

---

## ASSISTÊNCIA VIDROS

### ÍNDICE

---

1.	PLANO BÁSICO - REDE REFERENCIADA .....	1
1.1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	1
1.2	CONDIÇÕES GERAIS.....	1
1.3	FRANQUIA .....	1
1.4	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	1
1.5	SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	2
1.6	ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	3
2.	PLANO COMPLETO – REDE REFERENCIADA .....	4
2.1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	4
2.2	CONDIÇÕES GERAIS.....	4
2.3	FRANQUIA .....	4
2.4	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	5
2.5	SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	6
2.6	ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	7
3.	PLANO EXCLUSIVO - LIVRE ESCOLHA.....	8
3.1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	8
3.2	CONDIÇÕES GERAIS.....	8
3.3	FRANQUIA .....	9
3.4	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	9
3.5	SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	10
3.6	ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	12
4.	PLANO BLINDADO .....	13
4.1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	13
4.2	CONDIÇÕES GERAIS.....	13
4.3	FRANQUIA .....	13
4.4	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	14

---

4.5	SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	15
4.6	ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	17
5.	PLANO CARGA .....	18
5.1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	18
5.2	CONDIÇÕES GERAIS.....	18
5.3	FRANQUIA .....	18
5.4	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	18
5.5	SERVIÇOS EXCLUÍDOS.....	19
5.6	ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	20
6.	DISPOSIÇÕES FINAIS .....	21
6.1	FORO COMPETENTE .....	21
6.2	PRESCRIÇÃO .....	21
7.	OUVIDORIA.....	22

## 1. PLANO BÁSICO - REDE REFERENCIADA

### 1.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

**Capitais e Regiões Metropolitanas:** 4003-2532

**Demais Regiões:** 0800-888-2532

**Exterior:** +55-11-4133-9056

### 1.2 CONDIÇÕES GERAIS

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.

#### I. Coberturas:

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

#### II. Limites:

- c. **Troca ou Reparo de vidro e Guarnições:** até 01 (uma) substituição de peça por vigência de 12 meses.

### 1.3 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.

### 1.4 DISPOSIÇÕES GERAIS

- III. 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.
- IV. 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.

- V. Os valores de franquia serão pagos pelo Segurado, no momento de entrega do veículo ao mesmo, conforme valores expressos na apólice.
- VI. 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.
- VII. 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.
- VIII. Todo atendimento deverá ser feito por meio da rede de credenciada.
- IX. É indispensável à apresentação da peça danificada no momento da vistoria e/ou troca.

### 1.5 SERVIÇOS 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.**
- 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, 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:
  - XIX. Break-lights e luz de freio;
  - XX. Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
  - XXI. Veículos em processo de atendimento de sinistro.

## 1.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO

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

## 2. PLANO COMPLETO – REDE REFERENCIADA

### 2.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

**Capitais e Regiões Metropolitanas:** 4003-2532

**Demais Regiões:** 0800-888-2532

**Exterior:** +55-11-4133-9056

### 2.2 CONDIÇÕES GERAIS

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.

#### I. Coberturas:

- 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 (Serviço de Reparo de Arranhões);
- j. Teto Solar/Panorâmico (incluindo armações, guarnições e borrachas), exclusivo para os veículos das marcas Jaguar e Land Rover.

#### II. Limites:

- a. **Palheta, Farol Auxiliar (Milha e Neblina), Teto Solar/Panorâmico e SRA (Serviço de Reparo de Arranhões):** 01 (uma) substituição de peça por vigência de 12 meses.
- b. **Demais Coberturas:** até 02 (duas) substituições de peças por vigência de 12 meses.

### 2.3 FRANQUIA

Todo atendimento no qual haja a substituição de vidros, acessórios e SRA (Serviço de Reparo de Arranhões) 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.

## 2.4 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, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após a substituição do vidro dianteiro, lateral, vigia retrovisores externos, SRA (Serviço de Reparos de Arranhões), 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, 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 (Serviço de Reparo de Arranhões):
  - a. O serviço de reparo de arranhões consiste no polimento com aplicação de tinta especial patenteada, de arranhões que tenham atingido o verniz ou a tinta.

