


**DESTAQUE E GUARDE
ESSAS INFORMAÇÕES**

**PASSO A PASSO
EM CASO DE
ACIDENTE**

Todas as etapas do processo com solicitação de documentos pendentes, previsto de conclusão de análise, autorização de reparos, previsto de entrega das peças e complementos realizados podem ser acompanhadas pelo seu quadro. Confira: Baixe o APP MAPFRE (aplicativo somente para smartphones) ou acesse a página de Sinistro Autorizável em www.mapfre.com.br/sinistroautorizavel. Você receberá um e-mail de apresentação do analista do seu processo, com informações de contato direto para esclarecimentos; ou pode ligar diretamente no P.A.R.E., em que ocorreu seu atendimento.

Telefones para Central de Atendimento:
Mapfre: 0800-705-0101
Demais localidades: 4004-0101
BR: 0800-729-0000


Você
**DESTAQUE E GUARDE
ESSAS INFORMAÇÕES**

Todas as etapas do processo com solicitação de documentos pendentes, previsto de conclusão de análise, autorização de reparos, previsto de entrega das peças e complementos realizados podem ser acompanhadas pelo seu quadro. Confira: Baixe o APP MAPFRE (aplicativo somente para smartphones) ou acesse a página de Sinistro Autorizável em www.mapfre.com.br/sinistroautorizavel. Você receberá um e-mail de apresentação do analista do seu processo, com informações de contato direto para esclarecimentos; ou pode ligar diretamente no P.A.R.E., em que ocorreu seu atendimento.

Telefones para Central de Atendimento:
Mapfre: 0800-705-0101
Demais localidades: 4004-0101
BR: 0800-729-0000


Boletim de Ocorrência

Para preservar seus direitos, sugerimos que faça um boletim de ocorrência visando registrar a versão oficial do acidente. Aponte o maior número de informações do(s) veículo(s) e pessoa(s) envolvida(s).

1

Abertura de sinistro

No P.A.R.E., na Central de Atendimento, no APP do MAPFRE ou em nosso site, você deve realizar a abertura do seu Aviso de Sinistro. Você poderá complementar com a escolha de oficina para a finalização do aviso e também para a realização da vistoria.

3

P.A.R.E.*

Caso seu veículo possa se locomover, conduza o seu carro a um Posto de Atendimento Rápido Especializado (P.A.R.E.). Agora, se você precisar de um reboque, você também pode solicitar que ele te leve ao P.A.R.E. mais próximo, para a abertura do Aviso de Sinistro, realização da inspeção em todo o material, orçamentação e até mesmo a retirada de um veículo reserva.

* Consulte no site www.mapfre.com.br o endereço do P.A.R.E. mais perto de você e se ele recebe veículos rebocados.

4

Carro-reserva

Retire seu carro reserva em um P.A.R.E. ou solicite na **Central de Relacionamento**. Caso não tenha contratado essa cobertura, você poderá obter descontos no aluguel de veículos.

5

Escolha da Oficina

A MAPFRE conta com uma rede de oficinas recomendadas com benefícios diferenciados. Nesta rede, você terá a garantia MAPFRE pela qualidade dos serviços e procedências das peças aplicadas, parcelamento e descontos de até 40% da franquia (limitado a R\$ 600), de acordo com a classe de bônus. E, além disso, upgrade de carro reserva (Categoria A - econômico para Categoria C - econômico com Ar).

**Central de Relacionamento MAPFRE
Assistência 24h**
Aviso de Sinistro

Capitais e principais
cidades metropolitanas
4004.0101

Demais localidades
0800.705.0101



Baixe o app **MAPFRE Seguros**
para comunicação de acidentes



Baixe no
App Store



DESCARTE NO
Google Play



**Guia Rápido
Online**

As informações contidas neste guia são meramente elucidativas e não alteram ou excluem a íntegra das condições gerais do seguro contratado, tais como, exemplificativamente: direitos, deveres, riscos cobertos e riscos excluídos. Processo SUSEP nº 15414.100326/2004-83. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. MAPFRE Seguros Gerais S.A. CNPJ 61.074.175/0001-38.

OUIDORIAS:

Em caso de insatisfação com a posição apresentada, poderá ser alocada a Ouvidoria da MAPFRE Seguros, que atua na defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a Seguradora, no esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres e na prevenção e solução de conflitos. Contato: 0800 775 1079, de segunda a sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br. Atendimento a Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 962 7373.

MAPFRE Seguros Gerais S.A.

CNPJ 61.074.175/0001-38 - Processo SUSEP nº 15414.100326/2004-83. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. 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 neste endereço.

Guia de Reparação | P.A.R.E.


**Conte sempre com a
proteção da MAPFRE.**

Saiba como agir para que tudo ocorra bem e você consiga manter a calma.

1º passo:

Estacione em um lugar seguro, sempre que possível.

2º passo:

Posicione o triângulo a 30 metros do carro.

