

Guia de Assistências

Auto

Versão
Dezembro/2023

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.
Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.
A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

Terão direito aos serviços:

Segurados pessoa física ou jurídica.

Âmbito geográfico

Os serviços “Motorista profissional; peças de reposição; chaveiro; troca de pneu e envio de combustível” serão prestados **exclusivamente** em território nacional. Os demais serviços serão prestados também nos países integrantes do MERCOSUL (Argentina, Paraguai e Uruguai).

Como acioná-los?

Para acionar a assistência entre em contato **exclusivamente** com a Seguradora por meio da Central 24 Horas de Relacionamento.

O número do telefone da Central você encontra no Cartão do Segurado ou em nosso site www.mapfre.com.br

Os serviços, quando relacionados ao veículo, **somente** serão executados na presença do Segurado ou da pessoa que o represente, que disponha dos documentos do veículo e de suas chaves.

Reembolso

Não haverá, em qualquer hipótese, reembolso de gastos relativos à:

- Mão-de-obra e/ou peças e/ou serviços organizados, contratados e/ou executados por terceiros;
- Serviços contratados pelo segurado sem prévio consentimento da Seguradora, exceto nos casos de força maior;
- Despesas com multas, taxas, pedágios (exceto quando o veículo estiver sendo rebocado ou transportado pela Seguradora), combustíveis, pneu, câmara de pneus, bico ou roda e de itens que não façam parte integrante do veículo, tais como: toca-cd's, bolsas, malas, cd's, laptop etc.;
- Mão-de-obra para troca e conserto de: fechadura, ignição, travas danificadas e cópias adicionais das chaves.

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

Limites de utilização

Produto	Limite de utilizações a cada período de 12 meses
MAPFRE Auto (Modalidades Auto, Caminhão, Duas Rodas e Táxi)	5 vezes
AutoMais Online (valor segurado até R\$ 80.000,00)	
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)	
AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)	
AutoMais Caminhão	
AutoMais Táxi	
AutoMais Responsável	
AutoMais Frota – veículos com atividade de locação	2 vezes, por item/veículo
AutoMais Frota – veículos com outras atividades	3 vezes, por item/veículo
AutoMais Gold (valor segurado acima de R\$ 80.000,00)	Sem limite de utilizações

Exemplo de utilizações:

02 guinchos por pane elétrica

01 transporte para reaver o veículo reparado 01 chaveiro

01 guincho por pane mecânica

No exemplo acima as assistências estão esgotadas, caso o veículo tenha o limite de 5 utilizações no período de até 12 meses.

***Exceto aquele coberto pelo contrato de seguro.**

**ESTES LIMITES ESTÃO VINCULADOS A VIGÊNCIA DA APÓLICE.
EM VIGÊNCIAS PLURIANUAIS, O LIMITE É POR PERÍODO DE 12 MESES.**

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

Limites de quilometragem

Os limites de quilometragens apresentados nas assistências deste manual correspondem aos limites oferecidos na cobertura gratuita.

Quando contratada a cobertura Extensão de Reboque os limites passam a ser a quilometragem gratuita acrescentada da quilometragem contratada.

A cobertura de extensão de reboque destina-se aos serviços relacionados ao veículo.

Desta forma, o limite total da quilometragem (gratuita + contratada) não se aplica aos serviços de transporte às pessoas

Reboque ou transporte do veículo segurado

Quando o veículo segurado não puder se locomover por meios próprios em virtude de pane elétrica ou mecânica, acidente ou nas hipóteses de roubo ou furto em que o veículo for localizado, a Seguradora garante os gastos com seu reboque ou transporte até uma oficina mais próxima do local do evento sempre que o reparo emergencial não puder ser tecnicamente executado no local de sua paralisação. Em caso de pane elétrica poderá ser feita uma recarga na bateria, exceto para motocicletas, caminhões, veículos em garantia de fábrica, veículos híbridos/elétricos, veículos esportivos e de luxo no local do evento.

