

**Condições Gerais de Serviços
Allianz Auto**

Automóvel
Moto
Caminhão

08/2019

Allianz Auto

Prezado (a) cliente,

Parabéns! Você acaba de adquirir o **Allianz Auto**, um seguro completo desenvolvido especialmente para atender às suas necessidades.

E esta segurança é garantida pela **Allianz**, um dos maiores grupos seguradores do mundo com aproximadamente 80 milhões de clientes espalhados em mais de 70 países diferentes.

Este manual foi desenvolvido especialmente para que você conheça todas as facilidades e vantagens dos serviços Allianz.

Por tudo isso, com o **Allianz Auto** você pode estar certo de ter contratado um dos melhores seguros do mercado.

Para mais informações, ligue para a Linha Direta **Allianz**:

4090-1110 (Capitais e regiões metropolitanas) e **0800-7777-243** (Outras localidades) ou se preferir, acesse www.allianz.com.br.

Allianz.

Índice

Linha Direta Allianz	3
Benefícios Allianz	3
Vantagens na utilização das Oficinas da Rede Excelência, Rede Referência e Rede Quality Allianz	3
Principais Serviços	
1. Allianz Assistência 24 horas	4
2. Allianz Carro Reserva	19
3. Allianz Reparos Residenciais	22
4. Allianz Assistência Vidros	25

Linha Direta Allianz

Canal de Atendimento para comunicação e informações sobre andamento de sinistros, além de orientações sobre seu contrato de seguros/produtos.

Serviços oferecidos:

- Informações sobre apólices, vigência, franquia, coberturas, cláusulas e dados do veículo;
- Informações sobre Oficinas da Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz e Rede Quality Allianz;
- Informações sobre Assistência 24 horas e vidros;
- Orientações sobre o pagamento de parcelas em atraso;
- Solicitação de segunda via de apólices;
- Gestão de reclamações;
- Sugestões e opiniões;
- Assistência **Allianz Seguros** em caso de sinistro;
- Orientações e dúvidas sobre procedimentos em caso de sinistro;
- Agendamento de vistorias de sinistro.

Ouvidoria - Atendimento: Segunda a sexta-feira: das 8h às 20h e Sábados: das 8h às 14h.

Linha Direta Allianz
Grande São Paulo **4090 1110**
Outras localidades **0800 7777 243**

Benefícios Allianz

Na contratação do **Allianz Auto Automóvel, Allianz Auto Moto e Allianz Auto Caminhão**, você ganha um pacote de serviços exclusivos, garantindo mais segurança e comodidade a você e sua família.

Esses serviços estarão sujeitos a estrutura geográfica da rede conveniada.

Para mais detalhes, acesse o site www.allianz.com.br.

Vantagens na Utilização das Oficinas da Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz e Rede Quality Allianz

Em caso de sinistro, ao levar o veículo em uma das Oficinas da Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz ou Rede Quality Allianz, o segurado tem garantia de qualidade no reparo do veículo. Além disso, utilizando as Oficinas da Rede Excelência Allianz, o segurado tem um desconto de R\$ 400,00, se direcionado para a Rede Referência Allianz o desconto será de R\$ 300,00, ou, utilizando a Rede Quality Allianz um desconto de R\$ 200,00, esse desconto só é concedido quando o valor do sinistro for superior ao valor da franquia constante na apólice do segurado.

Confira algumas vantagens:

- Diagnóstico de luzes e freios;
- Lavagem e enceramento;
- Concessão de veículos reserva na utilização da Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz e Rede Quality Allianz;
- Para terceiros, é necessário que o segurado faça o aviso de sinistro;
- Parcelamento em até 3 vezes sem juros, sendo 1ª à vista, 2ª para 30 dias e a 3ª para 60 dias;

- Não há atendimento para Motos e Caminhões na Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz e Rede Quality Allianz.

Confira a relação das Oficinas da Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz e Rede Quality Allianz no site www.allianz.com.br.

Principais Serviços

1. Allianz Assistência 24 horas

Em caso de acidente, roubo, furto, enchente, incêndio ou pane do seu veículo, você conta com Allianz Assistência 24 horas para ajudar no que for preciso.

Para utilizar o serviço da Allianz Assistência 24 horas, ligue para: 0800 130 700 e 00 55 11 4331 5126 (países do Mercosul)

Horário de atendimento: 24 horas por dia.

1.2. Allianz Assistência 24 horas - Definições

- **Acidente:** colisão, abaloamento ou capotagem envolvendo, direta ou indiretamente, o veículo segurado, e que impeça o mesmo de se locomover por seus próprios meios.
- **Assistência 24 horas Carga:** assistência para caminhões.
- **Excedente:** todo o percurso rodado pelo prestador de serviços acima do limite contratual da apólice.
- **Franquia:** distância mínima necessária entre o município de domicílio informado na apólice e o local da ocorrência.
- **Limites de utilização/valores:** número total de atendimentos cobertos durante a vigência da apólice/valor máximo coberto pela Allianz Assistência 24 horas.
- **Paliativo:** reparo emergencial do veículo que permita percorrer pequena distância até local seguro e/ou oficina especializada.
- **Pane:** evento de origem mecânica ou elétrica que concorra direta e indiretamente para o não funcionamento do veículo automotor.
- **Raio:** distância do local de origem ao destino.
- **Segurado:** contratante do seguro ou usuário do veículo no momento da ocorrência.
- **Veículo Segurado:** para efeito do serviço de Assistência 24h consideram-se como veículo todo meio de transporte automotor.

1.3. Allianz Assistência 24 horas – Allianz Auto Automóvel

Os serviços abaixo descritos terão cobertura em território nacional e também nos países do MERCOSUL e Chile.

Cláusula	Produto	Plano	Limitado
1020	Automóvel	Completo	500km
1030	Automóvel	VIP	Km livre

1.3.1. REPARO NO LOCAL OU REBOQUE APÓS PANE

Caso o veículo segurado apresente alguma pane que impeça sua locomoção por meios próprios, a seguradora providenciará o envio de prestador de serviços para a tentativa de conserto no local, se tecnicamente possível, em caráter paliativo.

Caso o reparo no local não seja possível, o veículo segurado será rebocado até a oficina mais próxima ou

para uma oficina indicada pelo segurado sendo o limite de quilometragem contado a partir do local em que o veículo está em pane e limitando-se a contratação do plano escolhido na apólice. Para veículos em garantia de fábrica, não haverá reparo no local se esse afetar a garantia. Caso haja necessidade de realização de perícia o prestador de serviços poderá aguardar no local, arcando o segurado com o custo da hora parada.

Na impossibilidade de localização de uma oficina/concessionária em funcionamento, será providenciado a guarda do veículo em um local indicado pelo segurado ou em um local a critério da Allianz Seguros até que a sua remoção seja possível, sendo considerada neste caso uma utilização. Se a remoção superar a quilometragem contratada, o excedente será de responsabilidade do próprio segurado.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	500 Km	5	Sem franquia
*Plano VIP Cláusula 1030	Km livre	Sem limite	Sem franquia

*Caso o reparo no local não seja possível, o veículo segurado será rebocado até a oficina mais próxima ou para uma oficina indicada pelo segurado, havendo uma avaliação prévia de liberação da remoção quando o raio for superior a **500 km**.

1.3.2. 2º GUINCHO EM CASO DA MESMA PANE

Caso o veículo segurado apresente alguma pane que impeça a sua locomoção por meios próprios e após o mesmo ter sido rebocado para local seguro definido pelo segurado, será possível utilizar o 2º guincho na mesma pane para remoção até a oficina mais próxima, limitado ao raio contratado para cada plano.

Optando o segurado por outra oficina, a despesa com a quilometragem excedente será por conta do próprio segurado. Este serviço está sujeito a horário de atendimento das oficinas.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	100 Km	5	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1030	100 Km	Sem limite	Sem franquia

1.3.3. REBOQUE APÓS ACIDENTE, ROUBO OU FURTO LOCALIZADO

Caso o veículo segurado fique completamente imobilizado após acidente, roubo ou furto localizado, a seguradora providenciará o reboque até uma oficina mais próxima ou indicada pelo segurado. Optando o segurado por outra oficina, a despesa com a quilometragem excedente será por conta do próprio segurado. Será concedido um reboque por ocorrência, exceto nos casos onde houver necessidade de perícia do veículo em delegacia, quando será fornecido o 2º reboque.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	500 Km	5	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1030	Sem limite	Sem limite	Sem franquia

1.3.4. CONTINUAÇÃO DA JORNADA OU RETORNO AO DOMÍLIO

Em caso de pane, acidente, roubo ou furto envolvendo o veículo segurado, a seguradora, ao seu critério, colocará à disposição do segurado e de seus acompanhantes o meio de transporte mais adequado, levando-se em conta a capacidade legal do veículo, para retorno à cidade do segurado ou continuação da viagem. Este serviço não poderá ser utilizado mais de uma vez no mesmo evento.

Para continuação da viagem, a distância deve ser equivalente à de retorno ao município de residência do segurado, respeitando o limite de KM do plano contratado. A liberação do serviço será condicionada a utilização do reboque da seguradora ou documento comprobatório, tais como: Boletim de ocorrência, comprovante da concessionária da rodovia ou da polícia que o veículo segurado foi removido. Não há responsabilidades por parte da assistência fazer o transporte de bagagens do Segurado e de seus acompanhantes.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	500 Km	5	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1030	Sem limite	Sem limite	Sem franquia

1.3.5. PAGAMENTO DE HOSPEDAGEM

Se em caso de falha na estrutura do transporte local ou de possíveis dificuldades devidas ao horário da pane, do acidente, roubo ou furto, não for possível o fornecimento do transporte alternativo previsto no item anterior, a seguradora pagará, a título de hospedagem do segurado e seus acompanhantes, a quantia máxima de R\$ 200,00 (duzentos reais) por ocorrência, enquanto o veículo segurado estiver sendo reparado ou até que seja providenciado um meio de transporte alternativo.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	500 Km	5	50 km
Plano VIP Cláusula 1030	Sem limite	Sem limite	50 km

1.3.6. RETORNO DO VEÍCULO

Na situação em que houver a localização após roubo ou furto, ou após conserto do veículo segurado, a seguradora colocará à disposição do segurado ou de pessoa designada por ele, o meio de transporte mais indicado para a recuperação do veículo.

