - Opção de atendimento, somente do para-brisa, no local de preferência e de livre escolha do Segurado com franquia de R\$350 ou na rede referenciada Autoglass com franquia de R\$250.

### 12.2.4. Riscos Excluídos

- I. **Não serão efetuados reembolsos de gastos relativos à mão- de- obra e/ou peças e/ou serviços executados por terceiros sem autorização da Assistência 24 horas da Alfa Seguros.**
- II. **Não está previsto o atendimento a veículos com vidros blindados, veículos importados de forma independente e veículos conversíveis.**
- III. **Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.**

**Classificação: Pública | Classification: Public**

- IV. Danos aos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas decorrentes, comprovadamente, de tumultos e motins em situações de desordem pública não são considerados avarias sujeitas a atendimento.
- V. Micro-ônibus, ônibus, veículos transformados ou adaptados (modificados do projeto original ou off-roads).
- VI. Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, chuva de granizo, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, entre outros.
- VII. Dano pré-existente à contratação do seguro.
- VIII. Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo, teste drive ou similares.
- IX. Peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra.
- X. Perdas financeiras pela paralisação do veículo durante o período de busca, troca e/ou reparo dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores (mesmo quando causados por risco coberto pela apólice).
- XI. Danos provocados por ação voluntária, pontual, isolada ou qualquer outro dano que não esteja relacionado aos danos cobertos.
- XII. Peças com logomarca do fabricante do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma.
- XIII. Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados.
- XIV. Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rchas ou corridas.
- XV. Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros.
- XVI. Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira.
- XVII. Substituição de películas de controle solar no para-brisa.
- XVIII. Películas fora dos padrões estabelecidos pelo Contran.
- XIX. Canaletas, suportes, hastes de alumínio, pestanas, frisos e borrachas estéticas não são objetos dessa cobertura.
- XX. Não está prevista a substituição de vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico.
- XXI. Recuperação de arranhões em peças de plástico como capas de para-choques, capa de retrovisores ou para-lamas.
- XXII. Recuperação em peças cromadas ou danificadas pela ação do tempo.
- XXIII. Recuperação de arranhões em peças repintadas, texturas fora do padrão original e plotagens.
- XXIV. Arranhões que não sejam superficiais.

- XXV. Lanternas cegas (que não utilizam lâmpadas).**
- XXVI. Componentes elétricos, eletrônicos ou mecanismos manuais que não façam parte da peça substituída (exemplo: interruptores, fiações, chicotes elétricos e máquinas de regulagem, etc).**
- XXVII. Panes elétricas ou danos decorrentes de panes elétricas.**
- XXVIII. Lanternas auxiliares traseiras sem função de luz (apenas refletivas) e lanternas laterais.**
- XXIX. Faróis, lanternas ou retrovisores adaptados e/ou transformados de outros veículos.**
- XXX. Faróis de LED orientados por câmera frontal e GPS (Matrix LED), faróis de OLED (Diodo emissor de luz orgânico), laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro.**
- XXXI. Danos causados à lataria em razão de quebra dos faróis, lanternas ou retrovisores.**
- XXXII. Reatores/módulos ou qualquer outro componente que não faça parte dos faróis convencionais, faróis de xênon/Led, faróis auxiliares/milha, lanternas convencionais, lanternas auxiliares, lanternas de Led e retrovisor;**
- XXXIII. Recalibração ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares;**
- XXXIV. Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:**
- a. Break-light e luz de freio;**
  - b. Faróis de xenônio ou similares não originais de fábrica;**
  - c. Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;**
  - d. Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou do farol;**
  - e. Veículos em processo de atendimento de sinistro.**

#### **12.2.5. Limites e Franquia**

Todo atendimento no qual haja a substituição de vidros, acessórios, Máquina de elevação dos vidros, Reparo aos Para-choques e SRA Plus (Serviço de Reparo de Arranhões e Serviço de Martelinho) estão sujeitos 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, o Segurado fica isento do pagamento da franquia.

No caso de troca de acessórios 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.

**Limite: Descrito no item** Erro! Fonte de referência não encontrada.**Erro! Fonte de referência não encontrada.**

#### **12.2.6. Disposições Gerais**

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

**Classificação: Pública | Classification: Public**

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

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

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

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

XII. Máquina de elevação dos Vidros:

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

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

### 12.3. PLANO EXCLUSIVO - LIVRE ESCOLHA

#### 12.3.1. 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.

O atendimento será efetuado no local de preferência e de livre escolha do Segurado, com exceção do SRA Plus, Proteção aos Para-choques e Máquina de vidros, onde estes serão realizados exclusivamente nas lojas Autoglass ou na rede credenciada.

#### 12.3.2. Âmbito Geográfico

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

#### 12.3.3. Riscos Cobertos

- a. Troca ou Reparo de vidro;
- b. Película de Controle Solar;
- c. Palheta;
- d. Guarnições;
- e. Retrovisor Externo e Interno;
- f. Farol e Lanterna;
- g. Farol Auxiliar (Milha e Neblina);
- h. Lanternas Auxiliares Traseiras com função de luz desde que originais de fábrica;
- i. SRA Plus (Serviço de Reparo de Arranhões e Serviço de Martelinho);

**Classificação: Pública | Classification: Public**

- j. Reparo aos Para-choques;
- k. Teto Solar/Panorâmico;
- l. Máquina de elevação dos vidros.

#### 12.3.4. Riscos Excluídos

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

- XIX. Não está prevista a substituição de vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico.**
- XX. Recuperação de arranhões em peças de plástico como capas de para-choques, capa de retrovisores ou para-lamas.**
- XXI. Recuperação em peças cromadas ou danificadas pela ação do tempo.**
- XXII. Recuperação de arranhões em peças repintadas, texturas fora do padrão original e plotagens.**
- XXIII. Arranhões que não sejam superficiais.**
- XXIV. Lanternas cegas (que não utilizam lâmpadas).**
- XXV. Componentes elétricos, eletrônicos ou mecanismos manuais que não façam parte da peça substituída (exemplo: interruptores, fiações, chicotes elétricos e máquinas de regulagem etc).**
- XXVI. Panes elétricas ou danos decorrentes de panes elétricas.**
- XXVII. Lanternas auxiliares traseiras sem função de luz (apenas refletivas) e lanternas laterais.**
- XXVIII. Faróis, lanternas ou retrovisores adaptados e/ou transformados de outros veículos.**
- XXIX. Faróis de LED orientados por câmera frontal e GPS (Matrix LED), faróis de OLED (Diodo emissor de luz orgânico), laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro.**
- XXX. Danos causados à lataria em razão de quebra dos faróis, lanternas ou retrovisores.**
- XXXI. Para-choque de veículo blindado.**
- XXXII. Para-choques com riscos, desgaste natural, manchas, arranhões ou outro dano que não seja de quebra, trinca, amassado, deformação ou perfuração.**
- XXXIII. Dano ao para-choque decorrente de sinistro indenizável.**
- XXXIV. Gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, lanternas cegas e/ou auxiliares, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal cromado ou pintado, alma, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, para barro. Estes são itens não cobertos mesmo que já estejam instalados no para-choque.**
- XXXV. Reatores/módulos ou qualquer outro componente que não faça parte dos faróis convencionais, faróis de xênon/Led, faróis auxiliares/milha, lanternas convencionais, lanternas auxiliares, lanternas de Led e retrovisor;**
- XXXVI. Recalibração ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares;**
- XXXVII. Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:**
- a. Break-light, Luz de freio;**
  - b. Faróis de xenônio ou similares não originais de fábrica;**
  - c. Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;**
  - d. Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou do farol;**

## e. Veículos em processo de atendimento de sinistro.

### 12.3.5. Limites e Franquia

Todo atendimento no qual haja a substituição de vidros, acessórios, SRA Plus (Serviço de Reparo de Arranhões e Serviço de Martelinho), Máquina de elevação dos vidros e Reparo aos Para-choques estão sujeitos 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, o Segurado fica isento do pagamento da franquia.

No caso de troca de acessórios, 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.

**Limite: Descrito no item** Erro! Fonte de referência não encontrada.**Erro! Fonte de referência não encontrada.**

### 12.3.6. Disposições Gerais

- I. A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuíam a referida película.
- II. A substituição de guarnições e palhetas de limpadores de para-brisa será realizada exclusivamente quando houver substituição do para-brisa dianteiro ou traseiro, e as respectivas guarnições e palhetas estiverem ressecadas ou danificadas, de modo a comprometer vedação, acabamento ou visibilidade.
- III. O prazo de atendimento ao Segurado será de até 7(sete) dias úteis, contados sempre a partir da data de confirmação do direito ao atendimento, salvos os casos de falta de peças de reposição na região, onde o prazo será revisto de acordo com as providências de encomendas.
- IV. Os valores de franquia serão pagos pelo Segurado, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após a substituição dos vidros, acessórios, Máquina de elevação dos vidros, SRA Plus (Serviço de Reparo de Arranhões e Serviço de Martelinho), Reparo aos para-Choques, conforme valores expressos na apólice.
- V. Caso o Segurado escolha uma rede credenciada, a Seguradora reserva-se ao direito da reposição de peças sem a logomarca da montadora, desenho, serigrafia ou qualquer marca que remeta a montadora do veículo (peças genuínas), uma vez que a mesma é de sua propriedade. Serão instalados vidros com a mesma qualidade daqueles adquiridos pelas montadoras junto aos seus fornecedores. Os itens danificados serão substituídos por peças originais, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor.

- VI. Não haverá reembolso de qualquer tipo de serviço realizado sem autorização prévia da Seguradora. Quando autorizado serão observados os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.
- VII. 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;
- VIII. 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.
- IX. SRA Plus (Serviço de Reparo de Arranhões e Serviço de Martelinho):
- 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.
  - 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.
  - O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo.
  - Além de melhorar o aspecto da pintura e eliminar arranhões, o SRA Plus tem como objetivo a reparação de amassados e batidas leves na superfície do veículo, através da técnica de martelinho, mediante avaliação do técnico especialista.
  - O serviço será realizado obrigatoriamente nas lojas Autoglass ou rede de credenciados e não possui desconto de franquia.
- X. Reparo aos Para-choques:
- Quando ocorrer danos aos para-choques traseiro ou dianteiro, tais como quebra, trinca, amassados, deformação ou perfuração, a proteção contempla o reparo da peça que inclui a soldagem e/ou colagem de trincas e quebras, alinhamento, suportes de fixação e pintura que foi danificada.
  - Haverá reposição original de emblemas e presilhas quando necessário, desde que não sejam peças adaptadas de outra marca ou modelo de veículo, ainda que instaladas em concessionária.
  - Critérios técnicos e vistoria de constatação, quando esta for necessária, definirão se o para-choque poderá ser reparado. Caso o dano seja irreparável, ou se por questões técnicas o reparo não for possível, o atendimento não será realizado.
  - O alinhamento do para-choque estará condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi, ou seja, se houver danos nestes itens que prejudique a fixação do para-choque, será de responsabilidade do Segurado providenciar a correção para posterior fixação do mesmo.
  - A tonalidade de cor do para-choque deverá acompanhar as demais peças do veículo, no entanto poderá haver diferenciação no brilho da peça repintada, devido exposição ao tempo.
  - No caso de para-choques sem pintura, que for passível de reparação, poderá haver diferença da textura na superfície da peça.
- XI. Máquina de elevação dos Vidros:
- O serviço garante o reparo ou a substituição de todos os itens que compõem exclusivamente a máquina de vidro da porta do veículo, como hastes de elevação dos vidros de plástico ou metal, roldanas, cabo de aço e motor elétrico.
- É indispensável apresentar a peça danificada no momento da vistoria e/ou troca.

## 12.4. PLANO BLINDADO

### 12.4.1. 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.

### 12.4.2. Âmbito Geográfico

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

### 12.4.3. Riscos Cobertos

- a. Serviço para Vidros Blindados;
- b. Molduras;
- c. Palhetas;
- d. Película de Controle Solar;
- e. Faróis;
- f. Faróis Auxiliares (Milha e Neblina)
- g. Lanternas;
- h. Retrovisores;
- i. Lanternas Auxiliares Traseiras com função de luz desde que originais de fábrica;
- j. SRA Plus (Serviço de Reparo de Arranhões e Serviço de Martelinho).

### 12.4.4. Riscos Excluídos

- I. Não está disponível a contratação de veículos blindados pela própria montadora.
- II. 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.
- III. 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.
- IV. Não serão efetuados reembolsos de gastos relativos à mão- de- obra e/ou peças e/ou serviços executados por terceiros sem autorização da Assistência 24 horas da Alfa Seguros.
- V. Não está previsto o atendimento a veículos importado de forma independente e veículos conversíveis.
- VI. Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.
- VII. 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.

