



ALLIANZ AUTO

GUIA DE BENEFÍCIOS

Automóvel
Moto
Caminhão

01/2023



**PREZADO SEGURADO,**

O **Allianz Auto** é um seguro completo, que protege muito mais do que só o seu veículo.

Aqui você encontra condições especiais que oferecem mais segurança e conforto para aproveitar o melhor da vida.

- **Allianz Auto Automóvel**
- **Allianz Auto Moto**
- **Allianz Auto Caminhão**

Na contratação de qualquer uma dessas três modalidades, você ganha um pacote de serviços exclusivos, com assistência para **Reparos Residenciais**, **descontos em oficinas da Rede credenciada**, serviços **Autoglass** e ainda participa do nosso **Clube de Descontos**.

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

4090 1110 (Capitais e regiões metropolitanas)

0800 7777 243 (Outras localidades)

Assistência 24 horas:

08000 130 700

00 55 11 4331 5126 (países do Mercosul)

11 4090 1444 (WhatsApp)

Carro Reserva:

4090 1110 (Capitais e regiões metropolitanas)

0800 7777 243 (Outras localidades)

Vidros e Lanternas, Faróis e Retrovisores:

0800 70 111 70

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) – 24 horas:

08000 115 215

08000 121 239 (Exclusivo para portadores de limitação auditiva e de fala)

Ouvidoria:

0800 771 3313

Classificação Allianz: PÚBLICO

Se preferir, acesse www.allianz.com.br.

ALLIANZ REPAROS RESIDENCIAIS

Em qualquer plano Allianz da cobertura de Assistência 24 horas, o segurado **Allianz Seguros** conta com o benefício de 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 exclusivamente às apólices de pessoa física dos produtos Allianz **Auto Automóvel, Allianz Auto Moto e Allianz Auto Caminhão**.

Para utilizar o serviço Allianz Reparos Residenciais, é necessário o contato prévio com a Central de Atendimento, através do telefone **08000 130 700** e informar:

- Nome do segurado;
- Número da apólice;
- Endereço completo da residência que consta na apólice;
- Número de telefone para contato;
- Descrição resumida do tipo de serviço necessário.

Importante: Não está previsto o reembolso caso não haja contato prévio com a Central de Atendimento.

O atendimento somente será realizado no endereço de residência constante na apólice.

Definições:

- **Imóvel:** propriedade informada na apólice como endereço residencial do segurado.
- **Limites de Utilização:** cada serviço está limitado a 1 intervenção por vigência da apólice.
- **Segurado:** entende-se como segurado a pessoa física contratante do seguro.

Classificação Allianz: PÚBLICO

Serviços disponíveis:

- **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. A responsabilidade da seguradora limita-se à indicação dos profissionais.

Importante: Os eventuais custos de taxa de visita e de mão de obra do serviço serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

- **Encanador Reparos Hidráulicos**

O serviço de encanador reparo hidráulico cobrirá os custos com à 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.

- **Encanador Desentupimento**

Classificação Allianz: PÚBLICO

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.

- **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.

Não estão cobertos por este serviço:

- **Reparo de elementos próprios da iluminação, como lâmpadas, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de lesões de aparelhos de calefação e eletrodomésticos;**
- **Eventos que resultem de instalação amadora ou clandestina;**
- **Danos elétricos causados por incêndio ou por queda de raios.**

- **Substituição de Telhas**

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.

Serão consideradas para este serviço (desde que se enquadrem na medida máxima de 1,22 x 0,6m):

- **Telhas de cerâmica, esmaltada, concreto ou vidro: limitadas a 15 (quinze) unidades;**
- **Telhas de fibrocimento, fibra sintética, policarbonato, galvanizada, translúcida, metálica, sanduíche, ecológica ou PVC: limitadas a 04 (quatro) unidades.**

Classificação Allianz: PÚBLICO

Não estão cobertos por este serviço:

- 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).

- **Chaveiro**

Se o imóvel coberto não puder ser aberto em razão de perda ou extravio das chaves da porta principal/portão de acesso, seu esquecimento no interior do imóvel coberto ou quebra das mesmas na fechadura, será enviado um chaveiro para sua abertura.

Estará coberta exclusivamente a mão-de-obra do profissional para abertura da porta e os custos de confecção de uma chave substituta, se necessário.

Caso ocorram danos à fechadura da porta principal/portão de acesso decorrentes de arrombamento, roubo ou furto, será enviado um profissional para os reparos emergenciais necessários, que permitam a utilização da porta danificada.

Observação:

Entende-se como porta principal/portão de acesso a porta limítrofe entre o imóvel e o ambiente externo, cuja impossibilidade de fechamento torne o mesmo vulnerável.

Não estão cobertos por este serviço:

- Excluem-se as trancas e dispositivos eletroeletrônicos, troca de segredo e de miolo.
- As portas de comunicação interna do imóvel segurado não estão cobertas por este serviço.

- **Help Desk**

Na hipótese de problema que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o Segurado poderá acionar a Central de Atendimento da Seguradora para auxílio na solução do problema, desde que o problema não seja físico (por exemplo: peça quebrada). Prevê a instalação e configuração de periféricos (impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos e outros similares) e orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos.

O serviço não compreende equipamentos com idade superior a 10 anos de fabricação, despesas com mão de obra e/ou peças, palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados; equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica, servidores, nobreaks e softwares de jogos.

