

ASSISTÊNCIA 24 HORAS - ALFA CAR PASSEIO - PLANO BÁSICO

ÍNDICE

ASSISTÊNCIA 24 HORAS - ALFA CAR PASSEIO - PLANO BÁSICO.....	3
1. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA	3
2. RESUMO DOS SERVIÇOS.....	3
3. CONDIÇÕES GERAIS	3
4. DEFINIÇÕES	3
5. PRAZOS/VIGÊNCIAS.....	4
6. ÂMBITO GEOGRÁFICO	4
7. SERVIÇOS – LIMITADOS A 3 (TRÊS) UTILIZAÇÕES POR ANO EM CASO DE PANE (INCLUINDO PANE SECA, CHAVEIRO E TROCA DE PNEUS).....	4
7.1 Reboque ou Recolha após pane, acidente, roubo ou furto ou incêndio.....	5
7.2 Tentativa de Conserto no Local	5
7.2.1 Reparo/Auto-Socorro após pane	5
7.2.2 Envio de chaveiro	5
7.2.3 Troca de pneus.....	6
7.2.4 Pane seca.....	6
7.3 Meio de transporte alternativo	6
7.4 Hospedagem dos Passageiros	7
8. CARRO RESERVA	7
8.1 Serviços	7
8.2 Condições Operacionais	8
9. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA.....	9
10. EXCLUSÕES GERAIS	9
10.1 Assistência Veículos de Passeio	9
10.2 Carro Reserva.....	10
ASSISTÊNCIA VIDROS BASICO (OPCIONAL) VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – REDE REFERENCIADA	11
1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA	11
2 CONDIÇÕES GERAIS	11
3 FRANQUIA	11
4 DISPOSIÇÕES GERAIS	11
5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	12

6	ÂMBITO GEOGRÁFICO	12
	ASSISTÊNCIA VIDROS BÁSICO (OPCIONAL) VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – LIVRE ESCOLHA	11
1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA	11
2	CONDIÇÕES GERAIS	11
3	FRANQUIA	11
4	DISPOSIÇÕES GERAIS	11
5	SERVIÇOS EXCLUÍDOS	12
6	ÂMBITO GEOGRÁFICO	12
	ASSISTÊNCIA VIDROS BÁSICO (OPCIONAL) VEÍCULOS BLINDADOS	13
1.	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA	15
2.	CONDIÇÕES GERAIS	15
3.	FRANQUIA	15
4.	DISPOSIÇÕES GERAIS	16
5.	SERVIÇOS EXCLUÍDOS	16
6.	ÂMBITO GEOGRÁFICO	17
	DISPOSIÇÕES FINAIS	18
	OUIDORIA	19

ASSISTÊNCIA 24 HORAS - ALFA CAR PASSEIO - PLANO BÁSICO

1. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

Capitais e Regiões Metropolitanas: 4003-2532

Demais Regiões: 0800-888-2532

Exterior: +55-11-4133-9056

2. RESUMO DOS SERVIÇOS

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

3. CONDIÇÕES GERAIS

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

A utilização da Assistência 24 horas está limitada a 3 (três) eventos em caso de pane, por ano de vigência.

4. DEFINIÇÕES

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

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

Evento Previsto: são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane.

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

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

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

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

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da **Assistência 24 horas**, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

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

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

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

5. PRAZOS/VIGÊNCIAS

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

6. ÂMBITO GEOGRÁFICO

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

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

7.1 REBOQUE OU RECOLHA APÓS PANE, ACIDENTE, ROUBO OU FURTO OU INCÊNDIO

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

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

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

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

Limite: Até 100 km

Franquia: Sem franquia

7.2 TENTATIVA DE CONSERTO NO LOCAL

7.2.1 REPARO/AUTO-SOCORRO APÓS PANE

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

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

Limite: Mão-de-obra para conserto

Franquia: Sem franquia

7.2.2 ENVIO DE CHAVEIRO

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

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

Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para

um local, a escolha do usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

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

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

Franquia: Sem Franquia

Observação: 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.