- VIII. Micro-ônibus, ônibus, veículos transformados ou adaptados (modificados do projeto original ou off-roads).
- IX. Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, chuva de granizo, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, entre outros.
- X. Dano pré-existente à contratação do seguro.
- XI. Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo, teste drive ou similares.
- XII. Peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra.
- XIII. Perdas financeiras pela paralisação do veículo durante o período de busca, troca e/ou reparo dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores (mesmo quando causados por risco coberto pela apólice).
- XIV. Danos provocados por ação voluntária, pontual, isolada ou qualquer outro dano que não esteja relacionado aos danos cobertos.
- XV. Peças com logomarca do fabricante do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma.
- XVI. Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados.
- XVII. Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rchas ou corridas.
- XVIII. Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros.
- XIX. Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira.
- XX. Substituição de películas de controle solar no para-brisa.
- XXI. Películas fora dos padrões estabelecidos pelo Contran.
- XXII. Canaletas, suportes, hastes de alumínio, pestanas, frisos e borrachas estéticas não são objetos dessa cobertura.
- XXIII. Não está prevista a substituição de vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico.
- XXIV. Recuperação de arranhões em peças de plástico como capas de para-choques, capa de retrovisores ou para-lamas.
- XXV. Recuperação em peças cromadas ou danificadas pela ação do tempo.
- XXVI. Recuperação de arranhões em peças repintadas, texturas fora do padrão original e plotagens.
- XXVII. Arranhões que não sejam superficiais.
- XXVIII. Lanternas cegas (que não utilizam lâmpadas).

- XXIX. Componentes elétricos, eletrônicos ou mecanismos manuais que não façam parte da peça substituída (exemplo: interruptores, fiações, chicotes elétricos e máquinas de regulagem, etc).**
- XXX. Panes elétricas ou danos decorrentes de panes elétricas.**
- XXXI. Lanternas auxiliares traseiras sem função de luz (apenas refletivas) e lanternas laterais.**
- XXXII. Faróis, lanternas ou retrovisores adaptados e/ou transformados de outros veículos.**
- XXXIII. Faróis de LED orientados por câmera frontal e GPS (Matrix LED), faróis de OLED (Diodo emissor de luz orgânico), laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro.**
- XXXIV. Danos causados à lataria em razão de quebra dos faróis, lanternas ou retrovisores.**
- XXXV. Reatores/módulos ou qualquer outro componente que não faça parte dos faróis convencionais, faróis de xênon/Led, faróis auxiliares/milha, lanternas convencionais, lanternas auxiliares, lanternas de Led e retrovisor;**
- XXXVI. Recalibração ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares;**
- XXXVII. Reparos e/ou trocas de tetos solares ou panorâmicos (mesmo que originais de fábrica);**
- XXXVIII. Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:**
- a. Break-light e luz de freio;**
  - b. Faróis de xenônio ou similares não originais de fábrica;**
  - c. Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;**
  - d. Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou farol;**
  - e. Veículos em processo de atendimento de sinistro.**

#### **12.4.5. Limites e 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, retrovisor completo ou SRA Plus (Serviço de Reparo de Arranhões e Serviço de Martelinho), 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).

**Limite: Descrito no item Erro! Fonte de referência não encontrada. Erro! Fonte de referência não encontrada.**

#### **12.4.6. Disposições Gerais**

- I. 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.
- II. A substituição de guarnições e palhetas de limpadores de para-brisa será realizada exclusivamente quando houver substituição do para-brisa dianteiro ou traseiro, e as respectivas guarnições e palhetas estiverem ressecadas ou danificadas, de modo a comprometer vedação, acabamento ou visibilidade.
- III. 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.
- IV. 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.
- V. Serviços providenciados pelo próprio Segurado não serão reembolsados.
- VI. SRA Plus (Serviço de Reparo de Arranhões e Serviço de Martelinho):
  - a. O serviço de reparo de arranhões consiste no polimento com aplicação de tinta especial patenteada, de arranhões que tenham atingido o verniz ou a tinta.
  - b. O serviço será executado após avaliação do técnico especialista, que definirá se a pintura poderá ser reparada. O reparo é indicado apenas quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo.
  - c. O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo.
  - d. Além de melhorar o aspecto da pintura e eliminar arranhões, o SRA Plus tem como objetivo a reparação de amassados e batidas leves na superfície do veículo, através da técnica de martelinho, mediante avaliação do técnico especialista.
  - e. O serviço será realizado obrigatoriamente nas lojas Autoglass ou rede de credenciados e não possui desconto de franquia.
- VII. É indispensável apresentar a peça danificada no momento da vistoria e/ou troca.

## 12.5. PLANO CARGA

### 12.5.1. 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, somente em rede referenciada.

### 12.5.2. Âmbito Geográfico

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

### 12.5.3. Riscos Cobertos

- a. Troca ou Reparo de vidro;

**Classificação: Pública | Classification: Public**

- b. Película de Controle Solar;
- c. Palheta;
- d. Guarnições.

#### 12.5.4. Riscos Excluídos

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

**Classificação: Pública | Classification: Public**

- XIX. Películas fora dos padrões estabelecidos pelo Contran.
- XX. Reatores/módulos ou qualquer outro componente que não faça parte dos faróis convencionais, faróis de xênon/Led, faróis auxiliares/milha, lanternas convencionais, lanternas auxiliares, lanternas de Led e retrovisor;
- XXI. Recalibração ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares;
- XXII. Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:
  - a. Break-light e luz de freio;
  - b. Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
  - c. Veículos em processo de atendimento de sinistro.

#### 12.5.5. Limites e 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 vigia, 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.

**Limite: Descrito no item** Erro! Fonte de referência não encontrada.**Erro! Fonte de referência não encontrada.**

#### 12.5.6. Disposições Gerais

- I. 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.
- II. 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.
- III. 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.
- IV. 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.
- V. 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.
- VI. Todo atendimento deverá ser feito por meio da rede de credenciada
- VII. É indispensável apresentar a peça danificada no momento da vistoria e/ou troca.

## 12.6. PLANO CARGA PLUS

### 12.6.1. 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, faróis, lanternas e retrovisores danificados no veículo segurado, somente em rede referenciada.

### 12.6.2. Âmbito Geográfico

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

### 12.6.3. Riscos Cobertos

- a. Troca ou Reparo de vidro;
- b. Película de Controle Solar;
- c. Palheta;
- d. Guarnições;
- e. Retrovisor externo;
- f. Farol e lanterna.

### 12.6.4. Riscos Excluídos

- I. Não serão efetuados reembolsos de gastos relativos à mão- de- obra e/ou peças e/ou serviços executados por terceiros sem autorização da Assistência 24 horas da Alfa Seguros.
- II. Não está previsto o atendimento a veículos com vidros blindados, veículos importados de forma independente e veículos conversíveis.
- III. Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas, não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.
- IV. Danos aos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas decorrentes, decorrentes, comprovadamente, de tumultos e motins em situações de desordem pública não são considerados avarias sujeitas a atendimento.
- V. Micro-ônibus, ônibus, veículos transformados ou adaptados (modificados do projeto original ou off-roads).
- VI. Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, chuva de granizo, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, entre outros.
- VII. Dano pré-existente à contratação do seguro.
- VIII. Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo, teste drive ou similares.
- IX. Peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra.
- X. Perdas financeiras pela paralisação do veículo durante o período de busca, troca e/ou reparo dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores (mesmo quando causados por risco coberto pela apólice).
- XI. Danos provocados por ação voluntária, pontual, isolada ou qualquer outro dano que não esteja relacionado aos danos cobertos.

**Classificação: Pública | Classification: Public**

- XII. Peças com logomarca do fabricante do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma.
- XIII. Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados.
- XIV. Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo Segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rchas ou corridas.
- XV. Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros.
- XVI. Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira.
- XVII. Canaletas, suportes, hastes de alumínio, pestanas, frisos e borrachas estéticas não são objetos dessa cobertura.
- XVIII. Não está prevista a substituição de vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico.
- XIX. Lanternas cegas (que não utilizam lâmpadas).
- XX. Lanternas auxiliares traseiras sem função de luz (apenas refletivas) e lanternas laterais.
- XXI. Faróis, lanternas ou retrovisores adaptados e/ou transformados de outros veículos.
- XXII. Faróis, lanternas ou retrovisores adaptados e/ou transformados de outros veículos.
- XXIII. Faróis de LED orientados por câmera frontal e GPS (Matrix LED), faróis de OLED (Diodo emissor de luz orgânico), laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro.
- XXIV. Danos causados à lataria em razão de quebra dos faróis, lanternas ou retrovisores.
- XXV. Substituição de películas de controle solar no para-brisa.
- XXVI. Películas fora dos padrões estabelecidos pelo Contran.
- XXVII. Reatores/módulos ou qualquer outro componente que não faça parte dos faróis convencionais, faróis de xênon/Led, faróis auxiliares/milha, lanternas convencionais, lanternas auxiliares, lanternas de Led e retrovisor;
- XXVIII. Recalibração ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares;
- XXIII. Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:
  - a. Break-light e luz de freio;
  - b. Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
  - c. Veículos em processo de atendimento de sinistro;
  - d. Faróis de xenônio ou similares não originais de fábrica;
  - e. Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou farol.

#### 12.6.5. Limites e 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.

**Classificação: Pública | Classification: Public**

Atendimento no qual seja realizada a recuperação do para-brisa dianteiro, troca de vidros laterais ou vigia, 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.

**Limite: Descrito no item** Erro! Fonte de referência não encontrada.**Erro! Fonte de referência não encontrada.**

#### 12.6.6. Disposições Gerais

A substituição da guarnição e palheta 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.

- I. A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuíam a referida película.
- II. O prazo de atendimento ao Segurado será de até 07 (sete) dias úteis, contados sempre a partir da data de confirmação do direito ao atendimento.
- III. 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.
- IV. 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.
- V. 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.
- VI. Todo atendimento deverá ser feito por meio da rede de credenciada
- VII. É indispensável apresentar a peça danificada no momento da vistoria e/ou troca.
- VIII. 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.

### 12.7. PLANO MOTO – FAROL, LANTERNA E RETROVISOR

#### 12.7.1. Condições Gerais

Fica estipulado que tendo o Segurado contratado a Cobertura de Farol, Lanterna e Retrovisores para Moto, fica garantida esta cobertura caso ocorra a quebra ou a trinca dos retrovisores, faróis, lanternas dianteiras ou traseiras da moto do segurado, esta cobertura garantirá em caso de acidente o reparo ou, caso este não seja viável, a substituição da peça. A troca será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante ao modelo original de fábrica da moto, homologadas e com certificação do Inmetro, e que atendam as especificações técnicas do fabricante, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior.

**Classificação: Pública | Classification: Public**

Em decorrência do ano de fabricação da moto, poderá ser notada na substituição da peça alguma diferença de tonalidade entre a peça antiga e a nova, em virtude do desgaste natural da peça antiga.

Motos descontinuadas ou alocadas em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitas à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada da marca habilitada.

O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade da peça no mercado/local. É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígios dela, para realização do serviço. A peça danificada ficará retida no momento da troca.

Não está condicionada a inclusão da logomarca do fabricante da moto ou qualquer marca, desenho ou serigrafia nas peças substituídas. Somente será realizada a substituição de peças caso não exista danos à lataria que impeça o encaixe.

### **Faróis e Lanternas (Dianteiros e Traseiros)**

Esse serviço garante em caso de acidente, o reparo ou a substituição de faróis dianteiros, lanternas dianteiras e/ou traseiras quando originais de fábrica (lentes e lâmpadas), quando o evento atingir exclusivamente tais peças e desde que a mesma possua função de luz.

Se houver necessidade, também será substituída a lâmpada do farol ou lanterna avariados, caso tenha sido danificada na mesma ocorrência. O critério para definição de necessidade de troca ou reparo do farol, lanterna ou lâmpada é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Seguradora.

### **Retrovisores**

Esse serviço garante em caso de acidente, o reparo ou a substituição dos retrovisores da moto, abrangendo a lente e a carenagem (carcaça) quando o evento atingir exclusivamente tais peças. Caso seja possível a reparação do retrovisor apenas com a compra de determinados componentes, serão substituídos aqueles que sofreram algum dano. O critério para definição de possibilidade de reparação ou necessidade de troca da peça é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Seguradora.

#### **12.7.2. Riscos Excluídos**

**Não estão cobertos por esta cobertura/garantia os seguintes itens:**

- a) Serviços efetuados sem o prévio e expresso consentimento da Seguradora;**
- b) Danos existentes nos faróis, lanternas e retrovisores antes da contratação do seguro;**
- c) Riscos e manchas;**
- d) Danos específicos de manutenção e desgaste;**
- e) Carenagens, Para-brisa, Bagageiros ou acessórios que não sejam os faróis, lanternas e retrovisores;**
- f) Roubo ou furto exclusivo dos retrovisores ou lentes;**

- g) Riscos no farol lanterna ou retrovisor e seu desgaste natural ou de seus componentes, bem como panes elétricas;
- h) Componentes elétricos/eletrônicos e os mecanismos manuais que não estejam embutidos no retrovisor;
- i) Lanternas laterais;
- j) Faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro),
- k) Faróis de xenônio/Led ou similares;
- l) Faróis e lanternas com infiltração ou outro dano que não seja a quebra;
- m) Roubo ou furto exclusivo dos faróis, lanternas e retrovisores;
- n) Queima exclusiva da lâmpada;
- o) Desgaste natural dos faróis e das lanternas;
- p) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- q) Peça com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra;
- r) Veículos de importação independente e transformados (aquele modificado do projeto original);
- s) Danos causados aos acessórios em virtude de seu transporte/reboque por meio inadequado;
- t) Despesas com descolamento do veículo para troca ou reparo de qualquer peça.
- u) Danos propositais.
- v) Motos abaixo de 100 cc, triciclos, quadriciclos e outros modelos adaptados;

#### 12.7.3. Âmbito Geográfico

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

#### 12.7.4. Limites e Franquia

No caso de troca dos faróis, lanternas ou retrovisores, o Segurado participará com o valor da Franquia obrigatória constante na Apólice, por item substituído. Para Sinistros com danos em mais de uma peça no mesmo evento, será cobrada a Franquia da peça danificada com valor mais alto, ficando o Segurado isento da Franquia das demais peças danificadas naquele evento.