3º passo:

Verifique o nome da rua/rodovia e o número/quilômetro mais próximo.

4º passo:

Ligue para a Central de Relacionamento.

IMPORTANTE:
Em caso de alagamento não ligue o carro, isso pode danificar o motor.

SINISTROWEB
Agilidade na abertura do Sinistro Auto através do aplicativo MAPFRE Seguros e acompanhamento online.

Envio de fotos para agilizar a perícia online

- Liberação mais rápida para reparos de veículos
- Visualização e acompanhamento dos reparos
- Escolha da oficina recomendada mais próxima
- Inserção de dados de terceiros

PASSO A PASSO DE COMO UTILIZAR O SINISTROWEB

- 1- Acesse o site MAPFRE e clique em aviso de Sinistro Auto.
- 2- Faça o login em MAPFRE online.
- 3- Clique em serviços e AvisoWeb.
- 4- Preencha o quadro com as informações solicitadas.
- 5- Envie uma foto do veículo para agilizar a perícia.

O PROBLEMA COM O CARRO PODE SER RESOLVIDO NO LOCAL?

Antes de tudo, identifique sua situação.

O carro quebrou

O veículo não abre

O pneu furou

Ligue para a Central de Relacionamento para acionar a **Assistência 24h** em qualquer uma dessas situações ou acesse o app **MAPFRE Seguros**. Você receberá o serviço de socorro em que a **MAPFRE** envia um prestador capacitado para ajudá-lo.

Você pode optar em remover o carro para outro local de sua preferência.

LEMBRETE:
Para acionar a Assistência 24h, **você não precisa pagar a franquia.**

Limites de uso

Durante a validade do seguro, você pode acionar a **Assistência 24h até cinco vezes**, qualquer que seja a situação.

Exemplo:

2x

Carro quebrado

+

3x

Pneu furado

Mais benefícios para você:

Táxi

Avião

Combustível

Hotel

Caso esteja a mais de **50km** de sua casa e um problema aconteça com seu veículo, ligue para nossa **Central de Relacionamento** e confira os outros benefícios que você pode ter direito de acordo com a cobertura contratada em seu seguro.

Consulte seu contrato para mais informações sobre esses benefícios e limite de uso.

O PROBLEMA COM CARRO NÃO TEM SOLUÇÃO IMEDIATA?

Exemplos dessas situações:

Você bateu em outro carro / Bateram no seu carro

Você bateu sozinho o carro

Entenda o que fazer nesses casos:

1ª situação: O carro se locomove?

NÃO

Acione a **Assistência 24h** ou acesse o app **MAPFRE Seguros** para solicitar o guincho. Em caso de acidente, comunique à **MAPFRE** e realize a abertura do sinistro. O veículo pode ser removido para o **P.A.R.E.***

SIM

Realize a abertura de sinistro pelo app ou pela web em **www.mapfre.com.br** ou leve seu carro para um Posto de Atendimento Rápido Especializado (**P.A.R.E.**). Após a abertura do aviso de sinistro, comunique o número do sinistro ao terceiro (para casos onde você colidiu com outro carro).

Ao acionar a MAPFRE para o conserto do seu carro, **você deverá pagar a franquia e terá seu bônus reduzido.**

*Consulte o endereço do P.A.R.E. mais perto de você no site www.mapfre.com.br

2ª SITUAÇÃO

Roubaram ou furtaram o carro?

Avisse, imediatamente, a polícia ao ligar para o 190 e oriente-se como registrar o ocorrido. Comunique a **MAPFRE** e, se precisar de um táxi, acione a **Central de Relacionamento 24h**.

Se o carro não for encontrado, a MAPFRE pagará a indenização integral estipulada no contrato, em até cinco dias úteis, após a entrega de todos documentos exigidos. A MAPFRE disponibilizará um despachante para você, em caso de sinistro de indenização integral. Caso o seu veículo tenha sido localizado após o aviso de sinistro e antes do recebimento da indenização, será necessário a realização e/ou apresentação de BO de Roubo/Furto, do BO de Localização e do Auto de Entrega do Veículo para que a **MAPFRE** realize a vistoria no veículo e análise e constatação dos danos.

Caso o carro tenha rastreador, comunique, imediatamente, a empresa de rastreamento ou a **MAPFRE**.

Se o veículo for localizado, comunique a MAPFRE mesmo após a sua indenização.

*Consulte no App MAPFRE Seguros ou no site da MAPFRE (www.mapfre.com.br) o endereço do P.A.R.E. mais próximo, além de informações sobre os endereços que recebem veículos guinchados.

picote

MAPFRE
via terceiro

Cartão informativo, vinculado às condições contratadas na apólice.

Nome do Segurado	Telefone	Veículo	Placa
------------------	----------	---------	-------

MAPFRE
via segurado

Cartão informativo, vinculado às condições contratadas na apólice.

Nome do Terceiro	Telefone	Veículo	Placa
------------------	----------	---------	-------

picote