Poderão ainda ser oferecidos os serviços de reboque ou transporte ou reparo emergencial em decorrência de pane no limpador do para-brisa, no cinto de segurança ou nos faróis, desde que em razão das condições climáticas e horário do evento, estes fatos impossibilitem o veículo segurado de prosseguir a viagem. O veículo só poderá ser removido do local com a apresentação das chaves e documentos.

Caso os custos da quilometragem rodada excederem o limite estabelecido, caberá ao Segurado a ele realizar o pagamento dos custos de quilometragem excedente referentes à distância adicional (ida e volta), diretamente ao prestador de serviço, responsabilizando-se também pelos riscos inerentes ao reboque ou transporte neste percurso adicional

O Segurado será responsável pela remoção e custos da carga para que o reboque, transporte ou salvamento do veículo seja efetuado. Quando o rebocador segurado estiver rebocando um semirreboque ou reboque não segurado nesta Seguradora, as despesas de remoção ou destombamento ou içamento ou salvamento do semirreboque ou reboque não segurado serão de responsabilidade do segurado.

Limite de quilometragem para reboque ou transporte (por acionamento/utilização)

MAPFRE Auto – Modalidades: Auto, Caminhão e Duas Rodas (a partir de 500 cc)	250 Km
MAPFRE Auto – Modalidades: Duas Rodas (até 500 cc) e Táxi*	100 Km
MAPFRE Auto - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto): Modalidades: Auto, Duas Rodas (a partir de 500 cc) e Táxi	
MAPFRE Auto – Modalidade Auto (seguro para veículos tipo Van)	
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)	250 Km
AutoMais Caminhões	
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)	
AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)	100 Km
AutoMais Táxi*	
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)	400 Km
AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto) – AutoMais Caminhão	250 Km
AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto) – Demais Produtos	100 Km
AutoMais - Seguro para veículos tipo Van, ambulâncias e veículos funerários	

*A assistência será oferecida apenas para o taxista.

Reboque ou transporte do veículo segurado

No caso de contratação da cobertura adicional Extensão de Reboque com quilometragem ilimitada:

- Se o limite contratado de KM corresponde à distância necessária (oficina mais próxima do local do evento), o cliente não tem custo.
- Se o limite contratado de KM for inferior à distância necessária (oficina mais próxima do local do evento), o cliente paga o excedente, exceto se tiver contratado reboque ilimitado.

Este serviço não poderá ser utilizado mais de uma vez no mesmo evento, exceto nas situações a seguir:

- 1) Quando, por algum motivo, o veículo rebocado não puder ser encaminhado para uma oficina num primeiro momento (não há oficina aberta), ou o veículo precisar ir à delegacia para perícia, a Assistência providenciará uma segunda remoção, dentro dos limites contratuais;
- 2) Quando encaminhado para uma oficina e essa não tiver condições de reparar o veículo, e necessário encaminhar a outra oficina, a Assistência providenciará uma segunda remoção, dentro dos limites contratuais.

Estada em Hotel

Quando o veículo/motocicleta segurado(a) não puder se locomover por meios próprios em consequência de pane elétrica ou mecânica ou danos nele ocasionados em virtude de acidente a Seguradora garante aos ocupantes do veículo/motocicleta segurado(a) estada em hotéis desde que a reparação do veículo necessite de um tempo superior a 6 (seis) horas, limitado a 48 horas. O tempo de conserto do veículo/motocicleta será definido de acordo com as normas da oficina escolhida e notificação formal dela à Seguradora.

	Limite de Km	Limite total das despesas
MAPFRE Auto – Modalidades: Auto, Caminhão, Duas Rodas e Táxi*	A partir de 50 Km da residência do Segurado	R\$ 60,00/dia até duas diárias (por pessoa)
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)		
AutoMais Caminhão		
AutoMais Táxi*		R\$ 200,00/dia até duas diárias em hotel 5 estrelas por pessoa (quarto standard ou padrão similar)
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)		R\$ 200,00/dia até três diárias (por pessoa)
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)		

*A assistência será oferecida apenas para o taxista.