**Limite Monetário: Descrito no item** Erro! Fonte de referência não encontrada. Erro!  
Fonte de referência não encontrada.

#### 12.7.5. Disposições Gerais

O Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, antes da execução dos serviços para solicitar aprovação prévia. A Central fará a análise do evento e indicará a loja que realizará o serviço.

O horário de funcionamento da Central de Atendimento é de segunda a sexta de 08h às 22h, exceto feriados nacionais.

Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de vigência do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de vigência.

O Segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos, sem a prévia e expressa autorização da Central de Atendimento, não terá direito em qualquer circunstância ao reembolso das despesas.

Casos de reembolso, quando previamente autorizados pela Central de Atendimento, terão seus valores estabelecidos conforme tabela de reembolso a seguir.

No caso de atendimento realizado fora da rede referenciada, previamente autorizado pela Central de Atendimento, a garantia dos serviços prestados é da empresa que executou o serviço, deixando a Seguradora isenta da responsabilidade do serviço prestado.

A Seguradora liberará o reembolso exclusivamente após o recebimento da cópia da CHN do segurado, do termo de reembolso assinado e da nota fiscal, a qual deverá estar em nome do segurado e ser de empresa regularizada para prestação de serviço. Caso contrário, o Segurado perderá o direito ao reembolso.

## 12.8. TABELA DE LIMITES DE ASSISTÊNCIA A VIDROS

### 12.8.1. Plano Básico – Rede Referenciada

PEÇAS E SERVIÇOS	Plano Básico - Limite Monetário de utilização e reembolso			
	Passeio, Pick-up Leve e Esportivo - Nacionais	Passeio, Pick-up Leve - Importados	Pick-up pesada Carga, Pick-up Pesada Pessoas e Vans - Nacionais	Pick-up pesada carga - Importada e Pick-up Pesada - Pessoas - Importadas
<b>VIDROS (Para-brisa, vigia e lateral)</b>	R\$ 140,00 por vigência	R\$ 305,00 por vigência	R\$ 140,00 por vigência	R\$ 305,00 por vigência
<b>Reparo de Para-brisa</b>	R\$ 50,00 por vigência	R\$ 80,00 por vigência	R\$ 50,00 por vigência	R\$ 80,00 por vigência
<b>Guarnição</b>	R\$ 45,00 por vigência	R\$ 60,00 por vigência	R\$ 45,00 por vigência	R\$ 60,00 por vigência

**12.8.2. Plano Completo – Rede Referenciada**

PEÇAS E SERVIÇOS	Plano Completo - Limite Monetário de utilização e reembolso			
	Passeio, Pick-up Leve e Esportivo - Nacionais	Passeio, Pick-up Leve - Importados	Pick-up pesada Carga, Pick-up Pesada Pessoas e Vans - Nacionais	Pick-up pesada carga - Importada e Pick-up Pesada - Pessoas - Importadas
<b>VIDROS (Para-brisa, vigia e lateral)</b>	R\$ 140,00 por evento e R\$ 280,00 por vigência	R\$ 305,00 por evento e R\$ 610,00 por vigência	R\$ 140,00 por evento e R\$ 280,00 por vigência	R\$ 305,00 por evento e R\$ 610,00 por vigência
<b>Reparo de Para-brisa</b>	R\$ 50,00 por vigência	R\$ 50,00 por vigência	R\$ 50,00 por vigência	R\$ 50,00 por vigência
<b>Película controle solar</b>	R\$ 30,00 por evento e R\$ 60,00 por vigência	R\$ 30,00 por evento e R\$ 60,00 por vigência	R\$ 30,00 por evento e R\$ 60,00 por vigência	R\$ 30,00 por evento e R\$ 60,00 por vigência
<b>Palheta</b>	R\$ 20,00 por vigência	R\$ 30,00 por vigência	R\$ 20,00 por vigência	R\$ 30,00 por vigência
<b>Farol / Lanterna</b>	R\$ 160,00 por evento e R\$ 320,00 por vigência	R\$ 210,00 por evento e R\$ 420,00 por vigência	R\$ 160,00 por evento e R\$ 320,00 por vigência	R\$ 210,00 por evento e R\$ 420,00 por vigência
<b>Iluminação Auxiliar</b>	R\$ 100,00 por vigência	R\$ 160,00 por vigência	R\$ 100,00 por vigência	R\$ 160,00 por vigência
<b>Retrovisor completo</b>	R\$ 90,00 por evento e R\$ 180,00 por vigência	R\$ 150,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência	R\$ 90,00 por evento e R\$ 180,00 por vigência	R\$ 150,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência
<b>Lente de Retrovisor</b>	R\$ 30,00 por evento e R\$ 60,00 por vigência	R\$ 30,00 por evento e R\$ 60,00 por vigência	R\$ 30,00 por evento e R\$ 60,00 por vigência	R\$ 30,00 por evento e R\$ 60,00 por vigência
<b>Para-choque</b>	R\$ 100,00 por vigência	R\$ 100,00 por vigência	R\$ 100,00 por vigência	R\$ 100,00 por vigência
<b>SRA Reparo de arranhões</b>	R\$ 75,00 por vigência	R\$ 75,00 por vigência	R\$ 75,00 por vigência	R\$ 75,00 por vigência

<b>SRA PLUS Martelinho</b>	R\$ 110,00 por vigência	R\$ 110,00 por vigência	R\$ 110,00 por vigência	R\$ 110,00 por vigência
<b>PEÇAS E SERVIÇOS</b>	<b>Plano Completo - Limite Monetário de utilização e reembolso</b>			
	<b>Passeio, Pick-up Leve e Esportivo - Nacionais</b>	<b>Passeio, Pick-up Leve - Importados</b>	<b>Pick-up pesada Carga, Pick-up Pesada Pessoas e Vans - Nacionais</b>	<b>Pick-up pesada carga - Importada e Pick-up Pesada - Pessoas - Importadas</b>
<b>Máquina de vidro</b>	R\$ 75,00 por vigência	R\$ 75,00 por vigência	R\$ 75,00 por vigência	R\$ 75,00 por vigência
<b>Teto Solar / Panorâmico</b>	R\$ 1.500,00 por vigência	R\$ 2.100,00 por vigência	R\$ 1.500,00 por vigência	R\$ 2.100,00 por vigência

**Observação: teto solar panorâmico- plano completo: exclusivo para os veículos das marcas Troller, Jaguar e Land rover.**

### 12.8.3. Plano Exclusivo – Livre Escolha

<b>PEÇAS E SERVIÇOS</b>	<b>Plano Exclusivo Livre Escolha - Limite Monetário de utilização e reembolso</b>			
	<b>Passeio, Pick-up Leve e Esportivo - Nacionais</b>	<b>Passeio, Pick-up Leve - Importados</b>	<b>Pick-up pesada Carga, Pick-up Pesada Pessoas e Vans - Nacionais</b>	<b>Pick-up pesada carga - Importada e Pick-up Pesada - Pessoas - Importadas</b>
<b>VIDROS (Para-brisa, vigia e lateral)</b>	R\$ 260,00 por evento e R\$ 520,00 por vigência	R\$ 520,00 por evento e R\$ 1.040,00 por vigência	R\$ 260,00 por evento e R\$ 520,00 por vigência	R\$ 520,00 por evento e R\$ 1.040,00 por vigência
<b>Reparo de Para-brisa</b>	R\$ 80,00 por vigência	R\$ 80,00 por vigência	R\$ 80,00 por vigência	R\$ 80,00 por vigência
<b>Película controle solar</b>	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência
<b>Palheta</b>	R\$ 35,00 por vigência	R\$ 35,00 por vigência	R\$ 35,00 por vigência	R\$ 35,00 por vigência

<b>Farol / Lanterna</b>	R\$ 260,00 por evento e R\$ 520,00 por vigência	R\$ 345,00 por evento e R\$ 690,00 por vigência	R\$ 260,00 por evento e R\$ 520,00 por vigência	R\$ 345,00 por evento e R\$ 690,00 por vigência
<b>PEÇAS E SERVIÇOS</b>	<b>Plano Exclusivo Livre Escolha - Limite Monetário de utilização e reembolso</b>			
	<b>Passeio, Pick-up Leve e Esportivo - Nacionais</b>	<b>Passeio, Pick-up Leve - Importados</b>	<b>Pick-up pesada Carga, Pick-up Pesada Pessoas e Vans - Nacionais</b>	<b>Pick-up pesada carga - Importada e Pick-up Pesada - Pessoas - Importadas</b>
<b>Iluminação Auxiliar</b>	R\$ 100,00 por vigência	R\$ 160,00 por vigência	R\$ 100,00 por vigência	R\$ 160,00 por vigência
<b>Retrovisor completo</b>	R\$ 175,00 por evento e R\$ 350,00 por vigência	R\$ 260,00 por evento e R\$ 520,00 por vigência	R\$ 175,00 por evento e R\$ 350,00 por vigência	R\$ 260,00 por evento e R\$ 520,00 por vigência
<b>Lente de Retrovisor</b>	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência
<b>Para-choque</b>	R\$ 100,00 por vigência	R\$ 100,00 por vigência	R\$ 100,00 por vigência	R\$ 100,00 por vigência
<b>SRA Reparo de arranhões</b>	R\$ 75,00 por vigência	R\$ 75,00 por vigência	R\$ 75,00 por vigência	R\$ 75,00 por vigência
<b>SRA PLUS Martelinho</b>	R\$ 110,00 por vigência	R\$ 110,00 por vigência	R\$ 110,00 por vigência	R\$ 110,00 por vigência
<b>Máquina de vidro</b>	R\$ 75,00 por vigência	R\$ 75,00 por vigência	R\$ 75,00 por vigência	R\$ 75,00 por vigência
<b>Teto Solar / Panorâmico</b>	R\$ 1.500,00 por vigência	R\$ 2.100,00 por vigência	R\$ 1.500,00 por vigência	R\$ 2.100,00 por vigência

**12.8.4. Plano Blindado**

PEÇAS E SERVIÇOS	Plano Blindado - Limite Monetário de utilização e reembolso			
	Passeio, Pick-up Leve e Esportivo - Nacionais	Passeio, Pick-up Leve - Importados	Pick-up pesada Carga, Pick-up Pesada Pessoas e Vans - Nacionais	Pick-up pesada carga - Importada e Pick-up Pesada - Pessoas - Importadas
<b>VIDROS (Para-brisa, vigia e lateral)</b>	R\$ 1.500,00 por evento e R\$ 3.000,00 por vigência	R\$ 2.000,00 por evento e R\$ 4.000,00 por vigência	R\$ 1.500,00 por evento e R\$ 3.000,00 por vigência	R\$ 2.000,00 por evento e R\$ 4.000,00 por vigência
<b>Película controle solar</b>	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência
<b>Palheta</b>	R\$ 35,00 por vigência	R\$ 35,00 por vigência	R\$ 35,00 por vigência	R\$ 35,00 por vigência
<b>Farol / Lanterna</b>	R\$ 300,00 por evento e R\$ 600,00 por vigência	R\$ 400,00 por evento e R\$ 800,00 por vigência	R\$ 300,00 por evento e R\$ 600,00 por vigência	R\$ 400,00 por evento e R\$ 800,00 por vigência
<b>Iluminação Auxiliar</b>	R\$ 160,00 por vigência	R\$ 240,00 por vigência	R\$ 160,00 por vigência	R\$ 240,00 por vigência
<b>Retrovisor completo</b>	R\$ 175,00 por evento e R\$ 350,00 por vigência	R\$ 260,00 por evento e R\$ 520,00 por vigência	R\$ 175,00 por evento e R\$ 350,00 por vigência	R\$ 260,00 por evento e R\$ 520,00 por vigência
<b>Lente de Retrovisor</b>	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência	R\$ 45,00 por evento e R\$ 90,00 por vigência
<b>SRA PLUS Reparo de Arranhões e martelinho</b>	R\$ 110,00 por vigência	R\$ 110,00 por vigência	R\$ 110,00 por vigência	R\$ 110,00 por vigência

**Observação: SRA PLUS - Serviço de martelinho não se aplica a blindados, apenas o Reparo de arranhões.**

**12.8.5. Plano Carga**

PEÇAS E SERVIÇOS	Plano Carga - Limite Monetário de utilização e reembolso
	Cargas
<b>VIDROS</b> (Para-brisa, vigia e lateral)	R\$ 220,00 por evento e R\$ 440,00 por vigência
<b>Reparo de Para-brisa</b>	R\$ 50,00 por vigência
<b>Película de controle solar</b>	R\$ 30,00 por evento e R\$ 60,00 por vigência
<b>Palheta</b>	R\$ 35,00 por vigência
<b>Guarnição</b>	R\$ 35,00 evento e R\$ 70,00 por vigência