O serviço será fornecido da residência do segurado até o local de reparo, e a distância do retorno deverá ser a mesma quilometragem da residência do segurado até o local onde ocorreu o roubo, furto ou pane.

O transporte é apenas para uma pessoa, o motorista ou qualquer pessoa designada pelo segurado da apólice e somente para recuperação e retorno do veículo segurado. A despesa com a quilometragem excedente será por conta do próprio segurado.

O serviço não será fornecido quando a ocorrência se der no município de domicílio do segurado e seu veículo for removido a outro município para conserto.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	500 Km	5	50 Km

Plano VIP Cláusula 1030	Sem limite	Sem limite	50 Km
----------------------------	------------	------------	-------

1.3.7 REBOQUE ATÉ O POSTO MAIS PRÓXIMO – PANE SECA /FALTA DE COMBUSTÍVEL

Para os casos de falta de combustível do veículo segurado, será enviado um reboque ao local para remoção do veículo ao posto de combustível mais próximo. O segurado arcará com o custo do combustível adquirido.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	Sem limite	5	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1030	Sem limite	Sem limite	Sem franquia

1.3.8. TROCA DE PNEUS

Em caso de pneu furado ou quebra de roda será enviado um prestador de serviços para efetuar a substituição pelo estepe do veículo, arcando o segurado com o custo do reparo ou da aquisição de pneus e rodas. Se o veículo segurado estiver em uma rodovia, será fornecido um guincho até a borracharia mais próxima ou até um local seguro, conforme orientação do segurado, para que a troca possa ser realizada.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	Sem limite	5	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1030	Sem limite	Sem limite	Sem franquia

1.3.9. CHAVEIRO

Para os casos de perda, quebra, esquecimento da chave ou arrombamento, será providenciada a ida de um chaveiro ao local em que se encontrar o veículo segurado para a abertura do veículo ou possibilitar sua remoção até o local indicado pelo Segurado, respeitando a cobertura contratada. Se necessária a confecção de nova chave, os custos correrão por conta do segurado.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	Sem limite	5	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1030	Sem limite	Sem limite	Sem franquia

1.3.10. REMOÇÃO MÉDICA APÓS ACIDENTE OU INCÊNDIO

Após serem prestados os primeiros socorros e de acordo com avaliação da equipe médica atendente, se houver a necessidade de remoção hospitalar do segurado ou de seus acompanhantes até um local de atendimento médico mais apropriado, será utilizado o meio mais compatível, ou seja, ambulância, automóvel, avião de linha ou fretado com equipamento de socorro, até uma despesa máxima equivalente a R\$ 2.000,00 (mil reais) por ocorrência.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	Sem limite	5	50 Km
Plano VIP Cláusula 1030	Sem limite	Sem limite	50 Km

1.3.11. RETORNO DO PASSAGEIRO APÓS ACIDENTE OU INCÊNDIO

Caso o segurado seja hospitalizado em virtude de acidente envolvendo o veículo segurado e não havendo quem possa dirigi-lo, a seguradora colocará à disposição um motorista para conduzir o veículo segurado com seus acompanhantes.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	500 Km	5	50 Km
Plano VIP Cláusula 1030	Sem limite	Sem limite	50 Km

1.3.12. TRANSPORTE ATÉ A DELEGACIA EM CASO DE ROUBO OU FURTO

Caso o veículo segurado seja roubado ou furtado, a seguradora colocará à disposição do segurado um serviço de táxi para transportá-lo até a delegacia de competência mais próxima para o registro da ocorrência.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	Não possui este serviço		
Plano VIP Cláusula 1030	Sem limite	Sem limite	Sem franquia

1.3.13. ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO

Após acidente ou incêndio com veículo segurado e caso o segurado permaneça hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, a seguradora colocará à disposição o meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém indicado para tal, residente no País, possa visitá-lo. Essa pessoa terá direito a uma passagem aérea de ida e volta na classe econômica e de linha regular.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	Não possui este serviço		
Plano VIP Cláusula 1030	Sem limite	Sem limite	50 Km

1.3.14. RETORNO ANTECIPADO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE PRÓXIMO

Em caso de falecimento de parente de 1º grau ou cônjuge em razão do acidente com o veículo segurado e estando o veículo totalmente imobilizado por mais de dois dias em virtude desse mesmo acidente, a

seguradora colocará à disposição de uma pessoa da família do segurado o meio de transporte mais adequado para antecipação do retorno.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	Não possui este serviço		
Plano VIP Cláusula 1030	Sem limite	Sem limite	50 Km

1.3.15. TRASLADO DO CORPO EM CASO DE FALECIMENTO

Em caso de falecimento do segurado ou de algum de seus acompanhantes, de acordo com a capacidade legal do veículo, em decorrência de acidente com o veículo segurado, a seguradora providenciará:

I - Transporte dos corpos.

II - Atestado de óbito.

III - Urna funerária comum com o valor máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por unidade.

Para que possa haver a remoção do corpo, será necessária sua liberação pelo órgão competente, devendo os trâmites ser providenciados pelos familiares do falecido.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1020	500 Km (Transporte dos corpos)	5	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1030	Sem limite	Sem limite	Sem franquia

1.4. Allianz Assistência 24 horas – Allianz Auto Moto

Os serviços abaixo descritos terão cobertura em território nacional e também nos países do MERCOSUL e Chile.

Cláusula	Produto	Plano	Limitado
1028	Moto	Completo	500km
1040	Moto	VIP	Km livre

1.4.1 REPARO NO LOCAL OU REBOQUE APÓS PANE

Caso o veículo segurado apresente alguma pane que impeça sua locomoção por meios próprios, a seguradora providenciará o envio de prestador de serviços para a tentativa de conserto no local, se tecnicamente possível, em caráter paliativo.

Caso o reparo no local não seja possível, o veículo segurado será rebocado até a oficina mais próxima ou para uma oficina indicada pelo segurado sendo o limite de quilometragem contado a partir do local em que o veículo está em pane e limitando-se a contratação do plano escolhido na apólice. Para veículos em garantia de fábrica, não haverá reparo no local se esse afetar a garantia. Caso haja necessidade de realização de perícia o prestador de serviços poderá aguardar no local, arcando o segurado com o custo da hora parada.

Na impossibilidade de localização de uma oficina/concessionária em funcionamento, será providenciado a guarda do veículo em um local indicado pelo segurado ou em um local a critério da Allianz Seguros até que a sua remoção seja possível, sendo considerada neste caso uma utilização. Se a remoção superar a quilometragem contratada, o excedente será de responsabilidade do próprio segurado.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1028	500 Km	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1040	Sem limite	4	Sem franquia

1.4.2. 2º GUINCHO EM CASO DA MESMA PANE

Caso o veículo segurado apresente alguma pane que impeça a sua locomoção por meios próprios e após a mesma ter sido rebocado para local seguro definido pelo segurado, será possível utilizar o 2º guincho na mesma pane para remoção até a oficina mais próxima, limitado ao raio contratado para cada plano. Optando o segurado por outra oficina, a despesa com a quilometragem excedente será por conta do próprio segurado. Este serviço está sujeito a horário de atendimento das oficinas.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1028	100 Km	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1040	100 Km	4	Sem franquia

1.4.3. REBOQUE APÓS ACIDENTE, ROUBO OU FURTO LOCALIZADO

Caso o veículo segurado fique completamente imobilizado após acidente, roubo ou furto localizado, a seguradora providenciará o reboque até uma oficina mais próxima ou indicada pelo segurado. Optando o segurado por outra oficina, a despesa com a quilometragem excedente será por conta do próprio segurado.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1028	500 Km	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1040	Sem limite	4	Sem franquia

1.4.4. TRANSPORTE ATÉ A DELEGACIA EM CASO DE ROUBO OU FURTO

Caso o veículo segurado seja roubado ou furtado, a seguradora colocará à disposição do segurado um serviço de táxi para transportá-lo até a delegacia de competência mais próxima para o registro da ocorrência.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1028	Não possui este serviço		
Plano VIP	Sem limite	4	Sem franquia

Cláusula 1040			
---------------	--	--	--

1.4.5. CONTINUAÇÃO DA JORNADA OU RETORNO A DOMÍLIO

Em caso de pane, acidente, roubo ou furto envolvendo o veículo segurado, a seguradora, ao seu critério, colocará à disposição do segurado e de seus acompanhantes o meio de transporte mais adequado, levando-se em conta a capacidade legal do veículo, para retorno à cidade do segurado ou continuação da viagem. Este serviço não poderá ser utilizado mais de uma vez no mesmo evento.

Para continuação da viagem, a distância deve ser equivalente à de retorno ao município de residência do segurado, respeitando o limite de KM do plano contratado. A liberação do serviço será condicionada a utilização do reboque da seguradora ou documento comprobatório, tais como: Boletim de ocorrência, comprovante da concessionária da rodovia ou da polícia que o veículo segurado foi removido. Não há responsabilidades por parte da assistência fazer o transporte de bagagens do Segurado e de seus acompanhantes.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1028	500 Km	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1040	Sem limite	4	Sem franquia

1.4.6. PAGAMENTO DE HOSPEDAGEM

Se em caso de falha na estrutura do transporte local ou de possíveis dificuldades devidas ao horário da pane, do acidente, roubo ou furto, não for possível o fornecimento do transporte alternativo previsto no item anterior, a seguradora pagará a título de hospedagem do segurado e seus acompanhantes, a quantia máxima de R\$ 200,00 (duzentos reais) por ocorrência, enquanto o veículo segurado estiver sendo reparado ou até que seja providenciado um meio de transporte alternativo.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1028	Sem limite	3	50 Km
Plano VIP Cláusula 1040	Sem limite	4	50 Km

1.4.7. RETORNO DO VEÍCULO

Na situação em que houver a localização após roubo ou furto, ou após conserto do veículo segurado, a seguradora colocará à disposição do segurado ou de pessoa designada por ele, o meio de transporte mais indicado para a recuperação do veículo.

O serviço será fornecido da residência do segurado até o local de reparo, e a distância do retorno deverá ser a mesma quilometragem da residência do segurado até o local onde ocorreu o roubo, furto ou pane.

O transporte é apenas para uma pessoa, o motorista ou qualquer pessoa designada pelo segurado da apólice e somente para recuperação e retorno do veículo segurado. A despesa com a quilometragem excedente será

por conta do próprio segurado.