7.2.3 TROCA DE PNEUS

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

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

Franquia: Sem Franquia

7.2.4 PANE SECA

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

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

Franquia: Sem Franquia

7.3 MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

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

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

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

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

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

Limite: Meio de transporte a critério da Assistência 24 horas

Franquia: 25 km do Município de Domicílio do Usuário

7.4 HOSPEDAGEM DOS PASSAGEIROS

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 7.3** acima, a **Assistência 24 horas** fornecerá hospedagem ao Segurado e eventuais passageiros em hotel na cidade do Local do Evento, à escolha da **Assistência 24 horas**, desde que o segurado e passageiros não tenham residência na cidade do Local do Evento. A **Assistência 24 horas** arcará com o pagamento das diárias e taxas de hospedagem do hotel, observados os limites e coberturas abaixo, sendo que despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros, telefonemas, serviços de lavanderia, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade do Segurado.

A **Assistência 24 horas** se responsabilizará pelo valor e limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais) em diária(s), conforme limites contratados e previstos no **item 3** destas Condições Gerais.

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

8. CARRO RESERVA

8.1 SERVIÇOS

Fica entendido e acordado que, mediante o encaminhamento do veículo para uma Oficina Referenciada, será disponibilizado ao usuário um carro reserva (modelo popular com ar condicionado), até o máximo de 7 (sete) dias, em todos os casos de sinistro indenizado durante a vigência da apólice.

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

A utilização do carro reserva corresponderá ao tempo em que o veículo estiver sendo reparado na oficina, limitado ao máximo de 7 (sete) dias.

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

Este serviço refere-se somente ao custo do aluguel do veículo. Qualquer uso que exceder os limites estabelecidos, pelo serviço ou pela locadora, bem como

despesas mencionadas, serão debitados automaticamente do cartão de crédito do usuário.

Observação: Esse serviço está disponível apenas no território nacional.

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

8.2 CONDIÇÕES OPERACIONAIS

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

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

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

- Idade mínima do condutor: 21 (vinte e um) anos. Caso o segurado ou principal condutor estipulado na apólice, apresente idade inferior aos 21 (vinte e um) anos exigidos, o carro reserva será concedido mediante a indicação de uma outra pessoa com idade superior aos 21 (vinte e um) anos e a mesma preencha todos os requisitos solicitados pela locadora, nesta hipótese, o segurado/condutor será o 2º condutor.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Face às regras de concessão/utilização acima especificadas, não caberá qualquer tipo de reembolso ao usuário decorrente de utilização de carro reserva. O carro é

disponibilizado, não havendo sistema de reembolsos ou despesas reembolsáveis pelo seguro.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA

- Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima num raio máximo de ação de 100 (cem) quilômetros, ficando a cargo do usuário as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação.

- O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque.

- Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário.

- A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior.

- Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina.
- Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais.

- A utilização da Assistência 24 horas é limitada a 3 (três) eventos em caso de pane, por ano de vigência.

- 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.

10. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

10.1 ASSISTÊNCIA VEÍCULOS DE PASSEIO

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Assistência 24 Horas;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rchas ou corridas;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;

- Mão-de-obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Serviços de assistência para terceiros;
- 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;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- 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;
- 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;
- Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.

10.2 CARRO RESERVA

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

ASSISTÊNCIA VIDROS BÁSICO (OPCIONAL) VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – REDE REFERENCIADA

1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

Capitais e Regiões Metropolitanas: 4003-2532

Demais Regiões: 0800-888-2532

Exterior: +55-11-4133-9056

2 CONDIÇÕES GERAIS

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

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

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

3 FRANQUIA

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

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

Em caso de quebra simultânea de todos os vidros do veículo segurado, caracterizando a perda total da cobertura adicional, não será aplicada a franquia, cessando-se neste momento tal cobertura.

