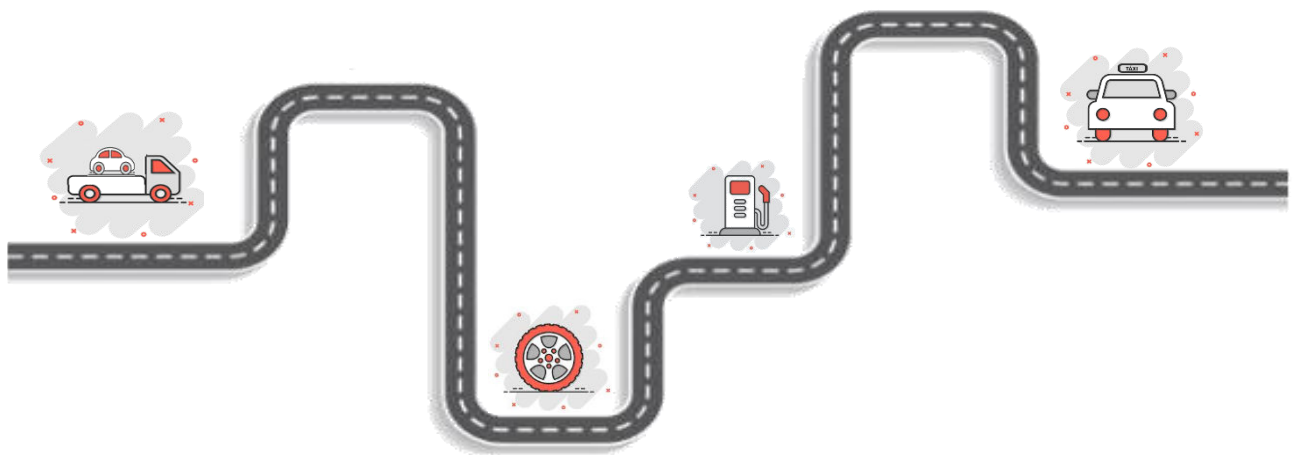




**MAPFRE**

# MANUAL DE ASSISTÊNCIA AUTO



As condições deste manual são válidas para apólices com  
vigência a partir de 27 de agosto de 2024

Classificação: Público

**Olá, seja bem-vindo, segurado!**

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

Além das coberturas contratadas no MAPFRE Auto você conta com a assistência 24 horas para seu veículo, por isso disponibilizamos neste manual os serviços para ajudá-lo no dia a dia em situações emergenciais.

Nas próximas páginas, você vai conferir os critérios de utilização de acordo com plano de assistência contratado em sua apólice.

**Conte conosco!**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>COMO ACIONAR?</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>ABRANGÊNCIA</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>SERVIÇOS POR PRODUTO</b> .....  | <b>6</b>  |
| <b>LIMITES DE UTILIZAÇÃO</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>REBOQUE OU TRANSPORTE DO VEÍCULO SEGURADO</b> .....   | <b>8</b>  |
| <b>REBOQUE EM CASO DE PANE SECA</b> .....  | <b>10</b> |
| <b>TROCA DE PNEU</b> .....   | <b>11</b> |
| <b>CHAVEIRO</b> .....  | <b>12</b> |
| <b>MEIO DE TRANSPORTE DE RETORNO AO DOMICÍLIO DO SEGURADO OU TRANSPORTE PARA CONTINUAÇÃO DA VIAGEM</b> ..... | <b>14</b> |
| <b>TRANSPORTE PARA REAVER O VEÍCULO REPARADO</b> .....   | <b>16</b> |
| <b>TRANSPORTE PARA REAVER VEÍCULO RECUPERADO DE ROUBO/FURTO</b> .....  | <b>17</b> |
| <b>TRANSPORTE OU HOSPEDAGEM PARA PASSAGEIRO</b> .....  | <b>18</b> |
| <b>TRANSPORTE OU REPATRIAMENTO DE CORPOS</b> .....   | <b>21</b> |
| <b>ESTADA EM HOTEL</b> .....   | <b>22</b> |
| <b>MOTORISTA PROFISSIONAL</b> .....  | <b>24</b> |
| <b>PEÇAS DE REPOSIÇÃO</b> .....  | <b>25</b> |
| <b>REMOÇÃO INTER-HOSPITALAR</b> .....  | <b>26</b> |
| <b>SERVIÇO DE DESPACHANTE</b> .....  | <b>27</b> |
| <b>ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL PARA GESTANTE</b> .....   | <b>28</b> |

## COMO ACIONAR?

Aqui você encontra todas as opções de canais de contato.  
Escolha o que mais for conveniente e fale conosco.

**Assistência 24 horas**  
**0800 775 4545**

**Atendimento a Deficientes Auditivos e de Fala**  
**0800 775 5045**

**Assistência 24 no Exterior**

Segurado brasileiro no exterior  
**+55 (11) 2565 8400**

Segurado estrangeiro no Brasil  
**0800 775 7888**

**WhatsApp**  
**4004 0101**

**Aplicativo**  
**MAPFRE SEGUROS BRASIL**

**SITE**  
**Portal do Cliente**

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.