O serviço não será fornecido quando a ocorrência se der no município de domicílio do segurado e seu veículo for removido a outro município para conserto.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1028	500 Km	3	50 Km
Plano VIP Cláusula 1040	Sem limite	4	50 Km

1.4.8. REBOQUE ATÉ O POSTO MAIS PRÓXIMO - PANE SECA/ FALTA DE COMBUSTÍVEL

Para os casos de falta de combustível do veículo segurado, será enviado um reboque ao local para remoção do veículo segurado ao posto de combustível mais próximo. O segurado arcará com o custo do combustível adquirido.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1028	Sem limite	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1040	Sem limite	4	Sem franquia

1.4.9. TROCA DE PNEUS

Em caso de pneu furado ou quebra de roda será fornecido um guincho até a borracharia mais próxima ou até um local seguro, conforme orientação do segurado, para que a troca possa ser realizada. Arcando o segurado com o custo do reparo ou da aquisição de pneus e rodas.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1028	Sem limite	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1040	Sem limite	4	Sem franquia

1.4.10. CHAVEIRO

Para os casos de perda, quebra, esquecimento da chave ou arrombamento, será providenciada a ida de um chaveiro ao local em que se encontrar o veículo segurado ou possibilitada sua remoção até o local indicado pelo segurado, respeitando a cobertura contratada. Se necessária a confecção de nova chave, os custos correrão por conta do segurado.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1028	Sem limite	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1040	Sem limite	4	Sem franquia

1.4.11. REMOÇÃO MÉDICA APÓS ACIDENTE OU INCÊNDIO

Após serem prestados os primeiros socorros e de acordo com avaliação da equipe médica atendente, se houver a necessidade de remoção hospitalar do segurado ou de seus acompanhantes até um local de atendimento médico mais apropriado, será utilizado o meio de transporte mais compatível, ou seja, ambulância, automóvel, avião de linha ou fretado com equipamento de socorro até uma despesa máxima equivalente a R\$ 2.000,00 (mil reais) por ocorrência.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1028	Sem limite	3	50 Km
Plano VIP Cláusula 1040	Sem limite	4	50 Km

1.4.12. ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO

Após acidente ou incêndio com o veículo segurado e caso o segurado permaneça hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, a seguradora colocará à disposição o meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém indicado para tal, residente no país, possa visitá-lo. Essa pessoa terá direito a uma passagem aérea de ida e volta na classe econômica e de linha regular.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1028	Sem limite	3	50 Km
Plano VIP Cláusula 1040	Sem limite	4	50 Km

1.4.13. RETORNO ANTECIPADO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE PRÓXIMO

Em caso de falecimento de parente de 1º grau ou cônjuge em razão do acidente com o veículo segurado e estando o veículo totalmente imobilizado por mais de dois dias em virtude desse mesmo acidente, a seguradora colocará à disposição de uma pessoa da família do segurado o meio de transporte mais adequado para antecipação do retorno.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1028	Sem limite	3	50 Km
Plano VIP Cláusula 1040	Sem limite	4	50 Km

1.4.14. TRASLADO DO CORPO EM CASO DE FALECIMENTO

Em caso de falecimento do segurado ou de algum de seus acompanhantes de acordo com a capacidade legal do veículo em decorrência de acidente com o veículo segurado, a seguradora providenciará:

I - Transporte dos corpos.

II - Atestado de óbito.

III - Urna funerária comum com o valor máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por unidade.

Para que possa haver a remoção do corpo será necessária sua liberação pelo órgão competente, devendo os trâmites ser providenciados pelos familiares do falecido.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1028	500 Km (Transporte dos corpos)	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1040	Sem limite (Transporte dos corpos)	4	Sem franquia

1.5. Allianz Assistência 24 horas – Allianz Auto Caminhão

Os serviços abaixo descritos terão cobertura em território nacional e também nos países do MERCOSUL e Chile.

Cláusula	Produto	Plano	Limitado
1024	Caminhão	Completo	500 km
1034	Caminhão	VIP	1.000 Km

1.5.1. REPARO NO LOCAL OU REBOQUE APÓS PANE

Caso o veículo segurado apresente alguma pane que impeça sua locomoção por meios próprios, a seguradora providenciará o envio de prestador de serviços para a tentativa de conserto no local, se tecnicamente possível, em caráter paliativo.

Caso o reparo no local não seja possível, o veículo segurado será rebocado até a oficina mais próxima ou para uma oficina indicada pelo segurado sendo o limite de quilometragem contado a partir do local em que o veículo está em pane e limitando-se a contratação do plano escolhido na apólice. Para veículos em garantia de fábrica, não haverá reparo no local se esse afetar a garantia. Caso haja necessidade de realização de perícia o prestador de serviços poderá aguardar no local, arcando o segurado com o custo da hora parada.

Na impossibilidade de localização de uma oficina/concessionária em funcionamento, será providenciado a guarda do veículo em um local indicado pelo segurado ou em um local a critério da Allianz Seguros até que a sua remoção seja possível, sendo considerada neste caso uma utilização. Se a remoção superar a quilometragem contratada, o excedente será de responsabilidade do próprio segurado.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1024	500 km	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1034	1.000 km	4	Sem franquia

1.5.2. 2º GUINCHO EM CASO DE MESMA PANE

Caso o veículo segurado apresente alguma pane que impeça a sua locomoção por meios próprios e após o mesmo ter sido rebocado para local seguro definido pelo segurado, será possível utilizar o 2º guincho na mesma pane para remoção até a oficina mais próxima, limitado ao raio contratado para cada plano. Optando

o segurado por outra oficina, a despesa com a quilometragem excedente será por conta do próprio segurado. Este serviço está sujeito a horário de atendimento das oficinas.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1024	100 Km	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1034	100 Km	4	Sem franquia

1.5.3. REBOQUE APÓS ACIDENTE, ROUBO OU FURTO LOCALIZADO

Caso o veículo fique completamente imobilizado após acidente, roubo ou furto localizado a seguradora providenciará o reboque até uma oficina ou concessionária. Optando o segurado por outra oficina a despesa com quilometragem excedente será por conta do próprio segurado.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1024	500 km	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1034	1.000 km	4	Sem franquia

1.5.4. TRANSPORTE ATÉ A DELEGACIA EM CASO DE ROUBO OU FURTO

Caso o veículo segurado seja roubado ou furtado, a seguradora colocará à disposição do segurado um serviço de táxi para transportá-lo até a delegacia de competência mais próxima para o registro da ocorrência.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1024	Não possui este serviço		
Plano VIP Cláusula 1034	Sem limite	4	Sem franquia

1.5.5. CONTINUAÇÃO DA JORNADA OU RETORNO AO DOMÍLIO

Em caso de pane, acidente, roubo ou furto envolvendo o veículo segurado, a seguradora, ao seu critério, colocará à disposição do segurado e de seus acompanhantes o meio de transporte mais adequado, levando-se em conta a capacidade legal do veículo, para retorno à cidade do segurado ou continuação da viagem. Este serviço não poderá ser utilizado mais de uma vez no mesmo evento.

Para continuação da viagem, a distância deve ser equivalente à de retorno ao município de residência do segurado, respeitando o limite de KM do plano contratado. A liberação do serviço será condicionada a utilização do reboque da seguradora ou documento comprobatório, tais como: Boletim de ocorrência, comprovante da concessionária da rodovia ou da polícia que o veículo segurado foi removido. Não há responsabilidades por parte da assistência fazer o transporte de bagagens do Segurado e de seus acompanhantes.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
------------------	-------------------------	--	----------

Plano Completo Cláusula 1024	500 km	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1034	1.000 km	4	Sem franquia

1.5.6. PAGAMENTO DE HOSPEDAGEM

Em caso de falha na estrutura do transporte local, ou de possíveis dificuldades devidas ao horário da pane, do acidente, roubo ou furto, não for possível o fornecimento do transporte alternativo previsto no item anterior, a seguradora pagará, a título de hospedagem do segurado e seus acompanhantes, a quantia máxima de R\$ 200,00 (duzentos reais) por ocorrência, enquanto o veículo segurado estiver sendo reparado ou até que seja providenciado um meio de transporte alternativo.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1024	Sem limite	3	50 Km
Plano VIP Cláusula 1034	Sem limite	4	50 Km

1.5.7. RETORNO DO VEÍCULO

Na situação em que houver a localização após roubo ou furto ou após conserto do veículo segurado, a seguradora colocará à disposição do segurado ou de pessoa designada por ele o meio de transporte mais indicado para a recuperação do veículo.

O serviço será fornecido da residência do segurado até o local de reparo, e a distância deverá ter a mesma quilometragem da residência do segurado até o local onde ocorreu o roubo, furto ou pane.

O transporte é apenas para uma pessoa, o motorista ou qualquer pessoa designada pelo segurado da apólice e somente para recuperação e retorno do veículo segurado. A despesa com a quilometragem excedente será por conta do próprio segurado.

