

## **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 veículos de passeio.

### **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](http://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 RCF-V 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 6º feira, das 8h às 20h (exceto feriados) ou pelo site [www.mapfre.com.br](http://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](http://www.mapfre.com.br) e nas Condições Gerais do seguro de Automóvel disponíveis nesse endereço.