**0800 775 1079**

**Atendimento a Deficientes Auditivos e de Fala**

**0800 962 7373**

Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 08h00 às 20h00 (exceto feriados nacionais).

## **ABRANGÊNCIA**

Em território nacional você conta com os serviços de motorista profissional, peças de reposição, chaveiro, troca de pneu e envio de combustível.

Os demais serviços são extensivos aos países integrantes do MERCOSUL (Argentina, Paraguai e Uruguai).

Lembramos que a utilização destes serviços não implica na redução do bônus no momento da renovação do seguro.

E os serviços apresentados neste manual são exclusivos para eventos ocorridos com o veículo da apólice e os ocupantes, respeitada a quantidade máxima legal de passageiros.

Os benefícios não são extensivos a terceiros.

## SERVIÇOS POR PRODUTO

De acordo com o produto contratado você conta com os seguintes serviços:

| SERVIÇOS OFERTADOS  | Auto     |        |        | Táxi     |        | Duas Rodas<br>Acima de 500 cc | Duas Rodas<br>Até 500 cc | Caminhão       |
|---|----------|--------|--------|----------|--------|-------------------------------|--------------------------|----------------|
|   | Casco    | RCF-A  | VAN    | Casco    | RCF-A  | Casco                         | Casco ou RCF-A           | Casco ou RCF-A |
|   | Completa | Básica | Básica | Completa | Básica | Completa                      | Básica                   | Completa       |
| Reboque ou transporte do veículo segurado                           | 250 Km   | 100 Km | 100 Km | 100 km   |        | 250 Km                        | 100 Km                   | 250 km         |
| Reboque ou transporte em caso de pane seca                          | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          |                |
| Troca de pneu   | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          |                |
| Chaveiro  | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          |                |
| Meio de transporte de retorno ao domicílio ou continuação da viagem | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          | ✓              |
| Transporte para reaver o veículo reparado                           | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          | ✓              |
| Transporte para reaver veículo recuperado de roubo/furto            | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          | ✓              |
| Transporte ou hospedagem para passageiro                            | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          | ✓              |
| Transporte e estada para um familiar                                | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          | ✓              |
| Transporte ou repatriamento de corpos                               | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          | ✓              |
| Estada em hotel   | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          | ✓              |
| Despesas com a guarda do veículo                                    | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          | ✓              |
| Motorista profissional  | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          | ✓              |
| Peças de reposição  | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          | ✓              |
| Remoção inter-hospitalar  | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          | ✓              |
| Serviço de despachante  | ✓        |        |        | ✓        |        | ✓                             |                          | ✓              |
| Assistência emergencial para gestante                               | ✓        | ✓      | ✓      | ✓        | ✓      | ✓                             | ✓                        | ✓              |

## LIMITES DE UTILIZAÇÃO

Os limites de utilização são aplicados de acordo com a vigência da apólice.

| PRODUTOS   | LIMITES                   |
|--|---------------------------|
| MAPFRE Auto  | 5 vezes                   |
| AutoMais Online                                    |                           |
| AutoMais Duas Rodas Special                        |                           |
| AutoMais Duas Rodas Online                         |                           |
| AutoMais Caminhão                                  |                           |
| AutoMais Táxi                                      | 2 vezes, por item/veículo |
| AutoMais Frota – veículos com atividade de locação |                           |
| AutoMais Frota – veículos com outras atividades    | 3 vezes, por item/veículo |
| AutoMais Gold                                      | Ilimitado                 |

Contratações que contemplam vigências acima de 1 ano, o limite de utilização é para cada período de 12 meses.

### Exemplo de utilizações:

- 02 guinchos por pane elétrica
- 01 transporte para reaver o veículo reparado
- 01 chaveiro
- 01 guincho por pane mecânica

Para assistência gestante as 5 utilizações liberadas durante o período de 12 meses, são exclusivas, ou seja, não contabilizam com os limites dos outros serviços.



## **REBOQUE OU TRANSPORTE DO VEÍCULO SEGURADO**

Se o veículo segurado estiver impossibilitado de se locomover por meios próprios em virtude de pane elétrica ou mecânica, será enviado um prestador para realizar o conserto no local, em caráter paliativo e se tecnicamente viável. Se o reparo no local não for possível no caso de pane elétrica ou mecânica ou se o veículo segurado estiver impossibilitado de se locomover em casos de acidente, incêndio, roubo ou furto será fornecido um reboque para remoção do veículo até a oficina referenciada / indicada MAPFRE, ou concessionária mais próxima do local do evento ou para a oficina indicada pelo segurado, desde que esteja dentro dos limites contratados na apólice.