- b. O serviço será executado após avaliação do técnico especialista, que definirá se a pintura poderá ser reparada. O reparo é indicado apenas quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo.
  - c. O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo.
- XI. É indispensável à apresentação da peça danificada no momento da vistoria e/ou troca.

## 2.5 SERVIÇOS 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.
- II. Não está previsto o atendimento a veículos com vidros blindados, veículos importado 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, 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 regulação, 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. Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:
- Break-lights e luz de freio;
  - Faróis de xenônio ou similares não originais de fábrica;
  - Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
  - Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou do farol;
  - Veículos em processo de atendimento de sinistro.

## 2.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO

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

### 3. PLANO EXCLUSIVO - LIVRE ESCOLHA

#### 3.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

**Capitais e Regiões Metropolitanas:** 4003-2532

**Demais Regiões:** 0800-888-2532

**Exterior:** +55-11-4133-9056

#### 3.2 CONDIÇÕES GERAIS

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

O atendimento será efetuado no local de preferência e de livre escolha do Segurado, com exceção do SRA e Proteção aos Para-Choques, onde estes serão realizados exclusivamente nas lojas Autoglass ou na rede credenciada.

##### I. Coberturas:

- 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 (Serviço de Reparo de Arranhões);
- j. Proteção aos Para-choques;
- k. Teto Solar/Panorâmico (incluindo armações, guarnições e borrachas).

##### II. Limites:

- a. **Palheta, Farol Auxiliar (Milha e Neblina), Teto Solar/Panorâmico, SRA (Serviço de Reparo de Arranhões) e Proteção aos Para-choques:** 01 (uma) substituição de peça por vigência de 12 meses.
- b. **Demais Coberturas:** até 02 (duas) substituições de peças por vigência de 12 meses.

### 3.3 FRANQUIA

Todo atendimento no qual haja a substituição de vidros, acessórios, SRA (Serviço de Reparo de Arranhões), Proteção 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.

### 3.4 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, SRA (Serviço de Reparo de Arranhões), 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 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 (Serviço de Reparo de Arranhões):
- 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.
- X. Proteção 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.
  - Crítérios 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. É indispensável à apresentação da peça danificada no momento da vistoria e/ou troca.

### 3.5 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, veículos importados de forma independente e veículos conversíveis.**
- Riscos ou arranhões na superfície dos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas não são considerados avarias ou danos sujeitos ao atendimento desta assistência.**
- Danos aos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas decorrentes, comprovadamente, de tumultos e motins em situações de desordem pública não são considerados avarias sujeitas a atendimento.**

- V. Micro-ônibus, ônibus, veículos transformados ou adaptados (modificados do projeto original ou off-roads).
- VI. Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, 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, rchas 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, parabarros. Estes são itens não cobertos mesmo que já estejam instalados no para-choque.
- XXXV. Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:
- Break-lights, Luz de freio;
  - Faróis de xenônio ou similares não originais de fábrica;
  - Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
  - Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou do farol;
  - Veículos em processo de atendimento de sinistro.

### 3.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO

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

## 4. PLANO BLINDADO

### 4.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

**Capitais e Regiões Metropolitanas:** 4003-2532

**Demais Regiões:** 0800-888-2532

**Exterior:** +55-11-4133-9056

### 4.2 CONDIÇÕES GERAIS

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.

#### I. Coberturas:

- 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 (Serviço de Reparo de Arranhões).

#### II. Limites:

- a. **Farol Auxiliar (Milha e Neblina) e SRA (Serviço de Reparos de Arranhões):** 01 (uma) substituição de peça por vigência de 12 meses.
- b. **Demais Coberturas:** até 02 (duas) substituições de peças por vigência de 12 meses.

### 4.3 FRANQUIA

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

Todo atendimento no qual haja a substituição de farol, lanterna, retrovisor completo ou SRA (Serviço de Reparo de Arranhões), também está sujeito ao pagamento de franquia pelo Segurado.