Produtos não contemplados nesse serviço:

- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais – Seguro para veículos tipo Van

Transporte de retorno ao domicílio do Segurado ou transporte para continuação da viagem

Quando o veículo/motocicleta segurado(a) não puder se locomover por meios próprios em consequência de pane elétrica ou mecânica ou danos nele ocasionados em virtude de acidente ou ainda roubo/furto a Seguradora garante aos ocupantes do veículo/motocicleta retorno ao domicílio do Segurado ou transporte para continuação da viagem desde que a reparação do veículo necessite de um tempo superior a 48 horas. O tempo de conserto do veículo/motocicleta será definido de acordo com as normas da oficina escolhida e notificação formal dela à Seguradora.

A Seguradora, a seu critério, colocará à disposição dos ocupantes do veículo/motocicleta o meio de transporte adequado para retorno ao domicílio do Segurado ou continuação da viagem.

Para continuação da viagem, a distância deve ser equivalente ao de retorno ao município de residência do Segurado. Caso os ocupantes optem pela continuação da viagem fica excluído o serviço de retorno ao domicílio do Segurado e caberá ao Segurado realizar o pagamento dos custos de quilometragem excedente referentes à distância adicional (ida e volta), diretamente ao prestador de serviço, responsabilizando-se também pelos riscos que ocorram neste percurso adicional.

Todos os ocupantes do veículo/motocicleta (dentro da capacidade permitida) obrigatoriamente seguirão para o mesmo destino (retorno ao domicílio do Segurado ou continuação da viagem).

	Limite total das despesas	Limite total de KM
MAPFRE Auto – Modalidades: Auto, Caminhão, Duas Rodas e Táxi	R\$ 2.000,00	A partir de 50 Km da residência do Segurado
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)		
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)		
AutoMais Caminhão		
AutoMais Táxi *		
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)		

*A assistência será oferecida apenas para o taxista.

Produtos não contemplados nesse serviço:

- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais – Seguro para veículos tipo Van

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

Transporte para reaver o veículo reparado

Se a reparação do veículo/motocicleta segurado(a) exigir um tempo de imobilização superior a 48 (quarenta e oito) horas será fornecido um meio de transporte, a critério da Seguradora, exclusivamente e tão somente para o Segurado ou pessoa que ele designar, para reaver o veículo/motocicleta após a reparação ter sido finalizada e oficializada pela oficina reparadora à Seguradora.

	Limite de Km	Limite total das despesas
MAPFRE Auto – Modalidades: Auto, Caminhão, Duas Rodas e Táxi*	Tanto o local do evento quanto a oficina reparadora devem estar a partir de 50 Km da residência do Segurado.	R\$ 1.000,00
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)		R\$ 2.000,00
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)		R\$ 2.000,00
AutoMais Caminhão		R\$ 2.000,00
AutoMais Táxi*		R\$ 2.000,00
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)		R\$ 800,00

*A assistência será oferecida apenas para o taxista

Produtos não contemplados nesse serviço:

- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais - Seguro para veículos tipo Van

Fica excluído qualquer serviço adicional caso o veículo/motocicleta segurado(a) não esteja liberado para retirada, conforme oficialização prévia da oficina.

Transporte para reaver veículo recuperado de Roubo/Furto

Em caso de roubo/furto do veículo/motocicleta segurado(a) onde o mesmo tenha sido recuperado após a saída de seus ocupantes do município da ocorrência, a Seguradora, a seu critério, arcará com os gastos de transporte exclusivamente e tão somente ao Segurado ou seu representante legal, até o local onde o veículo tiver sido recuperado. **O início de transporte será disponibilizado a partir da residência habitual do Segurado até o local da recuperação do veículo/motocicleta. Este serviço não será oferecido quando ocorrer dano/perda total no veículo/motocicleta segurado(a).**

	Limite de Km	Limite total das despesas
MAPFRE Auto – Modalidades: Auto, Caminhão, Duas Rodas e Táxi*	A partir de 50 Km da residência do Segurado	R\$ 1.000,00
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)		R\$ 2.000,00
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)		R\$ 2.000,00
AutoMais Caminhão		R\$ 2.000,00
AutoMais Táxi*		R\$ 800,00
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)		R\$ 800,00

*A assistência será oferecida apenas para o taxista

Produtos não contemplados nesse serviço:

- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais - Seguro para veículos tipo Van

Este serviço não será oferecido quando ocorrer dano/perda total no veículo segurado.