4 DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

O prazo de atendimento ao Segurado será de até 7 (sete) dias úteis, contados sempre a partir da data de confirmação do direito ao atendimento, salvo os casos de falta de peças de reposição na região, onde o prazo será revisto de acordo com as providências de encomendas.

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

- Para serviços realizados em rede credenciada, não haverá obrigatoriedade de reposição de peça com a logomarca da montadora, a seguradora reserva-se ao direito da reposição de peças sem a logomarca da montadora do veículo (peças genuínas) uma vez que a mesma é de sua propriedade. Serão instalados vidros com a mesma qualidade daqueles adquiridos pelas montadoras junto aos seus fornecedores. Os itens danificados serão substituídos por peças originais, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor
- Não haverá reembolso de qualquer tipo de serviço realizado sem autorização prévia da seguradora. Quando autorizado serão observados os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.
- Todo atendimento deverá ser feito por meio da rede de credenciada;

5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS

- **Não serão efetuados reembolsos de gastos relativos à mão- de- obra e/ou peças e/ou serviços executados por terceiros sem autorização da Assistência 24 horas.**
- **Não está previsto o atendimento a veículos com vidros blindados e veículos especiais;**
- **Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.**
- **Danos aos vidros, decorrentes, comprovadamente, de tumultos e motins em situações de desordem pública não são considerados avarias sujeitas a atendimento.**
- **Não está prevista a substituição de vidros, que apresentem defeito em função de danos propositais.**
- **Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:**
 - **break-lights, luz de freio.**
 - **Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;**
 - **Veículos em processo de atendimento de sinistro.**

6 ÂMBITO GEOGRÁFICO

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

ASSISTÊNCIA VIDROS BÁSICO (OPCIONAL) VEÍCULOS NÃO BLINDADOS – LIVRE ESCOLHA1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

Capitais e Regiões Metropolitanas: 4003-2532

Demais Regiões: 0800-888-2532

Exterior: +55-11-4133-9056

2 CONDIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

3 FRANQUIA

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

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

Em caso de quebra simultânea de todos os vidros do veículo segurado, caracterizando a perda total da cobertura adicional, não será aplicada a franquia, cessando-se neste momento tal cobertura.

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

4 DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

O prazo de atendimento ao Segurado será de até 7 (sete) dias úteis, contados sempre a partir da data de confirmação do direito ao atendimento, salvo os casos de falta de peças de reposição na região, onde o prazo será revisto de acordo com as providências de encomendas.

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

- Caso o segurado escolha uma rede credenciada a seguradora reserva-se ao direito da reposição de peças sem a logomarca da montadora do veículo (peças genuínas) uma vez que a mesma é de sua propriedade. Serão instalados vidros com a mesma qualidade daqueles adquiridos pelas montadoras junto aos seus fornecedores. Os itens danificados serão substituídos por peças originais, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor
- Não haverá reembolso de qualquer tipo de serviço realizado sem autorização prévia da seguradora. Quando autorizado serão observados os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.;

5 SERVIÇOS EXCLUÍDOS

- **Não serão efetuados reembolsos de gastos relativos à mão- de- obra e/ou peças e/ou serviços executados por terceiros sem autorização da Assistência 24 horas.**
- **Não está previsto o atendimento a veículos com vidros blindados e veículos especiais;**
- **Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.**
- **Danos aos vidros, decorrentes, comprovadamente, de tumultos e motins em situações de desordem pública não são considerados avarias sujeitas a atendimento.**
- **Não está prevista a substituição de vidros, que apresentem defeito em função de danos propositais.**
- **Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:**
 - break-lights, luz de freio.
 - Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
 - Veículos em processo de atendimento de sinistro.

6 ÂMBITO GEOGRÁFICO

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

ASSISTÊNCIA VIDROS (OPCIONAL) VEÍCULOS BLINDADOS

1. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

Capitais e Regiões Metropolitanas: 4003-2532

Demais Regiões: 0800-888-2532

Exterior: +55-11-4133-9056

2. CONDIÇÕES GERAIS

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

- Serviço Somente para Vidros Blindados.