O serviço não será fornecido quando a ocorrência se der no município de domicílio do segurado e o veículo for removido a outro município para conserto.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1024	500 Km	3	50 Km
Plano VIP Cláusula 1034	1.000 Km	4	50 Km

1.5.8. REBOQUE ATÉ O POSTO MAIS PRÓXIMO - PANE SECA/FALTA DE COMBUSTÍVEL

Para os casos de falta de combustível do veículo segurado, será enviado um reboque ao local para remoção do veículo até o posto de combustível mais próximo. O segurado arcará com o custo do combustível adquirido.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1024	Sem limite	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1034	Sem limite	4	Sem franquia

1.5.9. CHAVEIRO

Para os casos de perda, quebra, esquecimento da chave ou arrombamento, será providenciada a ida de um chaveiro ao local em que se encontrar o veículo segurado ou possibilitar sua remoção até o local indicado pelo cliente, respeitando a cobertura contratada. Se necessária a confecção de nova chave, os custos correrão por conta do cliente.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1024	Sem limite	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1034	Sem limite	4	Sem franquia

1.5.10. REMOÇÃO MÉDICA APÓS ACIDENTE OU INCÊNDIO

Após serem prestados os primeiros socorros, e de acordo com avaliação da equipe médica atendente, se houver a necessidade de remoção hospitalar do segurado ou de seus acompanhantes até um local de atendimento médico mais apropriado, será utilizado o meio mais compatível, ou seja, ambulância, automóvel, avião de linha ou fretado com equipamento de socorro, até uma despesa máxima equivalente a R\$ 2.000,00 (mil reais) por ocorrência.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1024	Sem limite	3	50 Km
Plano VIP Cláusula 1034	Sem limite	4	50 Km

1.5.11. RETORNO DO PASSAGEIRO APÓS ACIDENTE OU INCÊNDIO

Caso o segurado seja hospitalizado em virtude de acidente envolvendo o veículo segurado e não havendo quem possa dirigi-lo, a seguradora colocará à disposição do segurado um motorista para conduzir o veículo segurado com seus acompanhantes de volta ao domicílio do segurado.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1024	Sem limite	3	50 Km
Plano VIP Cláusula 1034	Sem limite	4	50 Km

1.5.12. ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO

Após acidente ou incêndio com o veículo segurado e caso o segurado permaneça hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, a seguradora colocará à disposição o meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família, ou alguém indicado para tal, residente no país, possa visitá-lo. Essa pessoa terá direito a uma passagem aérea de ida e volta na classe econômica e de linha regular.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1024	Sem limite	3	50 Km
Plano VIP Cláusula 1034	Sem limite	4	50 Km

1.5.13 RETORNO ANTECIPADO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE PRÓXIMO

Em caso de falecimento de parente de 1º grau ou cônjuge em razão do acidente com o veículo segurado, e estando o veículo totalmente imobilizado por mais de dois dias em virtude desse mesmo acidente, a seguradora colocará à disposição de uma pessoa da família do segurado o meio de transporte mais adequado para antecipação do retorno.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1024	Sem limite	3	50 Km
Plano VIP Cláusula 1034	Sem limite	4	50 Km

1.5.14. TRASLADO DO CORPO EM CASO DE FALECIMENTO

Em caso de falecimento do segurado ou de algum de seus acompanhantes, de acordo com a capacidade legal do veículo, em decorrência de acidente com o veículo segurado, a seguradora providenciará:

- I** - Transporte dos corpos.
- II** - Atestado de óbito.
- III** - Urna funerária comum com o valor máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por unidade.

Para que possa haver a remoção do corpo, será necessária sua liberação pelo órgão competente, devendo os trâmites ser providenciados pelos familiares do falecido.

Plano Contratado	Limite de quilometragem	Limite de Utilização Durante a vigência da apólice	Franquia
Plano Completo Cláusula 1024	500 Km (Transporte dos corpos)	3	Sem franquia
Plano VIP Cláusula 1034	1.000 Km (Transporte dos corpos)	4	Sem franquia

1.6. Allianz Assistência 24 horas – Riscos Não Cobertos

PLANO COMPLETO (cláusulas 1020 / 1028 e 1024)

PLANO VIP (cláusulas 1030 / 1040 e 1034)

- ✘ Panes repetitivas;
- ✘ Reposição de peças;
- ✘ Mão de obra ocorrida dentro de oficina;
- ✘ Veículos sem condições adequadas para remoção, como exemplo veículos que foram desmontados na oficina;

- ✘ Atolamento decorrente do trânsito por estradas ou caminhos não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- ✘ Serviços de assistência a terceiros;
- ✘ Conserto de pneus e rodas;
- ✘ Custo de confecção de chaves;
- ✘ Conserto de miolo de chave;
- ✘ Despesas com refeição, ligações telefônicas, fax e frigobar;
- ✘ Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos;
- ✘ Embalsamento e tanatopraxia, ornamentos, adornos e eventuais taxas das funerárias;
- ✘ Despesas com remoção ou acondicionamento de carga e de animais que estavam sendo transportados pelo veículo.

1.7. Allianz Assistência 24 horas - Disposições Gerais

PLANO COMPLETO (cláusulas 1020 / 1028 e 1024)

PLANO VIP (cláusulas 1030 / 1040 e 1034)

- É obrigatório o contato com a Central de Atendimento da Assistência 24 horas para utilização de quaisquer uns dos serviços, portanto não haverá reembolso caso esse procedimento não seja obedecido;
- Não terá direito de utilizar o serviço, caso tenha atingido o limite máximo de serviços contratados na apólice;
- Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo segurado não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos sejam apresentados no local;
- A Allianz Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços em locais e/ou situações que impeçam a execução das mesmas, tais como: trânsito em vias não abertas ao tráfego ou de areias fofas e movediças, enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acessos, efeitos nucleares ou radiativos, casos fortuitos e de força maior;
- A Allianz Seguros não se responsabiliza pela qualidade dos serviços executados dentro das oficinas, exceto, em casos de sinistros quando o veículo for reparado em uma oficina da Rede Excelência Allianz Rede Referência Allianz ou Rede Quality Allianz;
- O conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso do mesmo em oficina para uma análise mais detalhada e o definitivo reparo, sendo que os serviços na oficina como: mão de obra e peças, são por conta do segurado;
- Em caso de veículos de carga, leve ou pesada, o segurado deverá providenciar, previamente, a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque.

2. Allianz Carro Reserva

Em qualquer plano Allianz Assistência 24 horas **Allianz Auto Automóvel**, o segurado conta automaticamente com o serviço de carro reserva.

O Carro Reserva é válido para veículos de passeio nacionais e importados com a contratação da cobertura de casco.

Plano Completo (cláusula 1020) - Carro Reserva 20 (vinte) dias com ar-condicionado - Oficina Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz e Rede Quality Allianz.

A **Allianz** disponibiliza ao segurado o serviço de carro reserva com ar-condicionado durante **20 (Vinte)** dias, em caso de Indenização Integral (colisão, incêndio, roubo e furto) e nos casos de Perda Parcial.

Em caso de perda parcial, para ter acesso a este benefício é necessário que o valor do reparo supere a franquia estipulada na apólice e deve ser utilizada as oficinas da Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz ou Rede Quality Allianz.

No caso de roubo/furto em que o veículo segurado é localizado, o carro reserva deverá ser devolvido assim que a polícia entregar o veículo segurado. Havendo a necessidade do conserto do veículo segurado, as diárias restantes serão disponibilizadas, desde que o valor do reparo supere a franquia estipulada na apólice e deve ser utilizado as oficinas da Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz ou Rede Quality Allianz.

Não há a obrigatoriedade de utilizar as oficinas da Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz ou Rede Quality Allianz para a liberação deste benefício se na cidade onde o veículo está sendo reparado não há oficinas da Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz ou Rede Quality Allianz ou para veículo zero km, desde que comprovada a garantia total da montadora e que o veículo seja reparado em concessionária autorizada da marca.

Limite de utilização: 2 utilizações durante a vigência da apólice, sendo uma utilização por sinistro.

Plano VIP (cláusula 1030) - Carro Reserva 30 (trinta) dias com ar-condicionado – Oficina Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz e Rede Quality Allianz.

A Allianz disponibiliza ao segurado o serviço de carro reserva com ar-condicionado durante **30 (trinta)** dias, em caso de Indenização Integral (colisão, incêndio, roubo e furto) e nos casos de Perda Parcial.

Em caso de perda parcial, para ter acesso a este benefício é necessário que o valor do reparo supere a franquia estipulada na apólice e deve ser utilizada as oficinas da Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz ou Rede Quality Allianz.

No caso de roubo/furto em que o veículo segurado é localizado, o carro reserva deverá ser devolvido assim que a polícia entregar o veículo segurado. Havendo a necessidade do conserto do veículo segurado, as diárias restantes serão disponibilizadas, desde que o valor do reparo supere a franquia estipulada na apólice e deve ser utilizado as oficinas da Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz ou Rede Quality Allianz.

Não há a obrigatoriedade de utilizar as oficinas da Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz ou Rede Quality Allianz para a liberação deste benefício se na cidade onde o veículo está sendo reparado não há oficinas da Rede Excelência Allianz, Rede Referência Allianz ou Rede Quality Allianz ou para veículo zero km, desde que comprovada a garantia total da montadora e que o veículo seja reparado em concessionária autorizada da marca.

Limite de utilização: 2 utilizações durante a vigência da apólice, sendo uma utilização por sinistro.

PLANO VIP (cláusula 1030) - Carro Reserva 7 dias com ar-condicionado (sinistro em seguradora)

Com o Allianz Assistência 24 horas, além de contar com o carro reserva para sinistros indenizáveis pela Allianz, o segurado contará com o serviço de carro reserva Allianz durante **7 (sete)** dias, caso se envolva, em sinistro indenizável, como terceiro, nesta ou em outra seguradora. O carro reserva será liberado, desde que o valor do sinistro na congênera ou nesta seguradora, atinja o valor da franquia estipulada na apólice Allianz e também for comprovada a abertura do processo de sinistro nesta ou em outra seguradora, bem como a entrada do veículo em oficina para conserto.

Limite de utilização: sem limite durante a vigência da apólice, sendo uma utilização por sinistro.

PLANO VIP (cláusula 1030) - Carro Reserva 2 dias com ar-condicionado em casos de pane

Com o Allianz Assistência 24 horas, além de contar com o carro reserva em casos de sinistro (acidente, roubo ou furto total) indenizável pela **Allianz**, o segurado também tem o serviço de Carro Reserva durante **2 (dois)** dias, caso seu veículo apresente alguma pane que impeça a sua locomoção por meios próprios. Para a utilização deste benefício é necessária a utilização do guincho da **Allianz Seguros**.

Limite de utilização: 1 utilização durante a vigência da apólice.