**12.8.6. Plano Carga Plus**

PEÇAS E SERVIÇOS	Plano Carga Plus - Limite Monetário de utilização e reembolso
	Cargas
<b>VIDROS</b> (Para-brisa, vigia e lateral)	R\$ 220,00 por evento e R\$ 440,00 por vigência
<b>Reparo de Para-brisa</b>	R\$ 50,00 por vigência
<b>Palheta</b>	R\$ 35,00 por vigência

Película de controle solar	R\$ 30,00 por evento e R\$ 60,00 por vigência
PEÇAS E SERVIÇOS	Plano Carga Plus - Limite Monetário de utilização e reembolso
	Cargas
Guarnição	R\$ 35,00 por evento e R\$ 70,00 por vigência
Farol / Lanterna	R\$ 160,00 por evento e R\$ 320,00 por vigência
Retrovisor externo	R\$ 90,00 por evento e R\$ 180,00 por vigência

#### 12.8.7. Plano moto – Farol, Lanterna e Retrovisores

	Farol/Lanterna	Retrovisores
Motos de 100 a 449cc	R\$ 280,00 por evento ou R\$560,00 por vigência	R\$ 120,00 por evento ou R\$240,00 por vigência
Motos de 450cc acima	R\$ 390,00 por evento ou R\$ 780,00 por vigência	R\$ 150,00 por evento ou R\$ 300,00 por vigência

#### 12.9. 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.

#### 12.10. PRESCRIÇÃO

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

#### 13. COBERTURAS ADICIONAIS – REPARO DE LATARIA E PINTURA

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

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

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

**Demais Regiões:** 0800-888-2532

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

### 13.1. CONDIÇÕES GERAIS

Fica estipulado que tendo o Segurado contratado a Cobertura de Reparo de Lataria e Pintura, fica garantida esta cobertura caso ocorra um sinistro de pequena monta em decorrência exclusivamente de colisão, que danifique somente as peças externas de plásticos ou lataria do veículo, cujo o custo de reparo seja inferior ao valor da Franquia do Casco. A seguradora garantirá exclusivamente o serviço de mão de obra para o conserto do veículo, sendo de inteira responsabilidade do Segurado as peças necessárias para reparação do dano. Polimento e pintura em peças metálicas, reparação de amassados em lataria em peças metálicas e reparação de danos nos para-choques decorrentes de colisão que resultem em quebras, trincas ou deformações, são os principais serviços que a cobertura oferece.

É considerado sinistro de pequena monta, aquele que não abala a estrutura do veículo, com danos que afetam apenas peças externas, cujo o reparo é simples, e é possível voltar a circular com o veículo sem a necessidade de outras verificações ou inspeções.

O Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, antes da execução dos serviços para solicitar autorização prévia. A Central fará a análise do evento e indicará a loja que executará o serviço.

O horário de funcionamento da Central de Atendimento é de segunda a sexta-feira 08:00 às 22:00 e sábado das 08:00 às 18:00, exceto feriados nacionais. Nos demais horários, os atendimentos serão formalizados via canal web.

Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de vigência do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de vigência.

O Segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos, ou outros serviços previstos nesta cláusula, sem a prévia e expressa autorização da Central de Atendimento, não terá direito em qualquer circunstância ao reembolso das despesas.

### 13.2. RISCOS EXCLUÍDOS

**Não estão cobertos por esta garantia os seguintes itens:**

- I. troca de qualquer peça necessária para reparo ao dano comunicado, independentemente de valor;
- II. reparação com a utilização de peças que não sejam de fornecedor ou marca homologada;
- III. reparação de peças não originais de fábrica;
- IV. prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de reparo;
- V. danos gerados em virtude de Roubo ou Furto de peças;
- VI. danos decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- VII. danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de Colisão;
- VIII. danos existentes antes da contratação da cobertura;

- IX. modelos especiais e/ou transformados, modelos conversíveis, importações independentes, veículos blindados, veículos de carga, veículos de competição, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, práticas de rally ou similares;
- X. Serviços efetuados sem autorização da Central de Atendimento da Alfa Seguros;
- XI. Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado.
- XII. reparação com a utilização de peças que não sejam de fornecedor ou marca homologada;
- XIII. reparação de peças não originais de fábrica;
- XIV. veículos blindados e caminhões;
- XV. danos causados por fenômenos da natureza.

**Importante:** Além dos serviços de reparação a lataria do veículo, a cobertura **Reparo de lataria e Pintura** contempla também o **Reparo de para-choques**. Desta forma, quando a cobertura de **Reparo a Lataria e Pintura** for contratada e houver um dano no para-choque do veículo, o serviço de **Reparo de Para-choques** deixa de ser atendido através do plano completo e passa a ser atendido pelo **Reparo a Lataria e Pintura**, consumindo assim o limite da mesma.

### 13.3. ÂMBITO GEOGRÁFICO

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

### 13.4. LIMITES E FRANQUIA

O Limite Monetário de utilização para a Cobertura de **Reparo de Lataria e Pintura** será de R\$ 385,00, por vigência.

Para uso desta cobertura, o Segurado participará com o valor de franquia de R\$ 150,00.

### 13.5. DISPOSIÇÕES GERAIS

O Sinistro deverá ser comunicado a Seguradora durante o período de Vigência da Apólice, estando cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento;

Se após avaliação e orçamento da oficina referenciada, o valor de mão de obra contratado de R\$ 1.000,00 for excedido, o segurado pode seguir com o atendimento, desde que faça o pagamento da diferença da mão de obra diretamente à rede credenciada juntamente com o valor da franquia.

Caso uma troca de peça seja necessária, essa deverá ser de fornecedor ou marca homologada pela Seguradora para garantir o perfeito acabamento e propiciar o uso da garantia prevista pelo código de defesa do consumidor;

O segurado pode optar por efetuar a compra da peça diretamente com a oficina em que o serviço está sendo executado;

A garantia do serviço será prestada, desde que seja respeitada a origem das peças, em caso de substituição;

**Classificação: Pública | Classification: Public**

A garantia referente à falha decorrente da instalação ou reparo será de 06 (seis) meses, a partir da realização do serviço, quando este for realizado por Prestador Referenciado.

Nos casos em que ocorram danos aos vidros, faróis, lanternas ou retrovisores, sendo comprovada a contratação destas coberturas na Apólice do Segurado, os acionamentos para estes itens serão disponibilizados a critério do Segurado, consumindo seus respectivos limites de utilização e exigindo o pagamento das Franquias correspondentes;

Caso na vistoria sejam verificados itens que não correspondam à lataria ou peças plásticas externas (para-choque), haverá a necessidade de uma nova avaliação junto a Seguradora.

A Rede de atendimento será indicada pela seguradora e não serão reembolsados serviços prestados sem prévia autorização ou efetuados fora da rede autorizada.

A exigência de vistoria prévia do veículo como pré-requisito para prestação do serviço fica a critério da seguradora.

A contratação desta cobertura via endosso não é permitida. A contratação nesta modalidade é permitida apenas para seguros novos e renovações, e nos casos de substituição ou inclusão de veículo.

### 13.6. 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**.

### 13.7. PRESCRIÇÃO

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

## 14. COBERTURAS ADICIONAIS – DANOS AOS PNEUS, RODAS E SUSPENSÃO

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

### 14.1. CONDIÇÕES GERAIS

Fica estipulado que tendo o Segurado contratado a Cobertura de Danos aos Pneus, Rodas e Suspensão mediante a pagamento de prêmio adicional, a Alfa Seguros garante através dessa cobertura, a pintura e substituição da roda, substituição do pneu e componentes do sistema de suspensão, ocasionados devido a impactos acidentais contra objetos cortantes e/ou contundentes, tais como guias, blocos de sinalização de pista, buracos, desníveis acentuados de pontes, pedras e vidros.

A substituição do pneu será realizada quando a peça apresentar ruptura, rasgo ou deformação da parede lateral.

Quando avaliada a possibilidade técnica, poderão ser reparados arranhões, amassados, e imperfeições estéticas da roda através da pintura. A substituição da roda poderá ser realizada em caso de empenamento, amassados, trincas ou quebras no aro ou disco. Caso necessária, poderá ser realizada a substituição da calota.

A substituição dos componentes do sistema de suspensão será realizada desde que as peças tenham sido danificadas no mesmo evento que causou o dano à roda ou ao pneu. Nessa condição, a cobertura garante a substituição de amortecedores, molas, braço oscilante, pivô, batente e tirante da barra estabilizadora.

Essa cobertura inclui o alinhamento e balanceamento do veículo após a substituição de peças. A substituição das peças danificadas será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante ao modelo original de fábrica do veículo, homologadas e com certificação do Inmetro, e que atendam as especificações técnicas do fabricante. O pneu e/ou roda substituídos serão da mesma marca que as demais peças equivalentes do veículo, desde que disponível no mercado.

Veículos descontinuados ou alugados em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada da marca habilitada.

O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade da peça no mercado/local. É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígios dela, para realização do serviço. A peça danificada ficará retida no momento da prestação do serviço.

Nos danos em que for constatado que os pneus apresentam má conservação, que tenham atingido o TWI - Tread Wear Indicator (indicador de desgaste de rodagem do pneu) ou tenham qualquer outra indicação técnica de troca, não se aplicará a cobertura em questão.

É obrigatória a vistoria prévia para constatação dos danos e nexos causais como pré-requisito para a prestação do serviço,

O serviço será executado apenas quando identificado nexos causais com o evento e a verificação técnica concluir que será possível restaurar as características originais do veículo, possibilitando assim a oferta de garantia do serviço prestado. Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.

O Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, antes da execução dos serviços para solicitar autorização prévia. A Central fará a análise do evento e indicará a loja que executará o serviço.

O horário de funcionamento da Central de Atendimento é de segunda a sexta-feira 08:00 às 22:00 e sábado das 08:00 às 18:00, exceto feriados nacionais. Nos demais horários, os atendimentos serão formalizados via canal web.

Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de vigência do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de vigência.

O Segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos, ou outros serviços previstos nesta cláusula, sem a prévia e expressa autorização da Central de Atendimento, não terá direito em qualquer circunstância ao reembolso das despesas.

## 14.2. RISCOS EXCLUÍDOS

**Não estão cobertos por esta garantia os seguintes itens:**

**Classificação: Pública | Classification: Public**

- I. Juntas homo cinéticas (travas, braçadeiras, coifa, rolamentos, flanges, porcas e contra pinos);
- II. Pinça, disco, pastilha de freios ou fluido do sistema de freios;
- III. Componentes de direção (Ex: bucha da barra de direção);
- IV. Danos na banda de rodagem do pneu;
- V. Peças não originais de fábrica;
- VI. Veículos blindados;
- VII. Caminhões;
- VIII. Motos;
- IX. Veículos especiais, importação independente, conversíveis, ônibus micro-ônibus ou tratores, adaptados ou transformados, off roads;
- X. Modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive e veículos de competição;
- XI. Protetores de pneus, mesmo que já existam no pneu do segurado.

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

- I. Desgaste natural ou desgaste provocado por problemas de alinhamento ou balanceamento;
- II. Pneus que tenham sofrido algum tipo de recondicionamento ou reuso (recapagem, recauchutagem, remoldagem ou qualquer ação similar);
- III. Pneu com medida incorreta em relação ao veículo;
- IV. Pneus Runflat, mesmo que originais de fábrica;
- V. Montagem incorreta;
- VI. Uso dos pneus para competição;
- VII. DOT's adulterados ou ilegíveis;
- VIII. Contaminação por produtos químicos;
- IX. Uso de protetores de pneus convencionais/diagonais em pneus radiais;
- X. Consertos inadequados que possam provocar falhas nos pneus;
- XI. Desgaste por falta de manutenção;
- XII. Danos existentes nos pneus ou rodas antes da contratação do seguro;
- XIII. Roubo ou furto dos itens cobertos;
- XIV. Danos propositais causados por segurados ou terceiros;
- XV. Danos decorrentes de tumultos, vingança, motins e atos de vandalismo ou mau uso do equipamento;
- XVI. Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;

**Classificação: Pública | Classification: Public**

- XVII. Danos causados por chuva de granizo, tempestades, trovões/raios, vendavais, furacões, tornados, ciclones, terremotos e inundações;
- XVIII. Sinistro em processo de atendimento na perda parcial;
- XIX. Peças com infiltração, manchas ou queimas ou outro dano que não seja a trinca/quebra da roda ou rasgo/deformação na parede lateral do pneu;
- XX. Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo dos itens cobertos;
- XXI. Troca dos pneus/rodas quando houver danos que impeçam o encaixe da peça;
- XXII. Despesas com o deslocamento do veículo para troca ou reparo de qualquer peça;
- XXIII. A retirada exclusiva da peça sem a aplicação do serviço, mesmo que o veículo esteja em trabalho de funilaria;
- XXIV. Danos causados por atos ou fatos descritos como não indenizáveis na cláusula Prejuízos Gerais Não Indenizáveis;
- XXV. Peças danificadas em eventos relacionados a práticas desportivas por parte do segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rchas, rally ou corridas;
- XXVI. Reparos sem autorização prévia da Seguradora;
- XXVII. Obrigatoriedade de reposição das peças com a mesma marca que esteja instalado no veículo do segurado;
- XXVIII. Reposição ou empréstimo de roda e/ou pneu durante a realização do serviço;
- XXIX. Por ser um item de segurança, somente será realizado reparo estético à roda danificada. Portanto, não será realizado o reparo caso o dano à roda seja estrutural, mesmo que solicitado ou aprovado pelo segurado.