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

3. FRANQUIA

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

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

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

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

FRANQUIAS		
Serviços	Franquia - Livre Escolha	Franquias - Rede Credenciada
Vidros Blindados	Para-brisas e Vigias R\$ 1.600,00 Demais Vidros R\$ 900,00	Para-brisas e Vigias R\$ 600,00 Demais Vidros R\$ 400,00

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

- **Considera-se o atendimento a Veículos Nacionais e Importados qualificados como Blindados, veículos preparados com o objetivo de proteção para projéteis disparados contra a área externa do mesmo, fabricados nos 4 (quatro) anos anteriores ao ano da data de contratação do serviço, e cuja blindagem não tenha sido feita pela própria montadora ou à sua ordem.**
- **A substituição de guarnições e palhetas de limpadores de para-brisa será realizada exclusivamente quando houver substituição do para-brisa dianteiro ou traseiro, e as respectivas guarnições e palhetas estiverem ressecadas ou danificadas, de modo a comprometer vedação, acabamento ou visibilidade.**
- **A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros laterais e traseiros danificados que possuíam a referida película e em conformidade com a legislação vigente.**
- **Na rede de atendimento, o prazo para substituição será de 20 dias corridos para vidros blindados e até 02 (dois) dias para outras peças, contados sempre a partir da data de confirmação do direito do atendimento e considerando em ambas as situações disponibilidade da peça onde se encontrar o veículo e a inspeção prévia de regulação quando necessária.**
- **Serviços providenciados pelo próprio Segurado não serão reembolsados.**

5. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

- **Não está disponível a contratação de veículos blindados pela própria montadora.**
- **Não está previsto a substituição de vidros, que apresentem defeito em função de danos decorrentes de dolo do Segurado.**
- **Não está previsto o custo de transporte do veículo avariado do local onde se encontra até a oficina onde ocorrerá o reparo, bem como seu retorno.**
- **Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:**
 - **break-lights, luz de freio.**
 - **roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;**
 - **veículos em processo de atendimento de sinistro.**
- **Os vidros delaminados, sinistrados ou não, não terão direito a reposição. São considerados vidros delaminados, vidros que em todo ou parte dele tenha ocorrido o descolamento entre as lâminas de vidro, e as lâminas dos demais materiais que compõem o vidro blindado.**
- **Os itens danificados serão substituídos por peças semelhantes aos originais dos veículos, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor e conforme disponibilidade das peças em território nacional.**
- **Não haverá obrigatoriedade da reposição de peças com logomarca da montadora do veículo.**

6. ÂMBITO GEOGRÁFICO

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

DISPOSIÇÕES FINAIS

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

1. FORO COMPETENTE

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

2. PRESCRIÇÃO

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

OUVIDORIA

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

OBJETIVOS DA OUVIDORIA

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

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

QUEM PODE RECORRER

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

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

O QUE PRECEDE

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

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

COMO RECORRER

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

OUVIDORIA – Alfa Seguradora

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

E-mail: ouvidoria@alfaseg.com.br

Telefone: 0800 774 2352

Para uso exclusivo de deficientes auditivos: 0800 770 5140

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

MAIOR GARANTIA PARA O SEGURADO

As decisões do Ouvidor serão acatadas pelas Empresas, obedecidos aos termos do Regulamento da Ouvidoria.

Permanece inalterado o direito do cliente de recorrer ao judiciário, a qualquer momento, ou caso não aceite a decisão do Ouvidor, obedecidos aos prazos prescricionais em vigor.

QUEM É O OUVIDOR

Profissional com os seguintes princípios de atuação:

Isenção: Sem vínculo empregatício com as Empresas.

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

Autonomia: As decisões serão cumpridas pelas Empresas.

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

A FUNÇÃO DO OUVIDOR

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

CONHEÇA O REGULAMENTO

Consulte o Regulamento da Ouvidoria disponibilizado em:

www.alfaseguradora.com.br