2.1. Allianz Carro Reserva - Condições Para Utilização

PLANO COMPLETO (cláusula 1020)

PLANO VIP (cláusula 1030)

- A utilização do Carro Reserva fica condicionada aos casos de sinistros indenizáveis pela seguradora, desde que atinja o valor da franquia, exceto para sinistro em congênere e em caso de pane;
- O Carro Reserva Allianz não está disponível para sinistro referente à cobertura de vidros (Vidros-laterais, traseiro e vigia /faróis/lanternas/ lentes/ retrovisores, para brisa ou polimento de pintura) e acessórios;
- As cláusulas de carro reserva não podem ser incluídas por meio de endosso, exceto o de substituição ou inclusão de veículos;
- Cessará o direito de utilizar o serviço do carro reserva, caso tenha utilizado o limite máximo do serviço contratado na apólice;
- O carro reserva fornecido será de modelo popular básico com ar sem qualquer tipo de adaptação e o limite de quilometragem é livre;
- Será fornecida somente a locação do veículo. Eventuais taxas como: retirada ou entrega do carro reserva e inclusões de mais condutores são de responsabilidade do segurado;
- O veículo deverá ser devolvido na mesma loja da locadora onde foi retirado. Caso contrário, será de responsabilidade do segurado a taxa de retorno cobrada pela locadora;
- A disponibilidade do carro reserva está sujeita ao horário de atendimento das locadoras;
- O carro reserva não poderá ser fornecido e nem utilizado nos países do MERCOSUL e Chile;
- As diárias poderão ser utilizadas integralmente no período contratado na apólice devido a ocorrência do sinistro, porém, havendo a interrupção da utilização do carro reserva, o saldo das diárias restantes não poderá ser utilizado para este mesmo evento;
- Em casos de sinistro com indenização integral do veículo, no qual a indenização já tenha sido paga, o Carro Reserva Allianz não poderá ser fornecido;
- Em caso de sinistro com indenização integral do veículo, o direito à utilização do carro reserva cessará na data da liberação do pagamento da indenização;
- O carro reserva deverá ser devolvido em até 1 dia útil na mesma loja da locadora onde foi retirado. A não devolução do carro reserva dentro do prazo, implicará no pagamento de diárias, sob total responsabilidade direta do segurado/ perfilado ou pessoa indicada por ele (locatário);
- Em caso de veículo localizado de roubo/furto, o direito à utilização do carro reserva cessará no momento em que a polícia entregar o veículo para o segurado;
- Em caso de perda parcial, o direito à utilização do carro reserva cessará no momento em que o veículo já tenha sido consertado e entregue ao segurado;
- Em caso de ocorrência de sinistro envolvendo o carro reserva, deverá ser acionada a locadora, que adotará as medidas cabíveis para o pronto atendimento;
- No caso de perda parcial, em que o veículo já tenha sido consertado, o segurado deverá devolver o veículo locado;
- O carro reserva disponibilizado possui seguro de acordo com o contrato da locadora, sem cobrança

adicional. O Segurado deverá observar as cláusulas e condições do contrato da locadora que lhe será entregue juntamente com o veículo locado;

- O carro reserva estará sob a responsabilidade do Segurado ou pessoa indicada por ele (locatário). Em caso de sinistro com o carro reserva, o Segurado ou pessoa indicada por ele (locatário) participará, obrigatoriamente, com o valor da franquia, de acordo com as cláusulas do contrato da locadora;
- Em caso de danos a terceiros causados pelo carro reserva, a Allianz Seguros arcará com eventuais prejuízos do terceiro. Sendo que, as coberturas de RCF-V (Danos Materiais e Corporais) serão as mesmas previstas nas condições contratadas na apólice Allianz.

2.2. Allianz Carro Reserva – Condições Para Locação

- Possuir idade mínima de 21 (vinte e um) anos;
- Ser segurado/perfilado da apólice do seguro;
- Ter experiência mínima de habilitação de 2 (dois) anos, (carteira de habilitação original, expedida há mais de 2 anos);
- Possuir cartão de crédito ou cheque (exigência das locadoras de veículo);
- Quando o segurado for pessoa jurídica, a locação será feita por pessoa física mediante autorização escrita assinada por representante legal devidamente identificado;
- O segurado deverá seguir as regras e normas da locadora, sendo por sua conta os custos excedentes tais como, combustível, horas extras, multas ou permanência com o veículo por período superior ao contrato;
- Caso o Segurado opte pela locação de outro veículo de categoria superior, ficará sob sua responsabilidade arcar com as diferenças dos custos.

3. Allianz Reparos Residenciais

Em qualquer plano Allianz Assistência 24 horas, o segurado **Allianz Seguros** conta automaticamente com um pacote de serviços completo que garante reparos emergenciais em sua residência habitual por um profissional especializado e referenciado pela **Allianz Seguros**.

O pacote de serviços atende às apólices que estiverem em conformidade com os seguintes requisitos:

- O segurado deve ser pessoa física;
- A apólice deve ser individual;
- O atendimento somente será realizado no endereço de residência constante na apólice **Allianz Auto Automóvel, Allianz Auto Moto e Allianz Auto Caminhão**.

No atendimento, devem ser informados:

- Nome do segurado;
- Número da apólice;
- Endereço completo da residência constante na apólice **Allianz Auto Automóvel, Allianz Auto Moto e Allianz Auto Caminhão**;
- Número de telefone para contato;
- Descrição resumida do tipo de serviço necessário.

3.1. Allianz Reparos Residenciais – Definições

- **Imóvel:** propriedade residencial declarada pelo segurado na apólice.
- **Limites de Prazos e Valores:** sempre que o serviço estiver sujeito a limitações de valores, as eventuais diferenças entre o preço cobrado pelo serviço e o limite para pagamento ficarão sob responsabilidade do segurado, desde que esse aprove a realização do serviço.

➤ **Segurado:** entende-se como segurado a pessoa física contratante do seguro.

3.2. Allianz Reparos Residenciais – Serviços

A utilização do conjunto dos serviços do Allianz Reparos Residenciais a seguir é limitada a R\$200,00 por ocorrência e a 2 intervenções por ano, exceto para os serviços de Indicação de profissionais (item a), que se limitam ao envio dos profissionais, e para o serviço de substituição de telhas (item f), que é limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por ocorrência e a 2 (duas) intervenções por ano.

3.2.1. INDICAÇÃO DE PROFISSIONAL

O serviço de indicação de profissionais consiste no atendimento telefônico pelo qual serão fornecidos os contatos de prestadores do ramo da construção civil, bem como reparos residenciais.

Profissionais que poderão ser indicados: carpinteiro, eletricista, pedreiro, marceneiro, vidraceiro, encanador, pintor, limpeza, chaveiro, conserto de eletrodomésticos, dedetização, desratização, desentupimento, serralheiro, vigilante, instalação de antena, instalação de equipamentos de segurança e profissional de limpeza.

3.2.2. ENCANADOR REPAROS HIDRÁULICOS

O serviço Allianz Reparos Residenciais cobrirá os custos com a mão-de-obra necessária para o reparo emergencial de vazamentos de causas aparentes, como danos ocasionais ou ruptura súbita e acidental de tubulações, vazamento de torneiras, sifões, cuba, conexões de chuveiros, misturadores, válvulas de descarga, caixa de descarga, boia de caixa d'água, registro de pressão e de gaveta, conexões de ducha higiênica, problemas com ar na tubulação de água potável, desde que pertencentes ao imóvel.

Ficam excluídos os serviços de qualquer reparo proveniente de tubulações e conexões em cobre, ferro, PVC linha roscável, PEX, PPR; reparos em equipamentos de pressurização; vazamentos em tubulações cerâmicas (manilhas); vazamentos em tubulações de gás; limpeza, troca ou reparo de caixa d'água, cisterna; reparos em banheira de hidromassagem ou similar e suas tubulações; reparos ou substituição por fins de estética de vasos e louças sanitárias; reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes à piscinas; reparos em aquecedores de água elétricos, a gás e ou solares e suas tubulações; reparos em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgotos; reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a condôminos ou a outros imóveis, residências com ausência de registro geral e o diagnóstico de vazamentos que não sejam de causas aparentes.

É de responsabilidade do segurado a indicação exata do local da ruptura da tubulação e do vazamento.

3.2.3. ENCANADOR DESENTUPIMENTO

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários (inclusive tubulações), onde haja danos nas instalações hidráulicas da residência, o serviço Allianz Reparos Residenciais enviará um profissional para realização do reparo emergencial do problema, sendo que as peças que possam ser utilizadas para o conserto são por conta do Segurado.

O serviço compreende desentupimento de até 20 metros de tubulação com roto rooter. O serviço não será prestado em tubulações de manilha, prumada ou ferro ou qualquer tubulação com o diâmetro superior a 4 polegadas.

Caso seja necessário realizar o serviço em caixa de gordura ou esgoto, o acesso à tubulação ou abertura da tampa da caixa dever ser feito pelo Segurado.

Fica excluída qualquer mão de obra para serviços de alvenaria.

3.2.4. REPAROS ELÉTRICOS

Envio de profissional para mão de obra de assistência a danos na parte elétrica da residência assistida em casos de falta parcial ou total de energia.

O serviço contempla apenas a mão de obra, o custo dos materiais é de responsabilidade do Segurado. Não está incluído o reparo de elementos próprios da iluminação, como lâmpadas, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de lesões de aparelhos de calefação e eletrodomésticos.

Estão excluídos eventos que resultem de instalação amadora ou clandestina. Não estão cobertos danos elétricos causados por incêndio ou por queda de raios.

3.2.5. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADO

O Segurado terá à disposição um profissional especializado enviado pela Allianz Reparos Residenciais para a substituição de uma ou mais telhas.

O serviço contempla apenas a mão de obra, a telha deverá ser adquirida pelo Segurado.

O acesso ao telhado não pode ser superior a 6 (seis) metros de altura pelo lado externo do imóvel, pelo fato de o equipamento disponível não estar adequado para tal altura, nesse caso o Segurado ficará responsável pela providência do andaime para a realização do serviço.

Não será realizado qualquer tipo de reparo ou reposição nas estruturas de sustentação do telhado, além de reparos, reposição ou instalação de calhas ou rufos.

O serviço não poderá ser realizado caso o acesso ao telhado, na data programada para execução do serviço esteja impedido devido a imprevistos quanto às condições climáticas não favoráveis, ou seja, algum evento que possa influir na segurança do prestador (chuvas, ventos fortes e/ou temporais).

O serviço atende telhas do tipo: cerâmica, fibrocimento, galvalume, ecológica, concreto, sanduiche, vidro, translúcida e metálica, desde que se enquadrem na medida máxima de 1,22 x 0,6m.

3.2.6. CONSERTO DE APARELHO TELEFÔNICO

O serviço de assistência 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 similares) em caso de desgaste natural dos componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos do aparelho. Exclusão: fica excluída a condição acima quando houver necessidade de realizar serviços de alvenaria (quebra de paredes para instalar conduítes de passagem).