#### 14.3. ÂMBITO GEOGRÁFICO

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

#### 14.4. LIMITES E FRANQUIAS

Limite monetário de utilização e Reembolso			
Passeio, Pick-up Leve e Esportivo - Nacionais	Passeio, Pick-up Leve - Importados	Pick-up pesada Carga, Pick-up Pesada Pessoas e Vans - Nacionais	Pick-up pesada carga - Importada e Pick-up Pesada - Pessoas - Importadas
R\$ 125,00 por evento/vigência	R\$ 215,00 por evento/vigência	R\$ 125,00 por evento/vigência	R\$ 215,00 por evento/vigência

Para uso desta cobertura, o Segurado participará com o valor de franquia de R\$ 120,00.

#### 14.5. REEMBOLSOS

**Classificação: Pública | Classification: Public**

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

#### 14.6. DISPOSIÇÕES GERAIS

Estão cobertos por esta garantia:

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

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

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

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

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

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

#### 14.7. 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**.

#### 14.8. PRESCRIÇÃO

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

## DEFINIÇÕES

**Aceitação:** aprovação da proposta apresentada pelo Segurado ou por seu Corretor de Seguros, para a contratação do seguro, que serve de base para a emissão da Apólice.

**Acessório/Opcionais:** peça desnecessária ao funcionamento do veículo e nele instalada para a sua melhoria, decoração ou lazer do usuário.

**Acidente:** acontecimento imprevisto e involuntário do qual resulta um dano causado ao objeto ou à pessoa segurada.

**Acidente Pessoal de Passageiros - APP:** evento com data caracterizada e exclusiva, diretamente provocado por acidente de trânsito com o veículo segurado, súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que, por si só, e independentemente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente total ou parcial dos passageiros ou do condutor do veículo.

**Agravação do Risco:** termo utilizado para definir ato do Segurado que torne o risco mais grave do que originalmente se apresenta no momento da contratação do seguro.

**Apólice:** documento enviado pela Seguradora ao Segurado ou ao seu Corretor de Seguros a cada negócio contratado, contendo a especificação do objeto segurado, coberturas, franquias, valores e o período de vigência do seguro.

**Apropriação indébita:** apropriar-se de coisa alheia móvel, de quem tem a posse ou a detenção, sem o consentimento do proprietário.

**Avaria:** termo empregado para designar os danos ao bem segurado.

**Aviso de Sinistro:** comunicação à Seguradora da ocorrência de evento previsto pelo seguro contratado.

**Beneficiário do Seguro:** pessoa física ou jurídica a quem o Segurado reconhece o direito de receber a indenização, ou parte dela, devida pelo seguro.

**Boletim de Ocorrência (B.O.):** documento através do qual são registrados acidentes e crimes pelos órgãos municipais, estaduais e federais de segurança pública. Recomenda-se a realização para preservação de direitos.

**Bônus:** desconto aplicado sobre o prêmio do seguro na renovação do contrato, em função do histórico de sinistros ocorridos e indenizáveis, desde que não tenha havido interrupção entre as

vigências. É expresso em classes, tem caráter pessoal, intransferível e está diretamente vinculado ao Segurado/item, ainda que de outra Seguradora.

**Carta de Citação:** documento no qual se intima e se dá ciência ao réu da ação judicial, contendo data, hora, local da audiência, advertências, rito (se ordinário, sumário ou juizado especial), para que possa se defender.

**Carroceria:** em caminhões, parte traseira destinada à carga.

**CEP de Pernoite:** é definido pelo CEP de pernoite o local onde o veículo permanece no período noturno 05 (cinco) ou mais dias da semana. Se o veículo pernoitar em vários locais e não for possível definir o CEP de pernoite conforme critério acima, considerar o CEP onde o bem estiver mais exposto a risco.

**Coberturas:** conjunto de garantias concedidas pelo contrato de seguro, em conformidade com as condições contratadas.

**Coberturas Básicas:** aquelas sem as quais o contrato de seguro não pode ser constituído.

**Coberturas Adicionais:** aquelas oferecidas ao cliente, por meio de contratação opcional.

**Colisão:** qualquer choque, batida ou abaloamento sofrido ou provocado pelo veículo segurado.

**Comodato:** empréstimo gratuito de coisas não consumíveis, para uso durante certo tempo e posterior devolução, findo o prazo do empréstimo.

**Condições Gerais:** conjunto das cláusulas, comuns a todas as modalidades e/ou coberturas de um plano de seguro, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes.

**Condições Especiais:** conjunto das disposições específicas relativas a cada modalidade e/ou cobertura de um plano de seguro, que alteram ou acrescentam disposições às estabelecidas nas Condições Gerais.

**Corretor de Seguros:** intermediário, pessoa física ou jurídica, legalmente autorizado a representar o Segurado, angariar e promover contratos de seguro entre as Seguradoras e as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado. Na forma do Decreto-Lei nº 73/66, o Corretor de Seguros é o responsável pela orientação ao Segurado sobre as coberturas, as obrigações e as exclusões do contrato de seguro. A situação cadastral do Corretor de Seguros poderá ser consultada no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

**Dano:** prejuízo sofrido pelo Segurado e indenizável pela Seguradora de acordo com as condições pactuadas e previstas da apólice.

**Danos Corporais:** lesões exclusivamente físicas, causadas a pessoas, por acidente de trânsito que envolva o veículo segurado. Esta definição inclui eventuais consequências da lesão física, como pensionamento, reembolso de despesas médico-hospitalares dentre outras. Exclui-se da definição de danos corporais os danos morais, estéticos ou psicológicos.

**Danos Emergentes:** é a denominação dada a todo e qualquer dano não relacionado diretamente com a reparação ou com a reposição dos bens segurados, ou ainda, com a cobertura básica e cláusulas acessórias incluídas no seguro, tais como: deterioração de matéria-prima, perda de vida útil, multas, juros e outros encargos financeiros decorrentes de atraso ou da interrupção do negócio.

**Danos Estéticos:** todo e qualquer dano causado a bens e pessoas, implicando redução ou eliminação dos padrões de beleza ou estética estabelecidos.

**Danos Materiais:** danos que atinjam os bens móveis e imóveis.

**Danos Morais:** lesão, praticada por outrem, ao patrimônio psíquico ou à dignidade da pessoa, ou, mais amplamente, aos direitos da personalidade, causando sofrimento psíquico e constrangimento. Para as pessoas jurídicas, são as perdas financeiras indiretas, não contabilizáveis, decorrentes de ofensa ao seu nome ou à sua imagem.

**Dolo:** intenção de praticar um mal, seja por ação ou omissão, ou, ainda, vício de consentimento caracterizado pela intenção de prejudicar ou fraudar outrem.

**Emolumentos:** soma em dinheiro paga pelo Segurado à Seguradora, relativa ao imposto sobre operações financeiras que, acrescida ao prêmio líquido e adicional de fracionamento, representa o prêmio total da apólice ou endosso.

**Equipamentos:** são considerados equipamentos, nos seguros de veículos de carga, as unidades frigoríficas, guinchos, munck e assemelhados, as plataformas elevatórias e as escavadeiras fixadas a caminhões, originais ou não de fábrica, fixados de forma permanente no veículo.

**Endosso:** documento que a Seguradora emite após a aceitação de alteração na apólice, sendo dela parte integrante e inseparável. O endosso pode ou não resultar em movimentação de prêmio, podendo gerar cobrança ou devolução de prêmio ao Segurado, sendo calculado considerando-se:

- Endosso de Substituição: as condições, os critérios, as regras e o preço da data da cotação do endosso (atual);
- Endosso de Alteração Geral: as condições, os critérios e as regras do início de vigência da apólice ou do último endosso de substituição realizado, se houver, e o preço da data da cotação do endosso (atual);
- Demais Tipos de Endossos: as condições, os critérios, as regras e o preço do início de vigência da apólice ou do último endosso de substituição realizado, se houver;
- Endosso de Cancelamento: ato de cancelar o contrato de seguro por opção unilateral do Segurado. A base tarifária será a Tabela Prazo Curto – Interpolação Linear, retendo-se o percentual de prêmio em conformidade com o percentual de dias decorridos do risco;
- Endosso de Exclusão: retirada de item em apólice vigente de frota, com a aplicação da proporcionalidade de prêmio não utilizado, risco não decorrido, para restituição de prêmio;
- Endosso de Inclusão: inserção de novo item em apólice coletiva (frotas), mediante cobrança adicional de prêmio com base na tarifa vigente no momento do endosso.

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

Além de considerar o número de dias do período a decorrer entre a data da alteração e a data de término de vigência da apólice, salvo convenção em contrário descrita nas condições gerais.

**Estelionato:** obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil ou qualquer outro meio fraudulento.

**Empresa Parceira:** para fins deste seguro, empresa parceira é a pessoa jurídica que conta com condições especiais para a emissão dos seguros dos funcionários ou pessoas ligadas a ela, conforme definido entre as partes.

**Evento:** acontecimento cuja ocorrência acarreta danos ao Segurado e/ou aos beneficiários do seguro.

**Extorsão:** constranger alguém mediante violência ou grave ameaça e com intuito de obter para si ou para outrem indevida vantagem econômica, a fazer, tolerar que se faça ou deixar de fazer alguma coisa.

**Fator de Ajuste:** percentual determinado pelo Segurado ou Corretor de Seguros no ato da contratação do seguro, que será aplicado sobre o valor da cotação da Tabela de Referência na determinação do valor da Indenização Integral.

**Franquia:** participação obrigatória do Segurado, valor expresso na apólice que representa a parte do prejuízo que deverá ser arcada pelo Segurado em cada evento de sinistro, reclamado por ele e coberto pela apólice, exceto nos prejuízos provenientes de raio e suas consequências, de incêndio, de explosão acidental, ou de Indenização Integral. Assim, se o valor do prejuízo de determinado sinistro não superar a franquia, a Seguradora não indenizará o Segurado.

**Furto:** subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel.

**Furto Mediante Fraude:** subtrair coisa alheia móvel através de método enganoso, destinado a iludir alguém, ludibriando a confiança estabelecida entre agente e vítima.

**Incêndio:** fogo que lavra com intensidade, ou seja, capaz de alastrar-se, desenvolver-se ou propagar-se. Portanto, não havendo características de alastramento, desenvolvimento ou propagação, não se considera como incêndio.

**Indenização:** contraprestação da Seguradora, isto é, o valor que ela deverá pagar ao Segurado e/ou aos beneficiários do seguro, na ocorrência de risco coberto pelo seguro.

**Indenização Integral:** indenização paga quando os prejuízos e/ou despesas decorrentes do conserto do veículo forem iguais ou superiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor contratado.

**Indenização Parcial:** qualquer dano sofrido pelo veículo segurado cujo custo para reparação ou reposição não atinge 75% (setenta e cinco por cento) do seu valor estabelecido na apólice no ato da regulação do sinistro.

**Interesse Legítimo Segurável:** interesse que o Segurado tem sobre um bem que pretende ver protegido por meio da contratação de um seguro, de modo que todo e qualquer risco previsto no

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

contrato, quando ocorrer e gerar prejuízo, seja indenizado pela Seguradora contratada. O interesse legítimo segurável no seguro de automóvel é o veículo designado no contrato, que será protegido contra os riscos também especificados no mesmo contrato.

**Invalidez Permanente Parcial:** entende-se como a perda, a redução ou a impotência funcional definitiva, total ou parcial, de membro ou órgão.

**Kit Gás:** equipamento que, instalado no veículo, altera seu combustível original para gás natural. Deve ter a homologação dos órgãos competentes e a inspeção exigida por lei em decorrência da transformação.

**Limite Máximo de Indenização (LMI):** limite máximo, fixado nos contratos de seguro, representando o máximo que a Seguradora irá suportar em um risco coberto.

**Lockout:** cessação da atividade por ato ou fato do empregador.

**Má-Fé:** agir de modo contrário à lei, à moral, aos bons costumes ou ao direito, fazendo-o consciente e propositadamente.

**Perícia Médica:** exame de caráter técnico e especializado.

**Prejuízo:** dano apurado no sinistro, antes da aplicação da franquia.

**Prêmio:** valor pago à Seguradora para o custeio do seguro pelo período de cobertura contratado.

**Prêmio Líquido:** prêmio do seguro sem o valor dos emolumentos.

**Prescrição:** perda da pretensão, ou seja, perda do direito de exercer, através do judiciário, a proteção jurídica de seu direito pelo decurso (perda) de prazo.

**Primeiro Risco Absoluto:** aquele em que a Seguradora responde pelos prejuízos, integralmente, até o montante do Valor de Mercado Referenciado (VMR) ou do Limite Máximo de Indenização.

**Proponente:** pessoa que pretende fazer um seguro e que já firmou, para esse fim, a proposta.

**Proposta de Renovação:** documento enviado pela Seguradora ao Segurado ou a seu Corretor de Seguros, antes do término de vigência do período de cobertura, com a sugestão de coberturas e valores dos objetos segurados para o próximo período.