Despesas com pátios de estacionamento

Em caso de acidente ou roubo/furto localizado onde o veículo/motocicleta seja rebocado(a) pelas Autoridades Competentes devido a ele ficar impossibilitado de se locomover por meios próprios, os gastos com sua permanência nos pátios de estacionamento ficarão às expensas da Seguradora.

	Limite de Km	Limite total das despesas
MAPFRE Auto – Modalidades: Auto, Caminhão, Duas Rodas e Táxi	A partir de 50 Km da residência do Segurado	R\$ 100,00
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)		
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)		R\$ 500,00
AutoMais Caminhão		
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)		
AutoMais Táxi		R\$ 100,00

Produtos não contemplados nesse serviço:

- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais - Seguro para veículos tipo Van

Este serviço não será oferecido quando ocorrer dano/perda total do veículo segurado.

Motorista profissional

Na impossibilidade de o condutor conduzir o veículo/motocicleta segurado(a) em virtude de acidente de trânsito e nenhum dos acompanhantes poder substituí-lo com a devida habilitação, a Seguradora garante um motorista profissional para levar o veículo até a residência habitual do Segurado ou até o destino da viagem, sempre em território nacional.

	Limite de Km	Limite total das despesas
MAPFRE Auto – Modalidades: Auto, Caminhão e Duas Rodas	A partir de 50 Km da residência do Segurado	R\$ 1.000,00
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)		
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)		
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)		R\$ 2.000,00
AutoMais Caminhão		

*A assistência será oferecida apenas para o taxista.

Produtos não contemplados nesse serviço:

- MAPFRE Auto – Modalidade: Táxi
- AutoMais Táxi*
- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais - Seguro para veículos tipo Van

Peças de reposição

Em caso de pane ou acidente que não atinja a franquia, ficará a cargo da Seguradora a localização e o envio de peças de reposição para o reparo do(a) veículo/motocicleta, quando não for possível adquiri-las no município onde seu conserto será efetuado e, desde que haja disponibilidade destas peças em território nacional.

O segurado deverá autorizar formalmente a oficina a realizar a reparação do(a) veículo/motocicleta e notificar oficialmente a Seguradora por meio de fax a imobilização do veículo e os códigos/peças necessárias para reposição.

Será de responsabilidade do Segurado, tanto os custos das peças de reposição quanto os custos da oficina onde o veículo/motocicleta for reparado(a).

	Limite de Km	Limite total das despesas
MAPFRE Auto – Modalidades: Auto, Caminhão, Duas Rodas e Táxi	Tanto o local do evento quanto a oficina reparadora devem estar, no mínimo, a 50 Km da residência do Segurado.	A critério da Seguradora
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)		
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)		
AutoMais Caminhão		
AutoMais Táxi		
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)		

Produtos não contemplados nesse serviço:

- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais - Seguro para veículos tipo Van

Chaveiro - Chaves tradicionais

Definem-se “chaves tradicionais” como aquelas que não possuam nenhum tipo de codificação originada de fábrica e que não sejam dos seguintes modelos: pantográfica, canivete ou telecomando.

Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, esquecimento delas no interior do veículo ou quebra na fechadura, na ignição ou na trava de direção, será enviado um chaveiro para as providências necessárias para abertura e/ou confecção das chaves (desde que o veículo/montadora dê condições para tal).

Quando não for possível resolver o problema por um chaveiro, a Seguradora garante a remoção do veículo para um local dentro do município onde se verificou a ocorrência, a opção do Segurado, respeitando o limite de quilometragem estipulado na cobertura “Reboque ou transporte do veículo segurado”.