3.3. Allianz Reparos Residenciais - Riscos Não Cobertos

- ✘ Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como a habitual e permanente do segurado;
- ✘ Estabelecimentos comerciais ou residência parcialmente utilizada para fins comerciais, seja pelo segurado ou por terceiros;
- ✘ Operações de busca, recuperação ou salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de sinistros;
- ✘ Confisco, requisição ou danos causados aos bens segurados por ordem do governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída;
- ✘ Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de radioatividade e ainda, as decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- ✘ Atos ou omissões dolosas do segurado ou de pessoas pelas quais esse seja civilmente responsável;

- ✘ Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagens, greves, decretações de estado de calamidade pública, catástrofes naturais e detenção por parte de autoridade em decorrência de delito, salvo se o segurado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.

4. Allianz Assistência Vidros

Para acionar serviço de Cobertura de Vidros Ligue para: 0800 701 1170.

Horário de atendimento: Segunda a Sexta das 8h às 22h e Sábado das 8h às 16h ou acesse o site www.abraja.com.br/allianz disponível 24 horas, inclusive Domingos e feriados.

Os atendimentos são válidos em todo o território nacional.

4.1 Allianz Assistência Vidros – Allianz Auto Automóvel

4.1.1. REPARO OU REPOSIÇÃO DE VIDROS

Em caso de trinca ou quebra, a Allianz garantirá o reparo ou reposição dos vidros (para-brisa, vidros laterais e vidro traseiro/ vigia) do veículo segurado, previstos como obrigatórios para a circulação de acordo com a determinação das leis de trânsito.

4.1.2. REPARO DE POLIMENTO DE PINTURA

O reparo consiste em um sistema de polimento com aplicação de tinta especial patenteada, aplicável à maioria das situações de arranhões encontradas em latarias de veículos ou com revitalizador da pintura do veículo, retornando o brilho, independentemente da existência de arranhões, sempre respeitando a aplicação em peças metálicas e não repintadas, sendo este exclusivo para: capô, portas, para-lamas, porta-malas, teto e laterais, desde que sejam peças metálicas e tenham atingido o verniz ou a tinta.

O serviço é executado após a avaliação do técnico especialista, onde é identificada a possibilidade ou não do reparo na pintura. O reparo é indicado apenas quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo. O reparo de polimento da pintura que tenham atingido o primer, só será realizado com a concordância do segurado e tem como resultado uma melhora visual da pintura, continuando o arranhão percebido em maior ou menor grau.

Riscos não cobertos:

- ✘ Arranhões que tenham atingido o primer ou a lata;
- ✘ Serviços efetuados sem o prévio e expresso consentimento da Seguradora;
- ✘ Danos específicos de desgaste natural da peça;
- ✘ Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos e motins;
- ✘ Riscos no retrovisor, farol, lanterna, para-choque e metal, cromado ou pintado e seu desgaste natural ou de seus componentes;
- ✘ Peças repintadas, amassadas, manchadas, plotagens e peças plásticas como: (para-choques, frisos, capa de retrovisor);
- ✘ Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- ✘ Danos propositais;
- ✘ Em veículos que tenham sido repintados;
- ✘ Em veículos que tenham o verniz da pintura fora da especificação original ou a pintura em mal estado de conservação;
- ✘ Serviços em qualquer tipo de pintura convencional, micro pintura ou qualquer outra técnica que não seja pelo método e tecnologia do Reparo de Polimento de Pintura – Sra;
- ✘ A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo,

texturas fora do padrão original, repintadas e plotagens.

4.1.3. RETROVISORES

Estarão cobertos exclusivamente os retrovisores externos. Em caso de quebras ou trincas, serão repostos a lente, seus suportes internos e a carenagem (carcaça), pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado previstos como obrigatórios para a circulação de acordo com a determinação das leis de trânsito.

O critério de definição de necessidade de troca ou reparo da peça é exclusivamente técnico e de responsabilidade da CONTRATADA. Caso seja possível a compra das peças separadamente, serão substituídas apenas as que sofreram algum dano, ou seja, não sendo necessária a compra da peça inteira.

4.1.4. FARÓIS E LANTERNAS

Fica assegurada a substituição de faróis, faróis auxiliares/milha, lanternas traseiras, lanternas auxiliares, faróis de xênon/Led, lanternas de Led, desde que originais de fábrica, previstos como obrigatórios para a circulação de acordo com a determinação das leis de trânsito.

Durante esta substituição, também serão trocadas as lâmpadas das peças sinistradas (faróis auxiliares/milha, lanternas traseiras, lanternas auxiliares, faróis de xênon e Led e lanternas de Led), caso tenham sido danificadas no mesmo evento e de acordo com o limite de utilização contratado.

4.1.5. REVISÃO DE LUZES GRATUITAS

Em caso de troca dos faróis, faróis auxiliares/milha, lanternas, lanternas auxiliares, retrovisores, farol xênon/Led e lanterna de Led, o segurado conta também com a inspeção gratuita das luzes externas do veículo segurado. Neste serviço não está incluída a inspeção de luzes internas, troca de lâmpadas, soquetes, relé, chaves de seta, interruptores, fiação ou qualquer outro componente elétrico ou eletrônico.

4.2. Allianz Assistência Vidros - Cláusulas e Limites de Utilização

Plano VIP											
Cláusulas	2100	2101	2102	2103	2104	2105	2106	2107	2108	2109	2110

Limite de Utilização	
Cobertura	Limite de Utilização
Polimento de pintura	1 acionamento por vigência
Para-brisa	Sem limite de utilização
Vidro traseiro / vigia	
Vidro lateral	
Farol Convencional	2 peças por vigência
Faróis de xênon e Led	
Lanterna Convencional	
Lanterna de Led	
Retrovisores externos	2 peças por vigência
Farol Auxiliar/milha	1 peça por vigência
Lanterna Auxiliar	
Película de vidros	Condicionada a troca do vidro lateral ou traseiro

As franquias referentes a cláusula de vidros do seu veículo, encontram-se expressas nos documentos de

cotação, proposta e apólice do seu seguro Auto, e contemplam atendimento para, Para-Brisa/ Vidro traseiro ou Vigia/ Vidro Lateral/ Farol Convencional/ Faróis de Xênon e Led/ Lanterna Convencional/ Lanterna de Led/ Retrovisores/ Polimento de Pintura - 1º peça/ Polimento de Pintura – Peças excedentes, além destes, Película de controle solar do veículo segurado /Farol auxiliar/milha e Lanterna Auxiliar.

4.3 Allianz Assistência Vidros – Disposições Gerais

PLANO VIP (cláusulas 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109 e 2110)

- O local de troca será indicado pela Central de Vidros Allianz;
- Não haverá reembolso caso o atendimento não seja feito sem o prévio contato com a Central de Vidros Allianz;
- O atendimento será efetuado em até 5 (cinco) dias úteis ou conforme a disponibilidade do vidro habilitado (sem logomarca) no mercado;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígio da peça avariada para a constatação dos danos;
- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- A cláusula de vidros integrará, automaticamente, todas as opções de contratação apresentadas pelo sistema de cálculo, exceto para motos;
- Se ocorrerem utilizações simultâneas, será paga a quantidade de franquias correspondente a cada utilização de acordo com o limite de utilização contratado. Em caso de troca somente da lente do retrovisor, não há pagamento de franquia;
- Cessará o direito de utilizar o serviço, caso tenha utilizado o limite máximo de serviços contratados na apólice;
- Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição do vidro, alguma diferença no que diz respeito à cor, tamanho do degradê e serigrafia, em virtude do desgaste natural da peça antiga;
- Para a troca do para-brisas, retrovisores, faróis convencionais, faróis de xênon/LED, faróis auxiliares/milha, lanternas convencionais, lanternas auxiliares, e lanternas de Led, haverá uma franquia estipulada na apólice para cada peça substituída, sendo que, lanterna e faróis bipartidos são contados separadamente na troca;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de vidros (para-brisa, laterais, vidro traseiro/vigia), faróis convencionais, faróis de xênon/LED, faróis auxiliares/milha, lanternas convencionais, lanternas auxiliares, lanternas de Led, retrovisores, contendo o logotipo/serigrafia, desenho ou qualquer marca que remeta a montadora do veículo;
- Serão instalados vidros habilitados pelas montadoras, não necessariamente da mesma marca que esteja instalada no veículo, porém sem a logomarca, que é de uso exclusivo da montadora;
- A cobertura limita-se apenas a reposição dos faróis convencionais, faróis de xênon/LED, faróis auxiliares/milha, lanternas traseiras, lanternas auxiliares, lanternas de LED, retrovisores externos e vidros (para-brisa, laterais e traseiro/vigia) não se estendendo à sistema de acionamento de regulagem ou de levantamento dos vidros;
- A reposição da película de controle solar está vinculada a quebra do vidro vigia ou vidro lateral do veículo segurado, não sendo permitida sua troca sem que exista um atendimento aberto para esses itens;
- A cobertura dos faróis, lanternas, retrovisores externos e faróis de Xênon/Led ou lanternas de Led possui limite de utilização de 2 (duas) peças por grupo. Considera-se farol e lanterna um grupo e retrovisores externos outro grupo;
- Lanternas auxiliares estarão cobertas, desde que possuam função de luz (lâmpada);
- Veículos de passeio, pick-ups leves e pesadas com mais de 10 (dez) anos de fabricação ou

descontinuados e os caminhões com mais de 20 (vinte) anos de fabricação ou descontinuados há mais de 10 (dez) anos estão sujeitos a disponibilidade da peça no mercado e ao prazo para aquisição. Nesses casos, a aquisição da peça está desvinculada das marcas habilitadas pelas montadoras;

- Em caso de sinistro de peças adaptadas, serão repostas as peças com características semelhantes às do veículo de mesmo ano/modelo. Poderá ocorrer diferença de tonalidade entre a peça antiga e a nova, em virtude do desgaste natural da peça antiga ou da pintura do veículo.