**Proposta de Seguro:** documento no qual o Proponente expressa sua vontade de contratar, alterar ou renovar uma apólice, podendo ser por ele preenchida e assinada ou pelo seu representante legal. A proposta é parte integrante do contrato de seguro.

**Questionário de Avaliação do Risco:** questionário composto por questões relacionadas ao principal condutor e aos hábitos de utilização do veículo, a ser analisado pela Seguradora, e que deve ser respondido e assinado pelo Segurado sem omissões, além de ser utilizado para o cálculo do prêmio do seguro e como parâmetro de avaliação da regularidade da cobertura em caso de sinistro.

**Classificação: Pública | Classification: Public**

**Regulação e Liquidação do Sinistro:** expressão usada para indicar o processo para apuração dos danos, das causas e das circunstâncias de um sinistro, e para se concluir sobre a cobertura e o direito do Segurado e/ou dos beneficiários do seguro, no recebimento da indenização.

**Reintegração:** restabelecimento do valor das coberturas após a indenização do seguro.

**Responsabilidade Civil Facultativa de Proprietários de Veículos Automotores de Vias Terrestres (RCF-V):** responsabilidade do Segurado decorrente de acidente causado pelo veículo segurado que gerar danos a terceiros.

**Risco:** evento futuro, possível e incerto, que independe da vontade do Segurado ou dos beneficiários do seguro.

**Roubo:** subtrair coisa alheia móvel, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência à pessoa.

**Salvados:** bens com valor econômico que escapam, sobram ou se recuperam após a ocorrência de sinistro, pertencentes à Seguradora mediante o pagamento de indenização ao Segurado e/ou aos beneficiários do seguro.

**Saque:** furto ou roubo indiscriminado de bens alheios, praticados por um grupo de pessoas ou por um bando, organizado ou não, aproveitando a confusão ou a desordem ocasionadas por uma catástrofe ou tumulto, como numa guerra ou num desastre natural, greve ou lockout.

**Segundo Risco:** seguro feito em outra Seguradora para complementar cobertura de RCF contratada a primeiro risco absoluto, sempre que o Segurado queira prevenir-se contra a possibilidade da ocorrência de sinistro de montante superior ao Limite Máximo de Indenização, naquela condição.

**Segurado:** pessoa física ou jurídica, em nome de quem se faz o seguro e que possui interesse econômico exposto ao risco, aquele que se compromete a pagar determinada quantia (prêmio) à Seguradora, a qual vai lhe garantir a responsabilidade do risco assumido.

**Seguradora:** pessoa jurídica legalmente constituída para assumir e gerir riscos especificados na apólice, aquela que paga a indenização ao Segurado e/ou aos beneficiários do seguro, na ocorrência de sinistro coberto pelo seguro.

**Seguro:** contrato em que a Seguradora se obriga, mediante o recebimento de uma importância (prêmio), a garantir interesse legítimo do Segurado contra riscos predeterminados.

**Seguro Contributário:** aquele em que os componentes do Grupo Segurado contribuem, parcial ou totalmente, para a formação dos recursos necessários ao pagamento do Prêmio, conforme percentuais estabelecidos na Proposta de Contratação.

**Sequestro:** quando se refere a uma pessoa, trata-se do ato de privar ilicitamente uma pessoa de sua liberdade, mantendo-a em local do qual ela não possa livremente sair; quando se refere a um

**Classificação:** Pública | **Classification:** Public

bem, trata-se do ato de apreender ou depositar um ou mais bens, sobre os quais pese litígio, como forma de garantir que sejam entregues, no final de um processo, a quem lhe sejam destinados por direito.

**Sinistro:** materialização do risco. O conjunto de danos corporais e materiais resultantes de um mesmo acontecimento é considerado como um único sinistro.

**Sub-Rogação:** transferência para a Seguradora dos direitos e ações do Segurado e/ou dos beneficiários do seguro contra o causador dos danos, até o limite do valor por ela indenizado.

**Tabela de Referência:** publicação especializada com valor de mercado de veículos, utilizada na modalidade de seguros.

**Tabela Substituta:** utilizada em substituição à Tabela de preço (referência), caso esta deixe de existir, ou caso o veículo segurado deixe de nela constar. A tabela substituta é indicada na proposta de seguro.

**Terceiro:** pessoa culpada ou prejudicada no acidente, exceto aquelas que constam no item de exclusões da cobertura RCF-V.

**Testemunhas:** pessoa que, estranha ao feito, dotada de capacidade, pode depor, desde que não seja incapaz, impedida ou suspeita.

**Tipo de Veículo:** representa a utilização que será destinada ao veículo.

**Tumulto:** ação de pessoas, com características de aglomeração que perturbe a ordem pública através da prática de atos predatórios, e para cuja repressão não haja necessidade de intervenção das Forças Armadas.

**União estável:** para efeito de avaliação de risco, equipara-se ao casado a pessoa que vive em união estável nos termos da lei, conforme previsto nos artigos 1723 a 1727 do Código Civil.

**Valor de Mercado Referenciado - VMR** - quantia variável, garantida ao Segurado, na Indenização Integral do veículo. Esse valor é fixado em moeda corrente nacional, determinado de acordo com o percentual previamente fixado na proposta de seguro, aplicado sobre a tabela de referência de cotação para o veículo. Essa tabela, sempre escolhida pela Seguradora, constitui a base de cálculo do valor da indenização, na data da liquidação do sinistro.

**Valor de Novo:** valor constante na tabela de referência de cotação para veículo zero quilômetro na data da liquidação do sinistro, conjugado, ainda, com fator de ajuste. Tanto a tabela de referência quanto o fator de ajuste são indicados na proposta e na apólice.

**Valor Determinado:** cobertura que garante ao Segurado, no caso de Indenização Integral, o pagamento de quantia fixa, em moeda corrente nacional, estipulada pelas partes no ato da contratação.

**Veículos de Carga:** caminhões leves, pesados e rebocadores.

**Classificação: Pública | Classification: Public**

**Veículos de passeio:** automóveis, moto, pick-ups leves e pesadas.

**Vigência:** período de validade da cobertura da apólice e de endossos a ela referentes.

**Vistoria de Sinistro:** avaliação, por pessoa autorizada pela Seguradora, do estado do veículo após a ocorrência de sinistro, com vistas a qualificar e quantificar os danos sofridos.

**Vistoria Prévia:** inspeção feita para verificação do estado físico do veículo, antes da formalização do seguro.

**ANEXOS**
**ANEXO I - TABELA DE CÁLCULO DA INDENIZAÇÃO EM CASO DE INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL OU PARCIAL (EM %)**

<b>Invalidez Permanente</b>	<b>Descrição</b>	<b>% sobre a importância segurada</b>
<b>Total</b>	Perda Total da Visão de Ambos os Olhos	100
	Perda Total do Uso de Ambos os Membros Superiores	100
	Perda Total do Uso de Ambos os Membros Inferiores	100
	Perda Total do Uso de Ambas as Mãos	100
	Perda Total do Uso de Um Membro Superior e Um Membro Inferior	100
	Perda Total do Uso de Uma das Mãos e Um dos Pés	100
	Perda Total do Uso de Ambos os Pés	100
	Alienação Mental Total Incurável	100
<b>Parcial Diversas</b>	Perda Total da Visão de Um Olho	30
	Perda Total da Visão de Um Olho, Quando o Segurado Já Não Tiver a Outra vista	70
	Surdez Total Incurável de Ambos os Ouvidos	40
	Surdez Total Incurável de Um dos Ouvidos	20
	Mudez Incurável	50
	Fratura Não Consolidada do Maxilar Inferior	20
	Imobilidade do Segmento Cervical da Coluna Vertebral	20
	Imobilidade do Segmento Tóraco-Lombo-Sacro da Coluna Vertebral	25
<b>Membros Superiores</b>	Perda Total do Uso de Um dos Membros Superiores	70
	Perda Total do Uso de Uma das Mãos	60
	Fratura Não Consolidada de Um dos Úmeros	50
	Fratura Não Consolidada de Um dos Segmentos Rádio-Ulnares	30
	Anquilose Total de Um dos Ombros	25
	Anquilose Total de Um dos Cotovelos	25
	Anquilose Total de Um dos Punhos	20
	Perda Total do Uso de Um dos Polegares, Inclusive o Metacarpiano	25
	Perda Total do Uso de Um dos Polegares, Exclusive o Metacarpiano	18
	Perda Total do Uso de Falange Distal do Polegar	09
	Perda Total do Uso de Um dos Dedos Indicadores	15
	Perda Total do Uso de Um dos Dedos Mínimos ou Um dos Dedos Médios	12
	Perda Total do Uso de Um dos Dedos Anulares	09
	Perda Total do Uso de Qualquer Falange, Excluídas as do Polegar: Indenização equivalente a 1/3 do Valor do Dedo Respectivo	

<b>Invalidez Permanente</b>	<b>Descrição</b>	<b>% sobre a importância segurada</b>
<b>Membros Inferiores</b>	Perda Total do Uso de Um dos Membros Inferiores	70
	Perda Total do Uso de Um dos Pés	50
	Fratura Não Consolidada de Um Fêmur	50
	<b>Fratura Não Consolidada de Um dos Segmentos Tíbio-Peroneiros</b>	25
	Fratura Não Consolidada da Rótula	20
	Fratura Não Consolidada de Um Pé	20
	Anquilose Total de Um dos Joelhos	20
	Anquilose Total de Um dos Tornozelos	20
	Anquilose Total de Um Quadril	20
	Perda Parcial de Um dos Pés, isto é, Perda de Todos os Dedos e de Uma Parte do mesmo pé	25
	Amputação do 1º (Primeiro) Dedo	10
	Amputação de Qualquer Outro Dedo	03
	Perda Total do Uso de Uma Falange do 1º (Primeiro) Dedo, Indenização Equivalente a 1/2, e dos Demais Dedos, Equivalente a 1/3 do Respectivo Dedo.	
<b>Encurtamento de um dos membros inferiores</b>	De 5 (Cinco) Centímetros	15
	De 4 (Quatro) Centímetros	10
	De 3 (Três) Centímetros	06
	Menos de 3 (Três) Centímetros	Sem Indenização

## ANEXO II - AUTO – RESPONSABILIDADE CIVIL FACULTATIVA – DANOS CORPORAIS AVISO DE SINISTRO – PERDA DE RENDA

### RELAÇÃO DE DOCUMENTOS BÁSICOS PARA INÍCIO DA ANÁLISE – PERDA DE RENDA

- I. Formulário de Aviso de Sinistro e Declaração Médica devidamente preenchidos;
- II. Boletim de Ocorrência Policial;
- III. Laudo de Perícia Técnica do local do acidente, se realizado;
- IV. Documentos pertinentes **ao Segurado**:
  - a. Cópia do RG, do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento) do Segurado:
    - RIC - Registro de Identificação Civil - substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
    - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir;
  - b. Se o Segurado for Pessoa Jurídica, encaminhar:
    - Cópia do contrato social e da última alteração;
    - Comprovante de endereço atualizado;
    - RG e CPF do responsável/administrador/procurador.
  - c. Declaração do Segurado dando anuência sobre o evento/acidente e informando eventual culpabilidade;
  - d. Cópia CRLV veículo segurado.
- V. Documentos pertinentes ao **condutor do veículo segurado**:
  - a. Cópia do RG, do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento):
    - RIC - Registro de Identificação Civil - substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
    - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir.
  - b. Cópia da Carteira Nacional de Habilitação – CNH;
  - c. Declaração descrevendo a dinâmica do evento, se possível;
  - d. Laudo dos exames complementares do IML (alcoólico e toxicológico)
    - Caso os laudos mencionados acima não tenham sido realizados, enviar declaração do órgão competente informando a não realização dos exames.
- VI. Documentos pertinentes à **vítima/a terceiro**:
  - a. Cópia do prontuário médico;
  - b. Laudo do IML – corpo de delito da vítima, se realizado;
  - c. Relatório médico de atendimento emergencial, por ocasião do acidente;
  - d. Relatório médico pormenorizado, constando as lesões sofridas na ocasião do acidente, tratamentos realizados, evolução e data da alta médica definitiva, bem como o grau de

- invalidez, em percentual do respectivo membro lesado, e o período de afastamento da vítima de suas atividades laborais;
- e. Resultado de exames médicos realizados pela vítima na ocasião do acidente;
  - f. Cópia do RG, do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento):
    - RIC - Registro de Identificação Civil- substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
    - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar as observações a seguir.
  - g. Cópia autenticada dos comprovantes de rendimento da vítima, a saber:
    - Últimos 06 holerites, com o comprovante de vínculo empregatício e com os vencimentos registrados em carteira na época do evento e/ou Declaração do IR do exercício do ano anterior ao acidente;
  - h. Cópia da Carta de Concessão do afastamento pelo INSS e, se for o caso, cópia da Carta de Prorrogação do benefício do INSS;
  - i. Cópia do Comprovante de pagamento do benefício do INSS.

