

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A

Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A • 29º andar

04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP

www.mapfre.com.br

CNPJ: 61.074.175/0001-38



Guia de Assistências

AutoMais

SAC 24h 0800 775 4545 - SAC Deficiente Auditivo ou de Fala 24h 0800 775 5045 - Ouvidoria 0800 775 1079. Ouvidoria Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373 - Atendimento de segunda a sexta-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.

04_2020

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.

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.

Limites de utilização

Os serviços de reboque e socorro em virtude de pane elétrica ou mecânica, chaveiro, acidente* de trânsito, troca de pneus e envio de transporte em caso de pane seca estão limitados a:

Veículo	Limite de utilizações a cada período de 12 meses
Com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	5 vezes
Motocicletas a partir de 500 cilindradas	
Motocicletas abaixo de 500 cilindradas	
Caminhão	
Táxi	
Frota – veículos com atividade de locação	2 vezes
Frota – veículos com outras atividades	3 vezes
Com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00	Sem limite de utilizações

Exemplo de utilizações:

- Dois guinchos por pane elétrica
- Um transporte para reaver o veículo reparado
- Um chaveiro
- Um 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 NÃO ESTÃO VINCULADOS AO VEÍCULO QUE DEU ORIGEM À EMISSÃO DA APÓLICE E SIM À VIGÊNCIA DELA.

Limites de quilometragem

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

Quando adicionada a apólice de seguro a cobertura Extensão de Reboque os limites passam a ser a quilometragem gratuita acrescentada da quilometragem contratada, para os serviços de: reboque ou transporte do veículo segurado; transporte de retorno ao domicílio do segurado ou transporte para continuação da viagem; transporte para reaver o veículo reparado; transporte para reaver veículo recuperado roubo/furto; transporte para um familiar visitar o ocupante do veículo no hospital; transporte ou hospedagem para passageiro e transporte ou repatriamento de corpos.

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, 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)
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	250 km
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00	400 km
Seguro para Caminhões	250 km
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas	250 km
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas	100 km
Seguro para Táxi*	100 km
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo) – todo tipo de veículo, exceto para Caminhões.	100 km

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A

Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A • 29º andar

04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP

www.mapfre.com.br

CNPJ: 61.074.175/0001-38

**MAPFRE**

Seguro para veículos tipo Van

100 km

*A assistência será oferecida apenas para o taxista

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 segurado 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 segurado 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 será definido de acordo com as normas da oficina escolhida e notificação formal dela à Seguradora.

	Limite de quilometragem para solicitação do serviço	Limite global das despesas
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	A partir de 50km da residência do Segurado	R\$ 60,00/dia até duas diárias (por pessoa)
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00		R\$ 200,00/dia até duas diárias em hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) (por pessoa)
Seguro para Caminhões		R\$ 60,00/dia até duas diárias (por pessoa)
Seguro para Táxi*		R\$ 60,00/dia até duas diárias (por pessoa)
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas		R\$ 200,00/dia até três diárias (por pessoa)
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas	Serviço não oferecido	
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)		
Seguro para veículos tipo Van		

*A assistência será oferecida apenas para o taxista

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

Quando o veículo segurado 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 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 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 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.

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

Caso a decisão seja pela continuação da viagem, 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.

	Limite de quilometragem para solicitação do serviço	Limite global das despesas
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	A partir de 50 km da residência do Segurado	R\$ 1.000,00
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00		R\$ 2.000,00
Seguro para Caminhões		R\$ 2.000,00
Seguro para Táxi*		R\$ 800,00
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas		R\$ 800,00
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas	Serviço não oferecido	
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)		
Seguro para veículos tipo Van		

*A assistência será oferecida apenas para o taxista

Transporte para reaver o veículo reparado

Se a reparação do veículo segurado 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 após a reparação ter sido finalizada e oficializada pela oficina reparadora à Seguradora.