4.4 Allianz Assistência Vidros - Riscos Não Cobertos

PLANO VIP (cláusulas 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109 e 2110)

- ✘ Faróis de xênon/Led e lanternas de Led que não sejam originais de fábrica;
- ✘ Faróis com tecnologia Matrix Led System (faróis multidirecionais orientados por câmeras frontal e GPS), farol OLED (Diodo emissor de luz orgânico), farol a Laser, faróis de LCD, lanternas de OLED e holograma, ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- ✘ Danos aos vidros decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- ✘ Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- ✘ Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntária e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- ✘ Danos propositais por parte do segurado ou terceiros;
- ✘ Danos existentes nos vidros, faróis convencionais, faróis auxiliares/milha, lanternas convencionais, lanternas auxiliares, faróis de xênon/Led, lanternas de Led e retrovisores antes da contratação do seguro;
- ✘ Danos comunicados após o término de vigência da apólice correspondente à data do evento;
- ✘ Danos aos vidros decorrentes de chuva de granizo, ventos, tempestade, entre outros fenômenos da natureza;
- ✘ Danos à lataria em razão da quebra dos vidros ou acessórios;
- ✘ Lanternas laterais, olho de gato, pisca-pisca dos para-lamas e portas, break-light, lanternas cegas (que não utilizam lâmpadas) e retrovisores internos;
- ✘ Lanternas auxiliares traseiras (sem função de luz, olho de gato, luz refletiva ou similares);
- ✘ Queima exclusiva da lâmpada dos faróis, faróis auxiliares/milha, lanternas, lanternas auxiliares e retrovisores;
- ✘ 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;
- ✘ Quebra ou trinca do pisca dos retrovisores externos;
- ✘ Não está incluída no serviço para retrovisores a substituição de componentes elétricos, eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça, bem como qualquer outro dispositivo integrante do conjunto de retrovisores;
- ✘ Panes elétricas aos faróis convencionais, faróis auxiliares/milha, faróis de xênon/Led, lanternas convencionais, lanternas auxiliares, Lanternas de Led e retrovisores;
- ✘ Reparos e/ou trocas de tetos solares ou panorâmicos (mesmo que originais de fábrica), modelos especiais e/ou transformados, modelos conversíveis independentes, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive, veículos utilizados para competição e similares;
- ✘ Vidros para-brisa, laterais e traseiros/vigia, vidros blindados, faróis convencionais, faróis auxiliares/milha, faróis de xênon/Led, lanternas convencionais, lanternas auxiliares, lanternas de Led e retrovisores com arranhões, riscos, manchas e/ou infiltrações;
- ✘ Recalibração ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares;
- ✘ Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo do

- vidro ou durante o período de encomenda da peça;
- ✘ Roubo e furto dos vidros (para-brisa, laterais e traseiro/vigia), faróis convencionais, faróis de xênon/Led, faróis auxiliares/milha, lanternas convencionais, lanternas auxiliares, lanternas de Led e retrovisores;
 - ✘ Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída (ex.: interruptores, fiações, chicotes elétricos etc), máquina de vidro elétrica/manual, fechadura, forro de porta, presilhas;
 - ✘ Quando ocorrer qualquer alteração nas peças sinistradas sem prévia autorização da CONTRATADA (exemplo: retirada da peça sinistrada do veículo);
 - ✘ Desgaste natural das peças ou componentes;
 - ✘ 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, rachas ou corridas, rally, etc;
 - ✘ Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros;
 - ✘ Molduras, hastes de alumínio, suportes, canaletas, pestanas e vidros de capota;
 - ✘ Amortecedores, braços do porta-malas, limpador de vidros, emblemas, trincas, maçanetas, fechaduras e outros acessórios acoplados a tampa traseira;
 - ✘ Itens embutidos nos para-choques ou na lataria dos veículos;
 - ✘ Películas fora dos padrões estabelecidos pelo Contran;
 - ✘ Películas de segurança;
 - ✘ Veículos em processo de atendimento de sinistro.

4.5 Allianz Assistência Vidros – Allianz Auto Automóvel Blindados

4.5.1. REPARO OU REPOSIÇÃO DE VIDROS

Em caso de trinca ou quebra, a Allianz garantirá o reparo ou reposição dos vidros (para-brisa, vidros laterais e vidro traseiro/ vigia) do veículo segurado, previstos como obrigatórios para a circulação de acordo com a determinação das leis de trânsito.

4.5.2. RETROVISORES

Estarão cobertos exclusivamente os retrovisores externos. Em caso de quebras ou trincas, serão repostos a lente, seus suportes internos e a carenagem (carcaça), pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado previstos como obrigatórios para a circulação de acordo com a determinação das leis de trânsito.

O critério de definição de necessidade de troca ou reparo da peça é exclusivamente técnico e de responsabilidade da CONTRATADA. Caso seja possível a compra das peças separadamente, serão substituídas apenas as que sofreram algum dano, ou seja, não sendo necessária a compra da peça inteira.

4.5.3. FARÓIS E LANTERNAS

Fica assegurada a substituição de faróis, faróis auxiliares/milha, lanternas traseiras, lanternas auxiliares, faróis de xênon/Led, lanternas de Led, desde que originais de fábrica, previstos como obrigatórios para a circulação de acordo com a determinação das leis de trânsito.

Durante esta substituição, também serão trocadas as lâmpadas das peças sinistradas (faróis auxiliares/milha, lanternas traseiras, lanternas auxiliares, faróis de xênon e Led e lanternas de Led), caso tenham sido danificadas no mesmo evento e de acordo com o limite de utilização contratado.

4.5.4 REVISÃO DE LUZES GRATUITAS

Em caso de troca dos faróis, faróis auxiliares/milha, lanternas, lanternas auxiliares, retrovisores, farol xênon/Led e lanterna de Led, o segurado conta também com a inspeção gratuita das luzes externas do veículo segurado. Neste serviço não está incluída a inspeção de luzes internas, troca de lâmpadas, soquetes, relé, chaves de seta, interruptores, fiação ou qualquer outro componente elétrico ou eletrônico.

4.6. Allianz Assistência Vidros – Cláusulas e Limites de Utilização

Plano Blindado		
Cláusulas	2400	2401

Plano Blindado	
Cobertura	Limite de Utilização
Para-brisa	2 peças por vigência
Vidro traseiro/ vigia	
Vidro lateral	
Farol Convencional	2 peças por vigência
Faróis de Xênon e Led	
Lanterna Convencional	
Lanternas Xênon e Led	
Retrovisores	2 peças por vigência
Farol auxiliar	1 peça por vigência
Lanterna Auxiliar	
Película de vidros	Condicionada a troca do vidro lateral ou traseiro

As franquias referentes a cláusula de vidros do seu veículo, encontram-se expressas nos documentos de cotação, proposta e apólice do seu seguro Auto, e contemplam atendimento para, Para-Brisa/ Vidro traseiro ou Vigia/ Vidro Lateral/ Farol Convencional/ Faróis de Xênon e Led/ Lanterna Convencional/ Lanterna de Led/ Retrovisores além destes, Película de controle solar do veículo segurado /Farol auxiliar e Lanterna Auxiliar.

4.7 Allianz Assistência vidros – Disposição Gerais

Vidros Blindados (Cláusulas 2400 e 2401)

- O local de troca será indicado pela Central de Vidros Allianz;
- Não haverá reembolso caso o atendimento não seja feito sem o prévio contato com a Central de Vidros Allianz;
- O prazo de atendimento será efetuado em até 30 (trinta) dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado nacional;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígio da peça avariada para a constatação dos danos;
- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- A cláusula de vidros integrará, automaticamente, todas as opções de contratação apresentadas pelo sistema de cálculo, exceto para motos e caminhões;
- Se ocorrerem utilizações simultâneas, será paga a quantidade de franquias correspondente a cada utilização. Em caso de troca somente da lente do retrovisor, não haverá cobrança de franquia;
- Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição do vidro, alguma diferença no que diz respeito à cor, tamanho do degrade e serigrafia, em virtude do desgaste natural

da peça antiga. O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade do vidro habilitado pela montadora (sem logomarca) no mercado/local;

- Para a troca dos para-brisas, laterais, vidro traseiro/vigia, faróis, faróis auxiliares/milha, lanternas, lanternas auxiliares e retrovisores, haverá uma franquia estipulada na apólice para cada peça substituída, sendo que, lanterna e faróis bipartidos são contados separadamente na troca, exceto para caminhão e moto que não contempla o atendimento para essa cobertura;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de vidros (para-brisa, laterais, vidro traseiro/vigia), faróis, faróis auxiliares/milha, lanternas, lanternas auxiliares, retrovisores, faróis ou lanternas de Led/xênon, contendo o logotipo/serigrafia, desenho ou qualquer marca que remeta a montadora do veículo;
- Serão instalados vidros habilitados pelas montadoras, não necessariamente da mesma marca que esteja instalada no veículo, porém sem a logomarca, que é de uso exclusivo da montadora;
- A cobertura limita-se apenas a reposição dos faróis, faróis auxiliares/milha, lanternas traseiras, lanternas auxiliares, retrovisores externos, faróis ou lanternas de Led/ xênon e vidros (para-brisa, laterais e traseiro/vigia), sistema de acionamento de regulagem ou de levantamento dos vidros;
- Está coberta por esta garantia a reposição dos vidros (para-brisa, laterais, vidro traseiro/vigia), faróis, faróis auxiliares/milha, lanternas traseiras, lanternas auxiliares, retrovisores externos e faróis de Xênon/Led ou lanternas de Led para veículos de passeio nacional e importado;
- A cobertura dos faróis, lanternas, retrovisores externos e faróis de Xênon/Led ou lanternas de Led possui limite de utilização de 2 (duas) peças por grupo. Considera-se farol e lanterna um grupo e retrovisores externos outro grupo;
- A reposição da película de controle solar está vinculada a quebra do vidro vigia ou vidro lateral do veículo segurado, não sendo permitida sua troca sem que exista um atendimento aberto para esses itens;
- Lanternas auxiliares estarão cobertas, desde que possuam função de luz (lâmpada);
- A peça repostada estará condicionada ao nível de blindagem, segundo certificado da blindadora e documentação emitida pelo Exército Brasileiro;
- Para a execução do serviço, é necessário que o segurado apresente a documentação de liberação do Exército para produtos controlados ou a documentação da Secretaria de Segurança Pública liberando o veículo;
- Estarão cobertos, exclusivamente, os retrovisores externos. Em caso de quebras ou trincas, serão repostas a lente, seus suportes internos e a carenagem (carcaça) pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado;
- A guarnição (borracha) do vidro será trocada somente quando for detectada, tecnicamente, a sua necessidade;
- Não está incluída na reposição dos retrovisores externos a substituição dos componentes elétricos, eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça, bem como qualquer outro dispositivo integrante do conjunto de retrovisores;
- Durante a substituição dos faróis, lanternas dianteiras, lanternas traseiras, faróis de ou lanternas de Led/xênon, também serão trocadas as lâmpadas das peças sinistradas, caso tenham sido danificadas no mesmo evento.