### **IMPORTANTE**

- a. A Seguradora poderá solicitar outros documentos complementares, além dos acima mencionados, para os esclarecimentos que julgar necessários.
- b. As providências ou atos que a Seguradora praticar após receber o aviso de sinistro e/ou documentações complementares não importam, por si só, no reconhecimento da obrigação de pagar qualquer indenização.
- c. Perda de Renda refere-se ao valor da redução dos rendimentos auferidos mensalmente pela vítima, em face do seu afastamento de suas atividades laborativas, decorrente do acidente causado pelo condutor do veículo segurado e coberto pelo seguro, desde que o período de afastamento não coincida com aquele utilizado para cálculo de lucros cessantes por impossibilidade de utilização do veículo, devido ao acidente sofrido. Nesses casos, o pedido deve ser direcionado à área de Sinistro Automóvel.
- d. Caso o Segurado ou o Condutor ou a Vítima não possuam comprovante de endereço em seu nome, enviar declaração fornecida pelo titular da conta, informando que o beneficiário reside no endereço constante na conta apresentada, com reconhecimento de firma de duas testemunhas.

## ANEXO III - AUTO – RESPONSABILIDADE CIVIL FACULTATIVA – DANOS CORPORAIS AVISO DE SINISTRO – INVALIDEZ

### RELAÇÃO DE DOCUMENTOS BÁSICOS PARA INÍCIO DA ANÁLISE - INVALIDEZ

- I. Formulário de Aviso de Sinistro e Declaração Médica devidamente preenchidos;
- II. Boletim de Ocorrência Policial;
- III. Laudo de Perícia Técnica do local do acidente, se realizado;
- IV. Documentos pertinentes **ao Segurado**:
  - a. Cópia do RG, do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento) do Segurado:
    - RIC - Registro de Identificação Civil- substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
    - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir.
  - b. Se o Segurado for Pessoa Jurídica, encaminhar:
    - Cópia do contrato social e da última alteração;
    - Comprovante de endereço atualizado;
    - RG e CPF do responsável/administrador/procurador.
  - c. Declaração do Segurado dando anuência do evento/acidente e informando eventual culpabilidade;
  - d. Cópia CRLV do veículo segurado.
- V. Documentos pertinentes ao **condutor do veículo segurado**:
  - a. Cópia do RG, CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento):
    - RIC - Registro de Identificação Civil-substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
    - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir.
  - b. Cópia da Carteira Nacional de Habilitação – CNH;
  - c. Declaração descrevendo a dinâmica do evento, se possível;
  - d. Laudo dos exames complementares do IML (alcoólico e toxicológico)
    - Caso os laudos mencionados acima não tenham sido realizados, enviar declaração do órgão competente informando a não realização dos exames.
- VI. Documentos pertinentes à **vítima/a terceiro**:
  - a. Cópia do prontuário médico;
  - b. Laudo do IML – corpo de delito da vítima, se realizado;
  - c. Relatório médico de atendimento emergencial, por ocasião do acidente;
  - d. Relatório médico pormenorizado, constando as lesões sofridas na ocasião do acidente, tratamentos realizados, evolução e data da alta médica definitiva, bem como grau de invalidez em percentual do respectivo membro lesado;
  - e. Resultado de exames médicos realizados pela vítima na ocasião do acidente;

- f. Cópia do recibo de indenização do seguro DPVAT, com cópia autenticada das Notas Fiscais reembolsadas pelo seguro obrigatório;
- g. Cópia do RG, do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento):
  - RIC - Registro de Identificação Civil - substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
  - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir.
- h. Cópia autenticada dos comprovantes de rendimento da vítima, a saber:
  - Últimos 06 holerites, com o comprovante de vínculo empregatício e com os vencimentos registrados em carteira na época do evento e/ou Declaração de IR do exercício do ano anterior ao acidente.

### **IMPORTANTE**

- a. A Seguradora poderá solicitar outros documentos complementares, além dos acima mencionados, para os esclarecimentos que julgar necessários.
- b. As providências ou os atos que a Seguradora praticar após receber o aviso de sinistro e/ou documentações complementares não importam, por si só, no reconhecimento da obrigação de pagar qualquer indenização.
- c. Por ser um contrato de modalidade de segundo risco ao Seguro Obrigatório – DPVAT, só ocorrerá pagamento indenizatório se houver cobertura securitária, respeitando-se os limites e as cláusulas contratuais, quando o valor de uma eventual indenização estiver acima do limite máximo de capital previsto no contrato do seguro de primeiro risco (DPVAT).
- d. Em caso de não comprovação dos rendimentos, o cálculo para pagamento deverá ser com base no salário mínimo vigente na época.
- e. Caso o Segurado ou o Condutor ou a Vítima não possuam comprovante de endereço em seu nome, enviar declaração fornecida pelo titular da conta, informando que o beneficiário reside no endereço constante na conta apresentada, com reconhecimento de firma de duas testemunhas;
- f. As **possíveis** indenizações, destinadas a menores de idade, só poderão ser creditadas em conta poupança vinculada à maioridade do favorecido;
- g. Art. 3º do Código Civil. São absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil:
  - I. Os menores de dezesseis anos;
  - II. Os que, por enfermidade ou deficiência mental, não tiverem o necessário discernimento para a prática desses atos;
  - III. Os que, mesmo por causa transitória, não puderem exprimir sua vontade.
- h. Art. 4º do Código Civil. São incapazes, relativamente a certos atos, ou à maneira de os exercer:
  - I. Os maiores de dezesseis e menores de dezoito anos;
  - II. Os ébrios habituais, os viciados em tóxicos e os que, por deficiência mental, tenham o discernimento reduzido;
  - III. Os excepcionais, sem desenvolvimento mental completo;
  - IV. Os pródigos.

Parágrafo único. A capacidade dos índios será regulada por legislação especial.

## ANEXO IV AUTO – RESPONSABILIDADE CIVIL FACULTATIVA – DANOS CORPORAIS AVISO DE SINISTRO – DMHO

### RELAÇÃO DE DOCUMENTOS BÁSICOS PARA INÍCIO DA ANÁLISE – DMHO

- I. Formulário de Aviso de Sinistro e Declaração Médica devidamente preenchidos;
- II. Boletim de Ocorrência Policial;
- III. Laudo de Perícia Técnica do local do acidente, se realizado;
- IV. Documentos pertinentes ao **Segurado**:
  - a. Cópia do RG, do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento) do Segurado:
    - RIC - Registro de Identificação Civil - substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
    - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir;
  - b. Se o Segurado for Pessoa Jurídica, encaminhar:
    - Cópia do contrato social e da última alteração;
    - Comprovante de endereço atualizado;
    - RG e CPF do responsável/administrador/procurador.
  - c. Declaração do Segurado dando anuência sobre o evento/acidente e informando eventual culpabilidade;
  - d. Cópia CRLV veículo segurado.
- V. Documentos pertinentes ao **condutor do veículo segurado**:
  - a. Cópia do RG, CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento):
    - RIC - Registro de Identificação Civil- substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
    - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir.
  - a. Cópia da Carteira Nacional de Habilitação – CNH;
  - b. Declaração descrevendo a dinâmica do evento, se possível;
  - c. Laudo dos exames complementares do IML (alcoólico e toxicológico)
    - Caso os laudos mencionados acima não tenham sido realizados, enviar declaração do órgão competente informando a não realização dos exames.
- VI. Documentos pertinentes à **vítima/a terceiro**:
  - a. Cópia do prontuário médico do atendimento emergencial, por ocasião do acidente;
  - b. Laudo do IML – corpo de delito da vítima, se realizado;
  - c. Relatório médico pormenorizado, constando as lesões sofridas na ocasião do acidente, tratamentos realizados, evolução e data da alta médica definitiva, bem como grau de invalidez em percentual do respectivo membro lesado;
  - d. Resultado de exames médicos realizados pela vítima na ocasião do acidente;

- e. Cópia do RG, do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento):
  - RIC - Registro de Identificação Civil - substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
  - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir.
- f. Cópia autenticada dos comprovantes de rendimento da vítima, a saber: últimos 06 holerites, com o comprovante de vínculo empregatício e com os vencimentos registrados em carteira na época do evento e/ou Declaração de IR do exercício do ano anterior ao acidente;
- g. Cópia do recibo de indenização do seguro DPVAT, com cópia autenticada das Notas Fiscais reembolsadas pelo seguro obrigatório;
- h. Relatório analítico do DPVAT, referente às Notas Fiscais reembolsadas;
- i. Para reembolso de:
  - Honorários Médicos  
Recibo original carimbado pelo médico, com CPF/CNPJ e CRM.  
Relatório médico constando todos os procedimentos realizados de acordo com a tabela AMB.
  - Honorários do Hospital:  
Nota fiscal original do hospital;  
Discriminativo de conta hospitalar (discriminação das despesas hospitalares e serviços complementares com valores individualizados, bem como dos materiais e medicamentos utilizados);  
Cópia do prontuário médico do período referente aos honorários cobrados.
  - Reembolso de Exames Médicos:  
NF original;  
Cópia do pedido médico acompanhado de resultados do exame realizado.
  - Reembolso de Despesas:  
Comprovantes originais das despesas médicas, acompanhada do pedido médico (receituário com carimbo, CRM e CPF).

### **IMPORTANTE**

- a. A Seguradora poderá solicitar outros documentos complementares, além dos acima mencionados, para os esclarecimentos que julgar necessários.
- b. As providências ou os atos que a Seguradora praticar após receber o aviso de sinistro e/ou documentações complementares não importam, por si só, no reconhecimento da obrigação de pagar qualquer indenização.
- c. Por ser um contrato de modalidade de segundo risco ao Seguro Obrigatório – DPVAT, só ocorrerá pagamento indenizatório se houver cobertura securitária, respeitando-se os limites preestabelecidos, quando o valor de uma eventual indenização estiver acima do limite máximo de capital previsto no contrato do seguro de primeiro risco (DPVAT).
- d. Os comprovantes de medicamentos e exames necessitam ser acompanhados de adequada prescrição médica, notas fiscais e quitação dos pagamentos;
- e. No caso de tratamento prolongado, é necessário relatório médico detalhando os procedimentos a serem adotados, o prazo e o custo aproximado até a conclusão.
- f. Para pagamento de honorários hospitalares, é necessário o recibo comprovando que o pagamento já foi efetuado ao hospital. Caso não exista esse recibo, o pagamento da

- referida nota será efetuado diretamente ao respectivo hospital (será necessário termo de cessão de direitos).
- g. Caso o Segurado ou o Condutor ou a Vítima não possuam comprovante de endereço em seu nome, enviar declaração fornecida pelo titular da conta, informando que o beneficiário reside no endereço constante na conta apresentada, com reconhecimento de firma de duas testemunhas;
  - h. Os honorários médicos serão reembolsados de acordo com a tabela AMB/99.
  - i. Art. 3º do Código Civil. São absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil:
    - I. Os menores de dezesseis anos;
    - II. Os que, por enfermidade ou deficiência mental, não tiverem o necessário discernimento para a prática desses atos;
    - III. Os que, mesmo por causa transitória, não puderem exprimir sua vontade.
  - j. Art. 4º do Código Civil. São incapazes, relativamente a certos atos, ou à maneira de os exercer:
    - I. Os maiores de dezesseis e menores de dezoito anos;
    - II. Os ébrios habituais, os viciados em tóxicos e os que, por deficiência mental, tenham o discernimento reduzido;
    - III. Os excepcionais, sem desenvolvimento mental completo;
    - IV. Os pródigos.

Parágrafo único. A capacidade dos índios será regulada por legislação especial.

## ANEXO V - AUTO – RESPONSABILIDADE CIVIL FACULTATIVA – DANOS CORPORAIS AVISO DE SINISTRO – MORTE

### RELAÇÃO DE DOCUMENTOS BÁSICOS PARA INÍCIO DA ANÁLISE - MORTE

- I. Formulário de Aviso de Sinistro e Declaração Médica devidamente preenchidos;
- II. Boletim de Ocorrência Policial;
- III. Laudo de Perícia Técnica do local do acidente, se realizado;
- IV. Documentos pertinentes ao Segurado:
  - a. Cópia do RG e do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento) do Segurado:
    - RIC - Registro de Identificação Civil- substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
    - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir;
  - b. Se o Segurado for Pessoa Jurídica, encaminhar:
    - Cópia do contrato social e da última alteração;
    - Comprovante de endereço atualizado;
    - RG e CPF do responsável/administrador/procurador.
  - c. Declaração do Segurado dando anuência sobre o evento/acidente e informando eventual culpabilidade;
  - d. Cópia do CRLV do veículo segurado;
- IV. Documentos pertinentes ao **condutor do veículo segurado**:
  - a. Cópia do RG e do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento):
    - RIC - Registro de Identificação Civil - substitui o documento de identidade e CPF, e deverá estar dentro da validade;
    - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir.
  - b. Cópia da Carteira Nacional de Habilitação – CNH;
  - c. Declaração descrevendo a dinâmica do evento, se possível;
  - d. Laudo dos exames complementares do IML (alcoólico e toxicológico)
    - Caso os laudos mencionados acima não tenham sido realizados, enviar declaração do órgão competente informando a não realização dos exames.
- V. Documentos pertinentes à **vítima/a terceiro**:
  - a. Cópia da Certidão de Óbito da vítima;
  - b. Laudo de Necropsia elaborado pelo IML;

- c. Laudo de Reconhecimento de Cadáver, caso a morte tenha ocorrido por carbonização ou tenha sido necessário exame de DNA ou qualquer outro exame para reconhecimento;
- d. Laudo dos exames complementares do IML (alcoólico e toxicológico)
  - Caso os laudos mencionados acima não tenham sido realizados, enviar declaração do órgão competente informando a não realização dos exames.
- e. Cópia do R e do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento):
  - RIC - Registro de Identificação Civil - substitui o documento de identidade e CPF, e deverá estar dentro da validade.
- f. Cópia autenticada dos comprovantes de rendimento da vítima, a saber: últimos 06 holerites, com o comprovante de vínculo empregatício e com os vencimentos registrados em carteira na época do evento e/ou Declaração de IR do exercício do ano anterior ao acidente;
- g. Cópia autenticada da Certidão de Casamento Atualizada (com averbação do óbito) da vítima (**Documento obtido com o cartório**):
  - Para a situação de união estável, enviar no mínimo três (03) documentos que comprovem a união, como: Escritura Pública; cópia do Termo de Rescisão contratual entre o Segurado e a empresa, devidamente assinada pelo empregador e companheiro (a); cópia da Certidão de nascimento de filho havido em comum; Declaração de Imposto de Renda do Segurado, em que conste o interessado como seu dependente; Carta de Concessão de Pensão por Morte emitida pelo Órgão Previdenciário; conta bancária conjunta; ou quaisquer outros que possam comprovar a união (**todos os documentos deverão passar por análise da Seguradora**);
- h. Declaração de Herdeiros da vítima, com firma reconhecida dos herdeiros e de duas testemunhas;
- i. Cópia do RG e do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência atualizado (até 60 dias do vencimento) de cada um dos herdeiros:
  - RIC - Registro de Identificação Civil - substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
  - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir;
  - Em caso de herdeiros menores de idade, enviar também:

Cópia do RG ou Certidão de Nascimento, do CPF e comprovante de residência atualizado (até 60 dias do vencimento) do responsável legal;

Termo de Guarda ou Tutela, quando aplicável.