	Limite de quilometragem para solicitação do serviço	Limite global das despesas
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	Tanto o local do evento quanto a oficina reparadora devem estar a partir de 50 km da residência do Segurado.	R\$ 1.000,00
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00		R\$ 2.000,00
Seguro para Caminhões		R\$ 2.000,00
Seguro para Táxi*		R\$ 800,00
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas		R\$ 800,00
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas	Serviço não oferecido	
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)		
Seguro para veículos tipo Van		

*A assistência será oferecida apenas para o taxista

Fica excluído qualquer serviço adicional caso o veículo segurado não esteja liberado para retirada conforme oficialização prévia da oficina.

Transporte para reaver veículo recuperado Roubo/Furto

Em caso de roubo/furto do veículo segurado 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.**

	Limite de quilometragem para solicitação do serviço	Limite global das despesas
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	A partir de 50 km da residência do Segurado	R\$ 1.000,00
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00		R\$ 2.000,00
Seguro para Caminhões		R\$ 2.000,00
Seguro para Táxi*		R\$ 800,00
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas		R\$ 800,00
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas	Serviço não oferecido	
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)		
Seguro para veículos tipo Van		

*A assistência será oferecida apenas para o taxista

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

Despesas com a guarda do veículo

Em caso de acidente ou roubo/furto localizado onde o veículo seja rebocado 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 quilometragem para solicitação do serviço	Limite global das despesas
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	A partir de 50 km da residência do Segurado	R\$ 100,00
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00		R\$ 500,00
Seguro para Caminhões		R\$ 500,00
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas		R\$ 500,00
Seguro para Táxi		R\$ 100,00
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas	Serviço não oferecido	
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)		
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 segurado 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 quilometragem para solicitação do serviço	Limite global das despesas
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	A partir de 50 km da residência do Segurado	R\$ 1.000,00
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00		R\$ 2.000,00
Seguro para Caminhões		R\$ 2.000,00
Seguro para Táxi*	Serviço não oferecido	
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas		
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas		
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)		
Seguro para veículos tipo Van		

*A assistência será oferecida apenas para o taxista

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 veículo quando não seja 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 veículo 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 for reparado.

	Limite de quilometragem para solicitação do serviço	Limite global das despesas
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	Tanto o local do evento quanto a oficina reparadora devem estar, no mínimo, a 50 km da residência do Segurado.	A critério da Seguradora
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00		
Seguro para Caminhões		
Seguro para Táxi		
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas		
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas	Serviço não oferecido	
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)		
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 das mesmas 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.

	Limite de quilometragem para solicitação do serviço	Limite global das despesas	Limite de quilometragem para reboque ou transporte
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	Não há	R\$ 400,00	250 km
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00		R\$ 400,00	400 km
Seguro para Táxi		R\$ 200,00	100 km
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas *		R\$ 200,00	250 km
Seguro para Caminhões	Serviço não oferecido		
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas			
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)			
Seguro para veículos tipo Van			

* 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 próxima do local da ocorrência.

Limite de reboque ou transporte: Até 250 km.

Chaveiro - Chaves codificadas pantográficas

Definem-se “chaves codificadas/pantográficas” como aquelas que dispõem de qualquer codificação 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.

	Limite de quilometragem para solicitação do serviço	Limite global das despesas	Limite de quilometragem para reboque ou transporte
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	Não há	R\$ 400,00	250 km
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00		R\$ 400,00	400 km
Seguro para Táxi		R\$ 200,00	100 Km
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas*		R\$ 200,00	250 km
Seguro para Caminhões	Serviço não oferecido		
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas			
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)			
Seguro para veículos tipo Van			

*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 próxima do local da ocorrência.

Limite de reboque ou transporte: Até 250 km.

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 quilometragem para solicitação do serviço
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	Não há
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00	
Seguro para Táxi*	
Seguro para Caminhões	Serviço não oferecido
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas**	
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas	
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)	
Seguro para veículos tipo Van	

*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.

Pane seca (falta de combustível)

Em caso de pane seca (falta de combustível), o veículo segurado será rebocado ou transportado 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 quilometragem para solicitação do serviço: a partir de 50 Km da residência do Segurado.