Tratando-se de quebra, perda, roubo, furto ou extravio da chave da tampa de combustível será garantida apenas sua abertura. Caso haja quebra, perda ou extravio da chave da motocicleta, ela será rebocada ou transportada para um chaveiro ou concessionária (a escolha do segurado) mais próximo do local da ocorrência. Serviço prestado somente em território nacional.

	Limite de Km	Limite total das despesas	Limite de Km para reboque ou transporte
MAPFRE Auto – Modalidade: Duas Rodas	Não há	R\$ 400,00	250 Km
MAPFRE Auto – Modalidades: Auto e Táxi			100 Km
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)			
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)		250 Km	
AutoMais Táxi		100 Km	
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)		R\$ 200,00	250 Km

Produtos não contemplados nesse serviço:

- MAPFRE Auto – Modalidade: Caminhão
- AutoMais Caminhão
- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais - Seguro para veículos tipo Van

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

Remoção em caso de chaves codificadas pantográficas

Elétrica/eletrônica oriunda das montadoras. Para veículo segurado que utiliza chaves codificadas elétrica/eletrônica ou pantográficas, a Seguradora garantirá sua remoção para a concessionária mais próxima respeitando o limite de quilometragem estipulado no serviço “Reboque ou transporte do veículo segurado”. Os custos com a confecção da nova chave correrão por conta do Segurado.

Quando a confecção da chave não puder ser efetuada no mesmo dia por impossibilidade da concessionária será oferecida aos ocupantes do veículo segurado a cobertura de “Estada em hotel”, respeitando-se seus limites e prazo de 48 horas de imobilização.

Tratando-se de quebra, perda, roubo, furto ou extravio da chave da tampa de combustível será garantida apenas sua abertura. Caso haja quebra, perda ou extravio da chave da motocicleta, ela será rebocada ou transportada para um chaveiro ou concessionária (a escolha do segurado) mais próximo do local da ocorrência. Serviço prestado somente em território nacional.

	Limite de Km	Limite total das despesas	Limite de Km para reboque ou transporte
MAPFRE Auto – Modalidade: Duas Rodas	Não há	R\$ 400,00	250 Km
MAPFRE Auto – Modalidades: Auto e Táxi			100 Km
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)			250 Km
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)			400 Km
AutoMais Táxi		100 Km	
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)		R\$ 200,00	250 Km

Produtos não contemplados nesse serviço:

- MAPFRE Auto – Modalidade: Caminhão
- AutoMais Caminhão
- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais - Seguro para veículos tipo Van

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.
Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

Troca de pneu

Garante a troca do pneu furado ou avariado pelo estepe quando o veículo segurado ficar impossibilitado de circular. Caso seja constatado que o estepe está sem condições de uso, o prestador providenciará a remoção do veículo para uma borracharia mais próxima do local do evento. Será fornecido também um meio de transporte, definido pela Seguradora, para os ocupantes do veículo segurado até o local onde o pneu será reparado, desde que o veículo esteja em trânsito.

	Limite de Km para solicitação do serviço
MAPFRE Auto – Modalidade: Auto, Duas Rodas** e Táxi*	Não há
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)	
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)	
AutoMais Táxi*	
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas) **	

*A assistência será oferecida apenas para o taxista.

**Tratando-se de motocicleta (a partir de 500 cc) caso haja danos no pneu que impeçam a locomoção dela, a Seguradora providenciará sua remoção ou transporte ao borracheiro mais próximo do local do evento para que o pneu seja consertado. Será fornecido também um meio de transporte, definido pela Seguradora, tanto para o condutor da motocicleta quanto para seu passageiro, até o local onde o pneu será reparado, desde que a motocicleta esteja em trânsito.

Produtos não contemplados nesse serviço:

- MAPFRE Auto – Modalidade: Caminhão
- AutoMais Caminhão
- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais - Seguro para veículos tipo Van

Reboque ou transporte em caso de Pane seca (falta de combustível)

Em caso de pane seca (falta de combustível), o(a) veículo/motocicleta segurado(a) será rebocado(a) ou transportado(a) para o Posto de combustível mais próximo do local do evento, respeitando o limite de quilometragem estipulado no serviço “Reboque ou transporte do veículo segurado”.