- j. Comprovantes de dependência econômica dos herdeiros em relação à vítima.

### **IMPORTANTE**

- a. A Seguradora poderá solicitar outros documentos complementares, além dos acima mencionados, para os esclarecimentos que julgar necessários.
- b. As providências ou atos que a Seguradora praticar após receber o aviso de sinistro e/ou documentações complementares não importam, por si só, no reconhecimento da obrigação de pagar qualquer indenização.

**Classificação: Pública | Classification: Public**

- c. Por ser um contrato de modalidade de segundo risco ao Seguro Obrigatório – DPVAT, só ocorrerá pagamento indenizatório se houver cobertura securitária, respeitando-se os limites e as cláusulas contratuais, quando o valor de uma eventual indenização estiver acima do limite máximo de capital previsto no contrato do seguro de primeiro risco (DPVAT).
- d. Em caso de não comprovação dos rendimentos, o cálculo para pagamento deverá ser com base no salário mínimo vigente na época.
- e. Caso o Segurado ou o Condutor ou a Vítima não possuam comprovante de endereço em seu nome, enviar declaração fornecida pelo titular da conta, informando que o beneficiário reside no endereço constante na conta apresentada, com reconhecimento de firma duas testemunhas;
- f. As possíveis indenizações destinadas a menores de idade só poderão ser creditadas em conta poupança vinculada à maioridade do favorecido;
- g. Art. 3º do Código Civil. São absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil:
  - I. Os menores de dezesseis anos;
  - II. Os que, por enfermidade ou deficiência mental, não tiverem o necessário discernimento para a prática desses atos;
  - III. Os que, mesmo por causa transitória, não puderem exprimir sua vontade.
- h. Art. 4º do Código Civil. São incapazes, relativamente a certos atos, ou à maneira de os exercer:
  - I. Os maiores de dezesseis e menores de dezoito anos;
  - II. Os ébrios habituais, os viciados em tóxicos e os que, por deficiência mental, tenham o discernimento reduzido;
  - III. Os excepcionais, sem desenvolvimento mental completo;
  - IV. Os pródigos.

Parágrafo único. A capacidade dos índios será regulada por legislação especial

## ANEXO VI - AUTO – ACIDENTE PESSOAL DE PASSAGEIRO – APP AVISO DE SINISTRO – MORTE ACIDENTAL

### RELAÇÃO DE DOCUMENTOS BÁSICOS PARA INÍCIO DA ANÁLISE – MORTE ACIDENTAL

- I. Formulário de Aviso de Sinistro e Declaração Médica devidamente preenchidos;
- II. Boletim de Ocorrência Policial;
- III. Laudo de Perícia Técnica do local do acidente;
- IV. Documentos pertinentes **ao Segurado**:
  - a. Cópia do RG e do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento) do Segurado:
    - RIC - Registro de Identificação Civil- - substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
    - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir;
  - b. Se o Segurado for Pessoa Jurídica, encaminhar:
    - Cópia do contrato social e da última alteração;
    - Comprovante de endereço atualizado;
    - RG e CPF do responsável/administrador/procurador.
  - c. Cópia CRLV veículo segurado;
- V. Documentos pertinentes **ao condutor do veículo segurado**:
  - a. Cópia do RG e do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento):
    - RIC - Registro de Identificação Civil- substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
    - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir.
  - b. Cópia da Carteira Nacional de Habilitação – CNH;
  - c. Declaração descrevendo a dinâmica do evento, se possível;
  - d. Laudo dos exames complementares do IML (alcoólico e toxicológico)
    - Caso os laudos mencionados acima não tenham sido realizados, enviar declaração do órgão competente informando a não realização dos exames.
- VI. Documentos pertinentes à **vítima/passageiro do veículo segurado**:
  - a. Cópia da Certidão de Óbito da vítima;
  - b. Laudo de Necropsia elaborado pelo IML;
  - c. Laudo de Reconhecimento de Cadáver, caso a morte tenha ocorrido por carbonização ou em caso que seja necessário exame de DNA ou qualquer outro exame para reconhecimento;

- d. Laudo dos exames complementares do IML (alcoólico e toxicológico) :
- Caso os laudos mencionados acima não tenham sido realizados, enviar declaração do órgão competente informando a não realização dos exames.
- e. Cópia do RG e do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento):
- RIC - Registro de Identificação Civil, substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade.
- f. Cópia autenticada da Certidão de Casamento Atualizada (com averbação do óbito) da vítima (**Documento obtido com o cartório**):
- Para a situação de união estável, enviar no mínimo três (03) documentos que comprovem a união, tais como: Escritura Pública; cópia do Termo de Rescisão contratual entre o Segurado e a empresa, devidamente assinada pelo empregador e pelo (a) companheiro(a); cópia da Certidão de nascimento de filho havido em comum; Declaração de Imposto de Renda do Segurado, em que conste o interessado como seu dependente; Carta de Concessão de Pensão por Morte emitida pelo Órgão Previdenciário; conta bancária conjunta; ou quaisquer outros que possam comprovar a união (**todos os documentos deverão passar por análise da Seguradora**).
- g. Declaração de Herdeiros da vítima, com firma reconhecida dos herdeiros e de duas testemunhas;
- h. Cópia do RG e do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência atualizado (até 60 dias do vencimento) de cada um dos herdeiros;
- RIC - Registro de Identificação Civil- substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
  - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir;
  - Em caso de herdeiros menores de idade, enviar também:  
Cópia do RG ou Certidão de Nascimento e do CPF e comprovante de residência atualizado (até 60 dias do vencimento) do responsável legal;  
Termo de Guarda ou Tutela, quando aplicável.
- i. Formulário de Autorização para Crédito e de Pessoas Politicamente Expostas (Circular SUSEP 445/2012) do Segurado (Documento fornecido pela Seguradora).

### **IMPORTANTE**

- a. A Seguradora poderá solicitar outros documentos complementares, além dos acima mencionados, para os esclarecimentos que julgar necessários;
- b. As providências ou os atos que a Seguradora praticar após receber o aviso de sinistro e/ou documentações complementares não importam, por si só, no reconhecimento da obrigação de pagar qualquer indenização;
- c. As possíveis indenizações destinadas a menores de idade só poderão ser creditadas em conta poupança vinculada à maioridade do favorecido;
- d. Caso o Segurado ou o Condutor ou a Vítima não possuam comprovante de endereço em seu nome, enviar declaração fornecida pelo titular da conta, informando que o beneficiário reside no endereço constante na conta apresentada, com reconhecimento de firma duas testemunhas;

- e. Art. 792º do Código Civil. Na falta de indicação da pessoa ou beneficiário, ou se por qualquer motivo não prevalecer a que for feita, o capital segurado será pago metade ao cônjuge não separado judicialmente e o restante aos herdeiros do Segurado, obedecida a ordem da vocação hereditária.
- f. Art. 1.829º do Código Civil. “A sucessão legítima defere-se na ordem seguinte”:
  - I. Aos descendentes, em concorrência com o cônjuge sobrevivente, salvo se casado este com o falecido no regime da comunhão universal, ou no da separação obrigatória de bens (art. 1.640, parágrafo único); ou se, no regime da comunhão parcial, o autor da herança não houver deixado bens particulares;
  - II. Aos ascendentes, em concorrência com o cônjuge;
  - III. Ao cônjuge sobrevivente;
  - IV. Aos colaterais.
- g. Art. 3º do Código Civil. São absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil:
  - I. Os menores de dezesseis anos;
  - II. Os que, por enfermidade ou deficiência mental, não tiverem o necessário discernimento para a prática desses atos;
  - III. Os que, mesmo por causa transitória, não puderem exprimir sua vontade.
- h. Art. 4º do Código Civil. São incapazes, relativamente a certos atos, ou à maneira de os exercer:
  - I. Os maiores de dezesseis e menores de dezoito anos;
  - II. Os ébrios habituais, os viciados em tóxicos e os que, por deficiência mental, tenham o discernimento reduzido;
  - III. Os excepcionais, sem desenvolvimento mental completo;
  - IV. Os pródigos.

Parágrafo único. A capacidade dos índios será regulada por legislação especial.

## ANEXO VII - AUTO – ACIDENTE PESSOAL DE PASSAGEIRO – APP AVISO DE SINISTRO – INVALIDEZ

### RELAÇÃO DE DOCUMENTOS BÁSICOS PARA INÍCIO DA ANÁLISE - INVALIDEZ

- I. Formulário de Aviso de Sinistro e Declaração Médica devidamente preenchido;
- II. Boletim de Ocorrência Policial;
- III. Laudo de Perícia Técnica do local do acidente;
- IV. Documentos pertinentes **ao Segurado/Proprietário do veículo:**
  - a. Cópia do RG e do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento) do Segurado:
    - RIC - Registro de Identificação Civil - substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
    - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir;
  - b. Se o Segurado for Pessoa Jurídica, encaminhar:
    - Cópia do contrato social e da última alteração;
    - Comprovante de endereço atualizado;
    - RG e CPF do responsável/administrador/procurador.
  - c. Cópia CRLV veículo segurado.
- V. Documentos pertinentes **ao condutor do veículo segurado:**
  - a. Cópia do RG e do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento):
    - RIC - Registro de Identificação Civil - substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
    - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir.
  - b. Cópia da Carteira Nacional de Habilitação – CNH;
  - c. Declaração descrevendo a dinâmica do evento, se possível;
  - d. Laudo dos exames complementares do IML (alcoólico e toxicológico).
    - Caso os laudos mencionados acima não tenham sido realizados, enviar declaração do órgão competente informando a não realização dos exames.
- VI. Documentos pertinentes **à vítima/a passageiro do veículo segurado:**
  - a. Cópia do prontuário médico;
  - b. Laudo do IML – corpo de delito da vítima, se realizado;
  - c. Relatório médico de atendimento emergencial, por ocasião do acidente;
  - d. Relatório médico pormenorizado, constando as lesões sofridas na ocasião do acidente, tratamentos realizados, evolução e data da alta médica definitiva, bem como grau de invalidez em percentual do respectivo membro lesado;
  - e. Resultado de exames médicos realizados pela vítima na ocasião do acidente;

**Classificação: Pública | Classification: Public**

- f. Cópia do RG e do CPF (ou RIC - Registro de Identificação Civil) e comprovante de residência (até 60 dias do vencimento):
- RIC - Registro de Identificação Civil - substitui o documento de identidade e o CPF, e deverá estar dentro da validade;
  - Caso não possua comprovante de endereço em seu nome, verificar observações a seguir.
- g. Formulário de Autorização para Crédito e de Pessoas Politicamente Expostas (Circular SUSEP 445/2012) do Segurado (Documento fornecido pela Seguradora).

### **IMPORTANTE**

- a. A Seguradora poderá solicitar outros documentos complementares, além dos acima mencionados, para os esclarecimentos que julgar necessários.
- b. As providências ou atos que a Seguradora praticar após receber o aviso de sinistro e/ou documentações complementares não importam, por si só, no reconhecimento da obrigação de pagar qualquer indenização.
- c. As possíveis indenizações destinadas a menores de idade só poderão ser creditadas em conta poupança vinculada à maioridade do favorecido;
- d. Caso o Segurado ou o Condutor ou a Vítima não possuam comprovante de endereço em seu nome, enviar declaração fornecida pelo titular da conta, informando que o beneficiário reside no endereço constante na conta apresentada, com reconhecimento de firma de duas testemunhas.