

Guia de Assistência

Reparo à quebra de para choque e reparo na pintura da lataria

Terão direito aos serviços os Segurados que contratarem uma das seguintes coberturas:

- ✓ Vidros Blindados ou;
- ✓ Vidros Top Plus ou;
- ✓ Vidros com Logomarca.

Estes serviços estão disponíveis para os veículos de passeio e táxi (exceto caminhão, rebocadores e quando o veículo fizer parte de uma apólice de frota).

Âmbito Geográfico

Os serviços serão prestados no Território Nacional.

Como acioná-los?

Para acionar a assistência o Segurado deve entrar em contato exclusivamente com a Seguradora por meio da Central 24 Horas de Relacionamento que informará o local onde o serviço poderá ser realizado.

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

Os serviços serão executados pela empresa Maxpar Serviços Automotivos Ltda. (AutoGlass). CNPJ. 07.038.535/0001-09.

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.

1. Reparo na pintura da lataria do veículo

O serviço de reparo de pintura:

- a. Consiste no polimento de arranhões que tenham atingido a tinta ou o verniz com aplicação de tinta especial patenteada;
- b. É aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo segurado;
- c. Melhora a pintura e disfarça o aspecto dos arranhões existentes na lataria sem o uso da pintura convencional;
- d. Será executado após avaliação do técnico especialista, que definirá se a pintura poderá ser reparada;
- e. Será executado apenas quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo.

1.1 Franquia

Será cobrada franquia para cada peça recuperada. O valor da franquia está expresso na apólice.

1.2 Limite de utilização

Uma utilização durante a vigência da apólice (a cada período de doze meses).

O limite deste serviço está vinculado a vigência da apólice e não ao risco (veículo), portanto se houve substituição do bem segurado e o serviço foi usado anteriormente a esta substituição, para o novo risco o serviço não poderá ser acionado novamente, durante a mesma vigência (a cada período de doze meses).

1.3 Serviços não cobertos

O serviço de reparo não será efetuado em:

- a. Peças de plástico como capas de para-choques, capa de retrovisores ou para-lamas de plástico;
- b. Peças cromadas ou danificadas pela ação do tempo;
- c. Peças repintadas, texturas fora do padrão original e plotagens;
- d. Arranhões que não sejam superficiais;
- e. Danos ocorridos antes da contratação do seguro;
- f. Caminhões e rebocadores.

2. Reparo a quebra de para choque

- a. Serão efetuados reparos apenas se o para-choque estiver quebrado ou perfurado;
- b. Será feita vistoria para avaliação da peça por um técnico especialista que definirá se o para-choque poderá ser reparado;
- c. Não será feita em nenhuma hipótese a substituição do para-choque;
- d. O reparo consiste na soldagem e/ou colagem de trincas ou quebras ou de suportes de fixação, bem como pintura do para-choque;
- e. Também está incluída a reposição de emblemas e presilhas originais (da marca e modelo do veículo), quando necessária;
- f. O alinhamento do para-choque está condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi. Havendo danos nesses itens será de responsabilidade do Segurado providenciar a correção do alinhamento para posterior fixação do para-choque;
- g. Quando se tratar de para-choque pintado a cor acompanhará as demais peças do veículo podendo haver diferenciação no brilho da peça repintada;
- h. No caso de para-choque sem pintura, poderá haver diferença de textura na superfície da peça.

2.1 Franquia

Será cobrada franquia estipulada na apólice para o para-choque.

2.2 Limite de utilização

Uma utilização durante a vigência da apólice (a cada período de doze meses), para-choque traseiro **OU** para-choque dianteiro.

O limite deste serviço está vinculado a vigência da apólice e não ao risco (veículo), portanto se houve substituição do bem segurado e o serviço foi usado anteriormente a esta substituição, para o novo risco o serviço não poderá ser acionado novamente, durante a mesma vigência (a cada período de doze meses).

2.3 Serviços não cobertos

- a. **Não serão efetuados reparos em para-choques que estiverem somente arranhados;**
- b. **Serviços efetuados sem o prévio consentimento, por escrito, da Seguradora;**
- c. **Reposição ou reparo de: gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal, para-choque cromado, alma do para-choque, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, para-barros, mesmo que já estejam instalados no para-choque;**
- d. **Substituição do para-choque;**
- e. **Danos ocorridos antes da contratação do seguro.**

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.