	Limite de quilometragem para solicitação do serviço
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	A partir de 50 km da residência do Segurado
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00	
Seguro para Táxi	
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas	
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas	
Seguro para Caminhões	Serviço não oferecido
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)	
Seguro para veículos tipo Van	

Remoção inter-hospitalar

Garante o transporte inter-hospitalar para os ocupantes do veículo quando eles sofrerem lesões em virtude de acidente de trânsito com o veículo segurado 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 quilometragem para solicitação do serviço	Limite global das despesas
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	A partir de 50 km da residência do Segurado	A critério da Seguradora
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00		
Seguro para Caminhões		
Seguro para Táxi*		
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas		
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas	Serviço não oferecido	
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)		
Seguro para veículos tipo Van		

*A assistência será oferecida apenas para o taxista

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 quilometragem para transporte	Limite global das despesas	Limite de utilização
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	Até 50 km do local do evento	R\$ 1.000,00	Até 5 (cinco) vezes
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00		R\$ 2.000,00	
Seguro para Caminhões		R\$ 2.000,00	
Seguro para Táxi		R\$ 800,00	
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas		R\$ 800,00	
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas		A critério da Seguradora	
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)			
Seguro para veículos tipo Van			

Transporte ou hospedagem para passageiro

Quando um ocupante do veículo segurado 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.

	Limite global das despesas			Limite de quilometragem para solicitação do serviço
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	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	
Seguro para veículos com valor segurado a partir 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	
Seguro para Caminhões	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	
Seguro para motocicletas a partir de 500	Brasil	Transporte	R\$ 800,00	

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A

Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A • 29º andar

04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP

www.mapfre.com.br

CNPJ: 61.074.175/0001-38



cilindradas		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
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas	Serviço não oferecido		
Seguro para Táxi			
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)			
Seguro para veículos tipo Van			

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 veículo segurado e estiver desacompanhado a Seguradora garante o transporte (ida e volta) e a estada para que um familiar possa visitá-lo.

			Limite global das despesas	Limite de quilometragem para solicitação do serviço
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	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	
Seguro para veículos com valor segurado a partir 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	
Seguro para 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	
Seguro para Caminhões	Brasil	Transporte	R\$ 2.000,00	
		Estada	R\$ 180,00 por toda estada	

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A

Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A • 29º andar

04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP

www.mapfre.com.br

CNPJ: 61.074.175/0001-38



	MERCOSUL	Transporte	R\$ 2.000,00
		Estada	R\$ 600,00 por toda estada
Seguro para motocicletas a partir de 500cc	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
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas	Serviço não oferecido		
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)			
Seguro para veículos tipo Van			

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

Transporte ou repatriamento de corpos

No caso de acidente de trânsito envolvendo o veículo segurado 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 global das despesas: A critério da Seguradora

Limite de quilometragem para solicitação do serviço: a partir de 50 Km da residência do Segurado.

	Limite de quilometragem para solicitação do serviço	Limite global das despesas
Seguro para veículos com valor segurado abaixo de R\$ 80.000,00	A partir de 50 km da residência do Segurado	A critério da Seguradora
Seguro para veículos com valor segurado a partir de R\$ 80.000,00		
Seguro para Caminhões		
Seguro para Táxi*		
Seguro para motocicletas a partir de 500 cilindradas		
Seguro para motocicletas abaixo de 500 cilindradas	Serviço não oferecido	
Seguro exclusivo para RCF-V (Responsabilidade Civil Facultativa Veículo)		
Seguro para veículos tipo Van		

*A assistência será oferecida apenas para o taxista.

Serviço de despachante

Em caso de sinistro onde se caracterize a indenização integral do veículo 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. Dispêndios 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, lap-top 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

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A

Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A • 29º andar

04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP

www.mapfre.com.br

CNPJ: 61.074.175/0001-38



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

Processo SUSEP Automóvel nº 15414.100326/2004-83 e Processo SUSEP RCFV nº 15414.900138/2016-91
Os registros desses planos na SUSEP não implicam, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

0800 775 4545

Deficiente auditivo ou de fala

0800 775 5045

24 horas, sete dias da semana

Assistência 24h Club MAPFRE

0800 705 0101

Ouvidoria

0800 775 1079

Deficiente auditivo ou de fala

0800 962 7373

Das 8h às 20h, de 2º a 6º feira, exceto feriado ou pelo site www.mapfre.com.br.
A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não solucionados pelos canais de atendimento habituais