	Limite de Km para solicitação do serviço
MAPFRE Auto – Modalidade: Auto, Duas Rodas e Táxi*	A partir de 50 Km da residência do Segurado
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)	
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)	
AutoMais Táxi*	
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)	

*A assistência será oferecida apenas para o taxista.

Produtos não contemplados nesse serviço:

- MAPFRE Auto – Modalidade: Caminhão
- AutoMais Caminhão
- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais - Seguro para veículos tipo Van

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

Remoção inter-hospitalar

Garante o transporte inter-hospitalar para os ocupantes do(a) veículo/motocicleta quando eles sofrerem lesões em virtude de acidente de trânsito com o veículo/motocicleta segurado(a) e houver falta de recurso para o tratamento no estabelecimento de internação.

A partir do envio à Seguradora do laudo/informe médico, sua equipe médica manterá contato com o Centro Hospitalar ou com o profissional que prestou atendimento às vítimas para definirem a real necessidade de remoção e o meio de transporte mais adequado a ser utilizado.

A Seguradora se responsabilizará pelo serviço de remoção inter-hospitalar quando a unidade hospitalar não oferecer estrutura ou condições para prosseguir com o tratamento médico.

Será de responsabilidade do segurado, os custos com o transporte entre hospital e residência.

	Limite de Km para solicitação do serviço	Limite total das despesas
MAPFRE Auto – Modalidade: Auto, Caminhão, Duas Rodas e Táxi*	A partir de 50 Km da residência do Segurado	A critério da Seguradora
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)		
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)		
AutoMais Caminhão		
AutoMais Táxi*		
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)		

*A assistência será oferecida apenas para o taxista.

Produtos não contemplados nesse serviço:

- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais - Seguro para veículos tipo Van

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

Assistência emergencial para gestante (segurado pessoa física)

Garante transporte emergencial (táxi terrestre), da gestante que necessitar de atendimento de urgência, para levá-la ao hospital ou local por ela indicado. Serviço disponibilizado para a Segurada ou principal condutora ou cônjuge do Segurado.

	Limite de Km para transporte	Limite total das despesas	Limite de utilização
MAPFRE Auto – Modalidade: Auto, Caminhão, Duas Rodas e Táxi	Até 50 Km do local do evento	R\$ 1.000,00	Até 5 (cinco) vezes durante a vigência da apólice*
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)			
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)		R\$ 2.000,00	
AutoMais Caminhão			
AutoMais Táxi		R\$ 800,00	
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)			
AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)			
AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)		A critério da Seguradora	
AutoMais - Seguro para veículos tipo Van			

* Essas utilizações não são computadas às utilizações dos outros serviços da assistência 24h.

Transporte ou hospedagem para passageiro

Quando um ocupante do(a) veículo/motocicleta segurado(a) ficar hospitalizado em virtude de acidente de trânsito, um dos passageiros poderá optar entre retornar ao domicílio habitual do Segurado ou ficar hospedado na cidade onde o ocupante estiver hospitalizado. Para os demais ocupantes (caso existam) será disponibilizado o transporte para retorno a residência habitual do Segurado. O serviço de transporte não será de direito caso seja feita opção pela hospedagem no Município da internação e vice-versa. Em caso de hospedagem, não contempla demais despesas realizadas durante o período de estadia (alimentação, lavanderia, telefone etc.).