Aplicam-se a estas cláusulas (2400/2401) todas as exclusões constantes no item “**4.4 Allianz Assistência Vidros - Riscos Não Cobertos**”, além destas, também não estão cobertos:

- ✘ Delaminação nos vidros blindados;
- ✘ Quebra dos vidros blindados (para-brisa, vidro traseiro, vidros laterais) já delaminados;
- ✘ Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros;
- ✘ Veículos blindados de fábrica.

4.8. Allianz Assistência Vidros – Allianz Auto Caminhão

4.8.1. REPARO OU REPOSIÇÃO DE VIDROS

Em caso de trinca ou quebra, a Allianz garantirá o reparo ou reposição dos vidros (para-brisa, vidros laterais e vidro traseiro/vigia) do veículo segurado, previstos como obrigatórios para a circulação de acordo com a determinação das leis de trânsito.

4.8.2. RETROVISORES

Estarão cobertos exclusivamente os retrovisores externos. Em caso de quebras ou trincas, serão repostos a lente, seus suportes internos e a carenagem (carcaça), pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado previstos como obrigatórios para a circulação de acordo com a determinação das leis de trânsito. O critério de definição de necessidade de troca ou reparo da peça é exclusivamente técnico e de responsabilidade da CONTRATADA. Caso seja possível a compra das peças separadamente, serão substituídas apenas as que sofreram algum dano, ou seja, não sendo necessária a compra da peça inteira.

4.8.3. FARÓIS E LANTERNAS

Fica segurada a substituição de faróis, lanternas traseiras, previstos como obrigatórios para a circulação de acordo com a determinação das leis de trânsito.

Durante esta substituição, também serão trocadas as lâmpadas das peças sinistradas (faróis auxiliares/milha, lanternas traseiras, lanternas auxiliares), caso tenham sido danificadas no mesmo evento e de acordo com o limite de utilização contratado.

4.8.4. REVISÃO DE LUZES GRATUITAS

Em caso de troca dos faróis, lanterna e retrovisores o veículo segurado conta também com a inspeção gratuitas das luzes externas do veículo, não está incluída nesse serviço a inspeção de luzes internas, troca de lâmpadas, soquetes, relé, chaves de seta, interruptores, fiação ou qualquer outro componente elétrico ou eletrônico.

4.9. Allianz Assistência Vidros - Cláusulas e Limites de Utilização

Plano Completo			
Cláusulas	2211	2212	2213

Plano Completo	
Cobertura	Limite de Utilização
Para-brisa	2 peças por vigência
Vidro traseiro / vigia	
Vidro lateral	
Farol Convencional	2 peças por vigência
Lanterna Convencional	
Retrovisores	2 peças por vigência
Película de vidros	Condicionada a troca do vidro lateral ou traseiro

As franquias referentes a cláusula de vidros do seu veículo, encontram-se expressas nos documentos de cotação, proposta e apólice do seu seguro Auto, e contemplam atendimento para, Para-Brisa/ Vidro traseiro

ou Vigia/ Vidro Lateral/ Farol Convencional/ Lanterna Convencional/ Retrovisores, além destes, Película de controle solar do veículo segurado.

4.10. Allianz Assistência Vidros – Disposições Gerais

PLANO COMPLETO (cláusulas 2211, 2212 e 2213)

- O local de troca será indicado pela Central de Vidros Allianz;
- Não haverá reembolso caso o atendimento não seja feito sem o prévio contato com a Central de Vidros Allianz;
- O atendimento será efetuado em até 5 (cinco) dias úteis ou conforme a disponibilidade do vidro habilitado (sem logomarca) no mercado;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígio da peça avariada para a constatação dos danos;
- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- A cláusula de vidros integrará, automaticamente, todas as opções de contratação apresentadas pelo sistema de cálculo, exceto para motos;
- Se ocorrerem utilizações simultâneas, será paga a quantidade de franquias correspondente a cada utilização de acordo com o limite de utilização contratado. Em caso de troca somente da lente do retrovisor, não há pagamento de franquia;
- Cessará o direito de utilizar o serviço, caso tenha utilizado o limite máximo de serviços contratados na apólice;
- Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição do vidro, alguma diferença no que diz respeito à cor, tamanho do degradê e serigrafia, em virtude do desgaste natural da peça antiga;
- Para a troca dos para-brisas, retrovisores, faróis convencionais, lanternas convencionais, haverá uma franquia estipulada na apólice para cada peça substituída, sendo que, lanterna e faróis bipartidos são contados separadamente na troca;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de vidros (para-brisa, laterais, vidro traseiro/vigia), faróis convencionais, lanternas convencionais, retrovisores, contendo o logotipo/serigrafia, desenho ou qualquer marca que remeta a montadora do veículo;
- Serão instalados vidros habilitados pelas montadoras, não necessariamente da mesma marca que esteja instalada no veículo, porém sem a logomarca, que é de uso exclusivo da montadora;
- A cobertura limita-se apenas a reposição dos faróis convencionais, lanternas traseiras, retrovisores externos, e vidros (para-brisa, laterais e traseiro/vigia) não se estendendo à sistema de acionamento de regulagem ou de levantamento dos vidros;
- A reposição da película de controle solar está vinculada a quebra do vidro vigia ou vidro lateral do veículo segurado, não sendo permitida sua troca sem que exista um atendimento aberto para esses itens;
- A cobertura dos faróis convencionais, lanternas convencionais, retrovisores externos possui limite de utilização de 2 (duas) peças por grupo. Considera-se farol e lanterna um grupo e retrovisores externos outro grupo;
- Veículos de passeio, pick-ups leves e pesadas com mais de 10 (dez) anos de fabricação ou descontinuados e os caminhões com mais de 20 (vinte) anos de fabricação ou descontinuados há mais de 10 (dez) anos estão sujeitos a disponibilidade da peça no mercado e ao prazo para aquisição. Nesses casos, a aquisição da peça está desvinculada das marcas habilitadas pelas montadoras;
- Em caso de sinistro de peças adaptadas, serão repostas as peças com características semelhantes às do veículo de mesmo ano/modelo. Poderá ocorrer diferença de tonalidade entre a peça antiga e a nova, em virtude do desgaste natural da peça antiga ou da pintura do veículo.

4.11. Allianz Assistência Vidros - Riscos não cobertos

PLANO COMPLETO (cláusulas 2211, 2212 e 2213)

- ✘ Faróis com tecnologia Matrix Led System (faróis multidirecionais orientados por câmeras frontal e GPS), farol a Laser, faróis de LCD, lanternas de OLED e holograma, ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- ✘ Faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro e traseiro);
- ✘ Danos aos vidros decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- ✘ Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- ✘ Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntária e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- ✘ Danos existentes nos vidros, faróis, lanternas e retrovisores antes da contratação do seguro;
- ✘ Danos comunicados após o término de vigência da apólice correspondente à data do evento;
- ✘ Danos aos vidros decorrentes de chuva de granizo, ventos, tempestade, entre outros fenômenos da natureza;
- ✘ Danos à lataria em razão da quebra dos vidros ou acessórios;
- ✘ Danos propositais por parte do segurado ou terceiros;
- ✘ Lanternas laterais, olho de gato, pisca-pisca dos para-lamas e portas, break-light, lanternas cegas (que não utilizam lâmpadas) e retrovisores internos;
- ✘ Queima exclusiva da lâmpada dos faróis, lanternas e retrovisores;
- ✘ Reatores/módulos ou qualquer outro componente que não faça parte dos faróis, lanternas e retrovisor;
- ✘ Quebra ou trinca do pisca dos retrovisores externos;
- ✘ Não está incluída nesse serviço a substituição de componentes elétricos, eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça, bem como qualquer outro dispositivo integrante do conjunto de retrovisores;
- ✘ Reparos e/ou trocas de tetos solares ou panorâmicos (mesmo que originais de fábrica), modelos especiais e/ou transformados, modelos conversíveis independentes, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive, veículos utilizados para competição e similares;
- ✘ Panes elétricas, faróis, lanternas e retrovisores;
- ✘ Reparos e/ou trocas de tetos solares ou panorâmicos (mesmo que originais de fábrica), modelos especiais e/ou transformados, modelos conversíveis independentes, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive, veículos utilizados para competição e similares;
- ✘ Vidros para-brisa, laterais e traseiros/vigia, faróis, lanternas, com arranhões, riscos, manchas e/ou infiltrações;
- ✘ Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo do vidro ou durante o período de encomenda da peça;
- ✘ Roubo e furto dos vidros (para-brisa, laterais e traseiro/vigia), faróis, lanternas e retrovisores;
- ✘ Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída, (ex.: interruptores, fiações, chicotes elétricos etc), máquina de vidro elétrica/manual, fechadura, forro de porta, presilhas;
- ✘ Quando ocorrer qualquer alteração nas peças sinistradas sem prévia autorização da CONTRATADA (exemplo: retirada da peça sinistrada do veículo);
- ✘ Desgaste natural das peças ou componentes;
- ✘ 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 ou corridas, rally, etc;
- ✘ Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros;
- ✘ Molduras, hastes de alumínio, suportes, canaletas, pestanas e vidros de capota;
- ✘ Amortecedores, braços do porta-malas, limpador de vidros, emblemas, trincas, maçanetas, fechaduras e outros acessórios acoplados a tampa traseira;

- ✘ Itens embutidos nos para-choques ou na lataria dos veículos;
- ✘ 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;
- ✘ A cobertura de faróis e lanternas para caminhão no Plano Completo possui limite de 2 (duas) peças por vigência de apólice, sendo que lanternas e faróis bipartidos são contados separadamente na troca;
- ✘ Não há cobertura de troca para lanternas e faróis xênon em caminhão.

Reclamações

Qualquer reclamação no que se refere à prestação dos serviços Allianz Assistência 24 horas, Allianz Reparos Residenciais, Allianz Carro Reserva e Allianz Assistência Vidros deverá ser efetuada no prazo máximo de 90 dias a contar da ocorrência do evento.