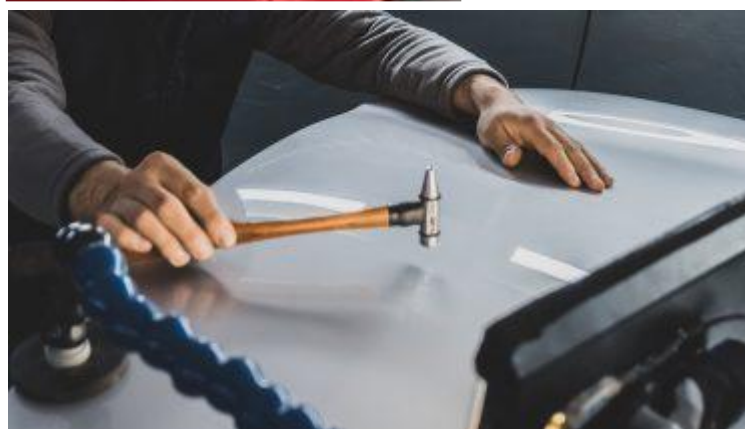




MANUAL DE SERVIÇOS

- REPARO DE LATARIA/PINTURA E PARA-CHOQUE
- REPARO EM ARRANHÕES NA LATARIA



mapfre

As condições deste manual são válidas para apólices com vigência
a partir de 25/01/2022

Olá, segurado, seja bem-vindo!

Estamos felizes por ter escolhido a seguradora que cuida do que importa para você.

Se você contratou a cobertura de danos aos vidros Top Plus ou com Logomarca, você tem a sua disposição os serviços de:

- **Pequenos Reparos de Lataria/Pintura e para-choque**
- **SRA – Reparo em arranhões**

Nas próximas páginas, você vai conferir os critérios de utilização de acordo com o serviço ofertado em sua apólice.

Conte conosco!

ÍNDICE

Confira algumas informações importantes:	4
COMO ACIONAR?	5
1. SERVIÇOS DE PEQUENOS REPAROS: LATARIA/PINTURA E PARA-CHOQUE	6
1.1. Serviço de pequenos reparos na lataria/pintura	6
1.2. Serviço de reparo no para-choque	6
Limite de utilização	6
Franquia	6
Riscos Excluídos	7
2. SERVIÇOS DE REPAROS EM ARRANHÕES NA PINTURA - SRA	8
Limite de utilização	8
Franquia	8
Riscos Excluídos	8

Confira algumas informações importantes:

- ☞ Os serviços estão disponíveis somente em Território Nacional;
- ☞ Toda solicitação deverá ser feita pelos nossos Canais de Atendimento;
- ☞ Estes serviços não possibilitam escolha de prestador;
- ☞ Não haverá reembolso de gastos relativos à mão-de-obra e/ou peças e/ou serviços organizados, contratados e/ou executados por terceiros;
- ☞ O fornecimento e pagamento das peças necessárias para reparação do veículo são de exclusividade do Segurado;
- ☞ As peças fornecidas pelo segurado devem ser de fornecedor ou marca homologados pela Seguradora para garantir o perfeito acabamento e propiciar o uso da garantia prevista pelo código de defesa do consumidor;
- ☞ O sinistro deverá ser comunicado durante o período de vigência da apólice/endosso);
- ☞ Estarão cobertos exclusivamente danos originados de um mesmo evento;
- ☞ A garantia referente à falha decorrente da instalação ou reparo será de 06 (seis) meses, a partir da realização do serviço, quando este for realizado por Prestador Referenciado;
- ☞ Todos os serviços são oferecidos exclusivamente na rede lojas da Autoglass é necessário que seja apresentado número da apólice vigente.
- ☞ A utilização destes serviços não implica na redução do bônus, no momento da renovação do seguro.

Como Acionar?

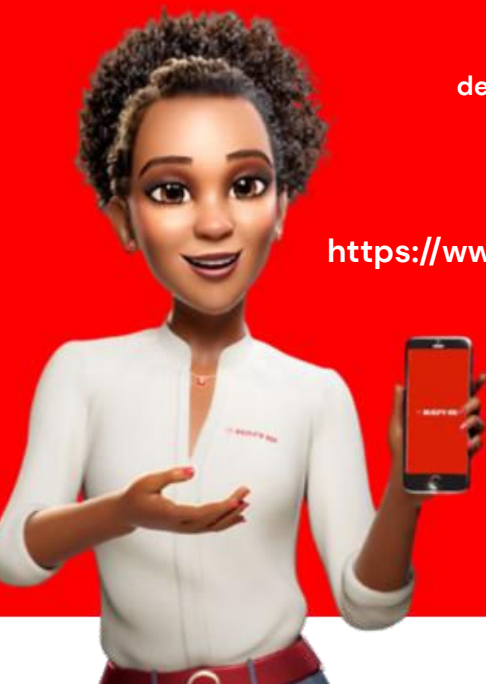
Telefone Autoglass

0800 707 7690

de segunda a sábado das 8:00 às 22:00 – exceto feriados nacionais

Web

<https://www.abraseuatendimento.com.br/#/mapfre/menu-atendimento>



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

Ouvidoria Mapfre: 0800 775 1079

Para pessoas com deficiência auditiva ou de fala 0800 962 7373

Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 08h00 às 18h00 (exceto feriados nacionais).