	Limite total das despesas			Limite de Km para solicitação
MAPFRE Auto – Modalidades: Auto, Caminhão e Duas Rodas	Brasil	Transporte	R\$ 1.000,00	A partir de 50 Km da residência do Segurado
		Estada	R\$ 180,00 por toda estada	
	MERCOSUL	Transporte	R\$ 1.000,00	
		Estada	R\$ 600,00 por toda estada	
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)	Brasil	Transporte	R\$ 1.000,00	
		Estada	R\$ 180,00 por toda estada	
	MERCOSUL	Transporte	R\$ 1.000,00	
		Estada	R\$ 600,00 por toda estada	
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)	Brasil	Transporte	R\$ 2.000,00	
		Estada	Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 4 dias	
	MERCOSUL	Transporte	R\$ 2.000,00	
		Estada	Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 7 dias	
AutoMais Caminhão	Brasil	Transporte	R\$ 2.000,00	
		Estada	R\$ 180,00 por toda estada	
	MERCOSUL	Transporte	R\$ 2.000,00	
		Estada	R\$ 600,00 por toda estada	
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)	Brasil	Transporte	R\$ 800,00	
		Estada	Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 4 dias	
	MERCOSUL	Transporte	R\$ 800,00	
		Estada	Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 7 dias	

Produtos não contemplados nesse serviço:

- MAPFRE Auto – Modalidade: Táxi
- AutoMais Táxi
- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais - Seguro para veículos tipo Van

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.
Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.
A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

Transporte e estada para um familiar

Quando o ocupante do veículo ficar hospitalizado por mais de 5 (cinco) dias em consequência de acidente de trânsito com o(a) veículo/motocicleta segurado(a) e estiver desacompanhado, a Seguradora garante o transporte (ida e volta) e a estada para que um familiar possa visitá-lo.

	Limite total das despesas			Limite de Km para solicitação
MAPFRE Auto – Modalidades: Auto, Caminhão, Duas Rodas e Táxi*	Brasil	Transporte	R\$ 1.000,00	A partir de 50 Km da residência do Segurado
		Estada	R\$ 180,00 por toda estada	
	MERCOSUL	Transporte	R\$ 1.000,00	
		Estada	R\$ 600,00 por toda estada	
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)	Brasil	Transporte	R\$ 1.000,00	
		Estada	R\$ 180,00 por toda estada	
	MERCOSUL	Transporte	R\$ 1.000,00	
		Estada	R\$ 600,00 por toda estada	
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)	Brasil	Transporte	R\$ 2.000,00	
		Estada	Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 4 dias	
	MERCOSUL	Transporte	R\$ 2.000,00	
		Estada	Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 7 dias	
AutoMais Táxi*	Brasil	Transporte	R\$ 800,00	
		Estada	R\$ 180,00 por toda estada	
	MERCOSUL	Transporte	R\$ 800,00	
		Estada	R\$ 600,00 por toda estada	
AutoMais Caminhão	Brasil	Transporte	R\$ 2.000,00	
		Estada	R\$ 180,00 por toda estada	
	MERCOSUL	Transporte	R\$ 2.000,00	
		Estada	R\$ 600,00 por toda estada	
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)	Brasil	Transporte	R\$ 800,00	
		Estada	Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 4 dias	
	MERCOSUL	Transporte	R\$ 800,00	
		Estada	Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 7 dias	

*A assistência será oferecida apenas para o familiar do taxista.

Produtos não contemplados nesse serviço:

- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais - Seguro para veículos tipo Van

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.
Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.
A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

Transporte ou repatriamento de corpos

No caso de acidente de trânsito envolvendo o(a) veículo/motocicleta segurado(a) e houver o falecimento de ocupantes a Seguradora providenciará as formalidades necessárias para o transporte ou repatriamento do corpo, pelos meios adequados, até o local de residência habitual do Segurado

	Limite de Km para solicitação do serviço	Limite total das despesas
MAPFRE Auto – Modalidade: Auto, Caminhão, Duas Rodas e Táxi*	A partir de 50 Km da residência do Segurado	A critério da Seguradora
AutoMais Online (com valor segurado até R\$ 80.000,00)		
AutoMais Gold (com valor segurado acima de R\$ 80.000,00)		
AutoMais Caminhão		
AutoMais Táxi*		
AutoMais Duas Rodas Special (Motos a partir de 500 cilindradas)		

*A assistência será oferecida apenas para o taxista.