Classificação Allianz: PÚBLICO

O atendimento pode ser feito de duas formas:

a) Telefone/Suporte Remoto:

- A Seguradora oferecerá um prestador para suporte de informática e auxílio em dúvidas ou problemas, por telefone ou acesso remoto.

b) Visita para Suporte Presencial:

- Quando não for possível resolver o problema remotamente será disponibilizada a visita de um técnico ao imóvel segurado.
- O atendimento presencial está condicionado à avaliação da prestadora e a realização do serviço será acionada para um único equipamento.
- O serviço de visita para suporte presencial deverá ser agendado no prazo de até 03 (três) dias úteis após o contato telefônico, ou fica a critério do cliente qual a melhor data, após esse prazo.
- O cancelamento de uma visita técnica já agendada deverá ser informado para a Central de Atendimento da Seguradora no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência à data e hora de sua realização.

Fica entendido e acordado que:

- As visitas que forem perdidas por ausência do cliente no dia e período marcado, ou que não forem canceladas formalmente com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência ao agendamento serão canceladas e o cliente perderá o direito a um novo agendamento.
- O serviço só poderá ser executado de segunda-feira a sexta-feira das 08h00 até 18h00 e Sábado das 08h00 até 12h00. Ao final de cada visita, serão emitidos laudos com a descrição da visita técnica realizada, que serão submetidos à concordância e assinatura do cliente.
- Quando a visita for para orientação de utilização de aplicativos, esta estará limitada a um período de 60 (sessenta) minutos.
- A Seguradora dará suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos e outros similares, e orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos.
- A Seguradora dará suporte também para instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Antivírus, aplicativos de multimídia, aplicativos de comunicação) e seus pacotes de serviços.
- Horário de atendimento: de segunda à sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto domingos e feriados nacionais.

Allianz Reparos Residenciais – Riscos Não Cobertos

- Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como a habitual e permanente

Classificação Allianz: PÚBLICO

- 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.

SERVIÇOS AUTOGLASS

Em qualquer plano de vidros, lanternas, faróis e retrovisores, você conta com:

- **Cristalização de para-brisa**

Aplicação do produto cristalizador, formando uma película de proteção que repele a água com o ar gerado pelo veículo em movimento, impedindo seu acúmulo.

- **Lubrificação de canaletas**

A lubrificação de canaletas é feita com a aplicação de silicone spray, proporcionando maior suavidade no movimento e forçando menos os componentes do sistema da máquina de elevação dos vidros.

- **Revisão de luzes gratuitas**

A inspeção gratuita das luzes externas está disponível em caso de troca dos faróis, faróis auxiliares/milha, lanternas, lanternas auxiliares, retrovisores, farol xênon/led e lanterna de led.

Não inclui a inspeção de luzes internas, troca de lâmpadas, soquetes, relé, chaves de seta, interruptores, fiação ou qualquer outro componente elétrico, ou eletrônico.

Classificação Allianz: PÚBLICO

- **Regulagem de Faróis**

Alinhamento do conjunto óptico, direcionando o foco de luz para a estrada de maneira correta, proporcionando maior segurança e conforto para o condutor.

- **Polimentos dos Faróis**

O polimento recupera o farol que está com aspecto amarelado e embaçado devido a exposição do veículo ao clima. Através de uma técnica de polimento e aplicação de verniz que protege o farol de raios UV, o brilho original e a transparência da peça são retomados, aumentando sua durabilidade.

- **Serviço de Reparo de Arranhões**

O serviço 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 arranhão que tenha 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.

Não estão cobertos por este serviço:

- Veículos blindados;
- 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;
- 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;
- 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;

Classificação Allianz: PÚBLICO

- Serviços em qualquer tipo de pintura convencional, micro pintura ou qualquer outra técnica que não seja pelo método e tecnologia do Serviço de Reparo de Arranhões – SRA;
- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas e plotagens.

Atendimento para veículos de Passeios e Pick-ups leves e pesadas (nacionais e importadas). O Serviço de Reparo de Arranhões tem o valor de franquia para a 1ª peça de R\$ 70,00 e para as demais peças (cada) valor de franquia de R\$ 15,00.

Importante: Todos os serviços são oferecidos exclusivamente na rede lojas da Autoglass. Para todos estes serviços é necessário que seja apresentado a carteirinha do seguro.

REDE EXCELÊNCIA

Descontos e parcelamento em oficinas da Rede Excelência Allianz:

- Desconto de até R\$400,00 sobre franquia constante na apólice, em sinistros indenizáveis;
- Parcelamento da franquia em 3 vezes - à vista, 30 e 60 dias;
- Tempo médio de reparos reduzidos;
- Garantia dos reparos;
- Diagnóstico de luzes e freios;
- Lavagem e enceramento.

Importante: Atendimento apenas para veículos de passeio e pick-ups.

CLUBE DE DESCONTOS

Descontos exclusivos, independente do produto contratado, em diversas redes e lojas parceiras da Allianz.

Acesse https://www.allianz.com.br/servicos/clube_de_descontos para conhecer todas as opções disponíveis.

Importante: Todos os serviços não são garantias do seguro contratado e podem ser alterados ou cancelados a qualquer momento sem aviso prévio.