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

1. SERVIÇOS DE PEQUENOS REPAROS: LATARIA/PINTURA E PARA-CHOQUE

Para o serviço de pequenos reparos, é possível optar entre lataria/pintura ou para-choque. O limite de utilização permite apenas um atendimento para o item escolhido. Exemplo: Caso seja realizado o reparo da lataria/pintura, não será autorizado o serviço de reparo do para-choque para a mesma vigência.

1.1. Serviço de pequenos reparos na lataria/pintura

O serviço de pequenos reparos na lataria consiste no reparo estéticos de pequenos danos, decorrentes de colisão como amassados e arranhões que não afetam a estrutura do veículo.

GARANTIA - Riscos cobertos

Em caso de sinistros, decorrente exclusivamente de colisão que danifique somente peças externas da lataria do veículo.

Garantimos exclusivamente, a mão-de-obra de polimento, funilaria e pintura em peças metálicas, reparação de amassados em lataria em peças metálicas (martelinho), para o conserto do veículo.

Será de responsabilidade do Segurado as peças necessárias para a reparação do dano.

1.2. Serviço de reparo no para-choque

No para-choque o serviço é indicado para danos decorrentes de colisão que resultem em quebras, trincas ou deformações.

GARANTIA - Riscos cobertos

Garante a reparação em casos de sinistros decorrentes exclusivamente de colisões que causem danos ao para-choque de plástico.

Limite de utilização

O segurado terá direito a 01 (uma) utilização durante a vigência da apólice

O acionamento é contabilizado a cada período de doze meses ou endosso, limitada ao valor de até R\$1.000,00 de mão-de-obra, mediante ao pagamento de franquia estipulada na apólice

O acionamento é contabilizado a cada doze meses, limitado ao valor de até R\$ 1.000,00 de mão-de-obra, mediante ao pagamento de franquia estipulada na apólice

Franquia

Para uso desta cobertura, o Segurado participará com o valor da respectiva franquia específica e obrigatória para esta cobertura, constante da apólice.

Riscos Excluídos

- a. Troca de qualquer peça necessária para reparo ao dano comunicado, independentemente de valor;
- b. Reparação com a utilização de peças que não sejam de fornecedor ou marca homologada;
- c. Reparação de peças não originais de fábrica;
- d. Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de reparo;
- e. Danos gerados em virtude de Roubo ou Furto de peças;
- f. Danos decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- g. Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de Colisão;
- h. Danos existentes antes da contratação da cobertura;
- i. Modelos especiais e/ou transformados, modelos conversíveis, importações independentes, veículos blindados, veículos de carga, vans, motos, veículos de competição, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, práticas de rally ou similares;
- j. Serviços efetuados sem autorização da Central de Atendimento;
- k. Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado;
- l. Capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo;
- m. Reparação ou substituição de peças mecânicas/estruturais, para-choque ou qualquer outra peça do veículo;
- n. 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.
- o. Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, granizo, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões, raios, vendavais, entre outros, para os Serviços de Reparo em Arranhões na Pintura (SRA) e Reparo de Lataria e Pintura/Para-choque.

2. SERVIÇOS DE REPAROS EM ARRANHÕES NA PINTURA - SRA

GARANTIA - Riscos cobertos

Consiste no polimento de arranhões superficiais em peças da lataria do veículo que tenham atingido a tinta ou o verniz com aplicação de tinta especial patenteada;

Melhora o aspecto visual da pintura, sem o uso da pintura convencional ou funilaria, atuando como um revitalizador da pintura do veículo, retornando o brilho, independentemente da existência de arranhões.

O serviço será executado após avaliação do técnico especialista, que definirá se a pintura poderá ser reparada.

O serviço de SRA, não cobre arranhões que tenham atingido o primer e/ou a lataria do veículo.

Limite de utilização

Uma utilização / acionamento durante a vigência da apólice a cada período de doze meses ou endosso.

Franquia

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

Riscos Excluídos

- a. O serviço de reparo não será efetuado em:
- b. Peças de plástico como capas de para-choques, capa de retrovisores ou para-lamas de plástico;
- c. Riscos no retrovisor, farol, lanterna, para-choque de metal cromado, pintado ou danificadas pela ação do tempo;
- d. Peças repintadas, manchadas, plotagens e plásticas como para-choques, frisos, capa de retrovisores, para-lamas, etc;
- e. Arranhões que não sejam superficiais, como arranhões que tenham atingido o primer ou lataria do veículo;
- f. Em veículos que tenham o verniz da pintura fora da especificação original ou com pintura em mau estado de conservação;
- g. Serviços de qualquer tipo de pintura convencional, micro pintura ou qualquer outra técnica que não seja pelo método e tecnologia do SRA;
- h. Arranhões que não estejam de acordo com a condição técnica para realização do serviço.
- i. Danos ocorridos antes da contratação do seguro;
- j. Veículos blindados, caminhões e rebocadores.
- k. Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, granizo, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões, raios, vendavais, entre outros, para os Serviços de Reparo em Arranhões na Pintura (SRA) e Reparo de Lataria e Pintura/Para-choque.