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

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

As franquias de vidros variam de acordo com o local em que o Segurado encaminhar o veículo para a realização do serviço (Rede Credenciada ou Loja de Livre Escolha).

FRANQUIAS		
Serviços	Franquia - Livre Escolha	Franquias - Rede Credenciada
Vidros Blindados	Para-brisas: R\$ 2.000,00 Vigia: 2.400,00 Laterais: R\$1.000,00	Para-brisas: R\$ 1.000,00 Vigia: 1.200,00 Laterais: R\$ 500,00
Guarnições, palhetas, películas, faróis convencionais, Faróis Auxiliares(Milha e Neblina), lanternas, lanternas auxiliares e retrovisores	Faróis Convencionais: R\$ 460,00 Faróis Auxiliares: 1.300,00 Lanternas: R\$ 740,00 Lanternas Auxiliares: R\$ 1.300,00 Retrovisores: R\$ 2.600,00	Faróis Convencionais R\$ 230,00 Faróis Auxiliares: 650,00 Lanternas: R\$ 370,00 Lanternas Auxiliares: R\$ 650,00 Retrovisores R\$ 1.300,00
Faróis de Xenon e/ou Led originais de fábrica	R\$ 5.000,00	R\$ 2.500,00
Lanterna Led	R\$ 1.020,00	R\$ 510,00
Lente	R\$ 80,00	
SRA (Serviço de Reparo de Arranhões)		1ª peça R\$ 50,00 Demais: R\$ 10,00

#### 4.4 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 (Serviço de Reparo de Arranhões):
  - a. O serviço de reparo de arranhões consiste no polimento com aplicação de tinta especial patenteada, de arranhões que tenham atingido o verniz ou a tinta.
  - b. O serviço será executado após avaliação do técnico especialista, que definirá se a pintura poderá ser reparada. O reparo é indicado apenas quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo.
  - c. O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo.
  - d. O serviço será realizado obrigatoriamente nas lojas Autoglass ou rede de credenciados e não possui desconto de franquia.
- VII. É indispensável à apresentação da peça danificada no momento da vistoria e/ou troca.

#### 4.5 SERVIÇOS 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.
- 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, 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 regulação, 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. Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:

- a. Break-lights 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.

#### 4.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO

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

## 5. PLANO CARGA

### 5.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

**Capitais e Regiões Metropolitanas:** 4003-2532

**Demais Regiões:** 0800-888-2532

**Exterior:** +55-11-4133-9056

### 5.2 CONDIÇÕES GERAIS

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.

#### I. Coberturas:

- a. Troca ou Reparo de vidro;
- b. Película de Controle Solar;
- c. Palheta;
- d. Guarnições.

#### II. Limites:

- a. **Palheta:** 01 (uma) substituição de peça por vigência de 12 meses.
- b. **Demais Coberturas:** até 02 (duas) substituições de peças por de vigência de 12 meses.

### 5.3 FRANQUIA

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

Atendimento no qual seja realizada a recuperação do para-brisa dianteiro, troca de vidros laterais ou 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.

### 5.4 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 03 (três) 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 à apresentação da peça danificada no momento da vistoria e/ou troca.

## 5.5 SERVIÇOS 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.
- 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, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, entre outros.
- VII. Dano pré-existente à contratação do seguro.
- VIII. Veículos utilizados como locação, 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, rachas 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.
  - XIX. Películas fora dos padrões estabelecidos pelo Contran.
  - XX. Esta assistência não cobre a troca dos seguintes itens:
    - a. Break-lights e luz de freio;
    - b. Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
    - c. Veículos em processo de atendimento de sinistro.

## 5.6 ÂMBITO GEOGRÁFICO

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

## 6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

### 6.1 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.

### 6.2 PRESCRIÇÃO

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

## 7. 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)

Ouvidoria: 0800-774-2352

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

ou

Ouvidoria- Alfa Seguradora

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

### **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.

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

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.

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.