Produtos não contemplados nesse serviço:

- AutoMais Duas Rodas Online (Motos abaixo de 500 cilindradas)
- AutoMais - Exclusivo para RCF-A (Responsabilidade Civil Facultativa Auto)
- AutoMais - Seguro para veículos tipo Van

Serviço de despachante

Em caso de sinistro onde se caracterize a indenização integral do(a) veículo/motocicleta será disponibilizado serviço de despachante para auxiliar o Segurado na juntada dos documentos necessários para concluir o processo de indenização, tais como:

- a. **Cópia de prontuário e negativa de multa**
- b. **Certidão negativa de furto**
- c. **Extravio Prodesp**
- d. **Segunda via de IPVA**
- e. **Retificação de guia do IPVA**
- f. **DUT, quando necessário**
- g. **Extrato de certidão de multas**
- h. **Certidão de propriedade de veículo**
- i. **Recibo de compra e venda do veículo**
- j. **Certidão da Isenção de IPVA**
- k. **Cópia de declaração de importação (DI)**
- l. **Certidão de não localização de veículo**
- m. **Comprovante do pagamento do DPVAT**

Os honorários dos serviços acima relacionados serão de responsabilidade da Seguradora.

Exclusões

Além das exclusões de cobertura previstas nas Condições Gerais do Seguro, estão também excluídos (as) da presente assistência:

- a. Os serviços contratados pelo Segurado sem prévio consentimento da Seguradora, exceto nos casos de força maior;
- b. Despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas e hospitalares;
- c. Despesas extras da estada, como refeições, bebidas e todas aquelas não incluídas na diária do hotel;
- d. Gastos com aquisição de peças, despesas relativas à mão-de-obra de reparos em oficinas;
- e. Dispendios com multas e taxas cobradas pelos órgãos públicos competentes;
- f. Despesas com pedágios (exceto quando o veículo estiver sendo rebocado/transportado pela Seguradora) e combustíveis (exceto quando coberto pela pane seca);
- g. Despesas com pneu, câmara de pneus, bico ou roda;
- h. Reembolso de itens que não façam parte integrante do veículo tais como: toca-cd's, bolsas, malas, cd's, laptop etc.;
- i. Reembolso de gastos relativos a serviços organizados, contratados e/ou executados por terceiro;
- j. Problemas que o veículo apresente em virtude da qualidade do combustível (pane seca);
- k. Mão-de-obra para troca e conserto de: fechadura, ignição, travas danificadas e cópias adicionais das chaves.
- l. Despesas com remoção ou acondicionamento de carga ou equipamentos diversos, que estejam sendo transportados pelo veículo, o descarregamento fica sobre total responsabilidade do segurado.
- m. Quando se tratar de veículo com carga (caminhão, semirreboque, reboque, rebocador ou utilitários) o segurado será responsável por sua remoção e custos. Apenas o reboque do veículo será efetuado pela seguradora
- n. A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços em locais e/ou situações que impeçam a execução das mesmas, tais como: trânsito por estradas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças, bem como por praias e regiões ribeirinhas com ou sem autorização de tráfego pelo órgão competente;

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

MAPFRE Seguros Gerais S.A.
CNPJ 61.074.175/0001-38

Processo SUSEP Automóvel nº 15414.100326/2004-83 Processo SUSEP RCF-A nº 15414.900138/2016-91
O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep.

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

0800 775 4545

Deficiente auditivo ou de fala

0800 775 5045

Atendimento 24 horas

Assistência 24h Club MAPFRE

4004-0101 (Capitais e principais cidades metropolitanas)

0800 705 0101 (Demais localidades)

Ouvidoria

0800 775 1079

Deficiente auditivo ou de fala

0800 962 7373

Atendimento de 2º a 6ª feira, das 8h às 20h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

As informações contidas neste material são resumos das descrições dos serviços e coberturas do seguro.
Consulte mais informações em nosso site www.mapfre.com.br e nas Condições Gerais do seguro de Automóvel disponíveis nesse endereço.

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.