**Se a remoção do veículo estiver dentro do limite contratado de quilometragem, o segurado não terá custo adicional;**

**Se a remoção ultrapassar o limite quilometragem contratado na apólice, o excedente monetário para finalizar o reboque do veículo deverá ser pago pelo segurado.**

**Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento da remoção, será providenciada a guarda do veículo até o próximo dia útil (a critério da Seguradora ), quando então será dada continuidade ao atendimento.**

Este serviço não poderá ser utilizado mais de uma vez no mesmo evento, exceto nas situações a seguir:

1. Quando não houver oficina ou concessionária aberta no momento da remoção, ou se o veículo precisar ir à delegacia para perícia será concedido uma segunda remoção, dentro dos limites contratuais;
2. Quando encaminhado para uma oficina e essa não tiver condições de reparar o veículo será autorizado a segunda remoção, dentro dos limites contratuais.

\* A cobertura de extensão de reboque destina-se aos serviços relacionados ao veículo segurado

\* Desta forma, o limite total da quilometragem (gratuita + contratada) não se aplica aos serviços de transporte aos ocupantes do veículo.



## Limite de quilometragem reboque ou transporte do veículo segurado

| PRODUTOS   | QUILOMETRAGEM |
|--|---------------|
| MAPFRE Auto  | 250 km        |
| MAPFRE Auto - Caminhão   |               |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas<br>(a partir de 500 cc)                     |               |
| MAPFRE Auto – Táxi*  | 100 km        |
| MAPFRE Auto<br>(veículos tipo Van ou contratação exclusiva de RCF-A) |               |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas<br>(abaixo de 500 cc)                       |               |

| PRODUTOS             | QUILOMETRAGEM |
|----------------------|---------------|
| AutoMais Online      | 250 km        |
| AutoMais Caminhão    |               |
| Duas Rodas Special   |               |
| AutoMais Táxi*       | 100 km        |
| Duas Rodas Online    |               |
| AutoMais Responsável |               |
| Auto Mais Gold       | 400 km        |

\*A assistência será oferecida apenas para o motorista do produto táxi.



## **REBOQUE EM CASO DE PANE SECA**

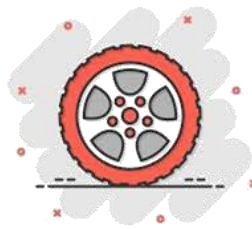
Em caso de pane seca (falta de combustível), o(a) veículo/motocicleta segurado(a) será rebocado(a) ou transportado(a) para o Posto de combustível mais próximo do local do evento, respeitando o limite de quilometragem estipulado no serviço “Reboque ou transporte do veículo segurado”.

### **Limite de quilometragem para reboque ou transporte em caso de pane seca**

| <b>PRODUTOS</b>                                  | <b>QUILOMETRAGEM</b>                        |
|--|---|
| MAPFRE Auto                                      | A partir de 50 Km da residência do Segurado |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas<br>(a partir de 500 cc) |   |
| MAPFRE Auto – Táxi*                              |   |

| <b>PRODUTOS</b>    | <b>QUILOMETRAGEM</b>                        |
|--------------------|---|
| AutoMais Online    | A partir de 50 Km da residência do Segurado |
| AutoMais Gold      |   |
| AutoMais Táxi*     |   |
| Duas Rodas Special |   |

\*A assistência será oferecida apenas para o motorista do produto táxi.



## 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.

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.

### Limite de quilometragem para troca de pneu

| PRODUTOS   | QUILOMETRAGEM |
|--|---------------|
| MAPFRE Auto                                      | Não há        |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas<br>(a partir de 500 cc) |               |
| MAPFRE Auto – Táxi*                              |               |

| PRODUTOS           | QUILOMETRAGEM |
|--------------------|---------------|
| AutoMais Online    | Não há        |
| AutoMais Gold      |               |
| AutoMais Táxi*     |               |
| Duas Rodas Special |               |

\*A assistência será oferecida apenas para o motorista do produto táxi.



## **CHAVEIRO**

Se o veículo não puder ser aberto ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, esquecimento delas no interior do veículo, quebra na fechadura, na ignição ou na trava de direção será enviado um chaveiro para as providências necessárias para abertura do veículo.

O serviço de confecção das chaves está disponível somente para chaves tradicionais (desde que o veículo/montadora dê condições para tal).

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. Não está contemplado neste serviço a confecção de chaves codificadas elétrica/eletrônica ou pantográficas, nestes casos, os custos com a confecção correrão por conta do Segurado.

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”.

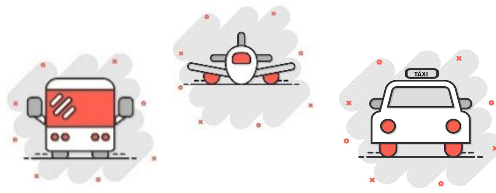
Tratando-se de quebra, perda, roubo, furto ou extravio da chave da tampa de combustível será garantida apenas sua abertura. Caso haja quebra, perda ou extravio da chave da motocicleta, ela será rebocada ou transportada para um chaveiro ou concessionária (a escolha do segurado) mais próximo do local da ocorrência. Serviço prestado somente em território nacional.

## Limite de quilometragem chaveiro

| PRODUTOS   | LIMITE DE QUILOMETRAGEM | LIMITE DE DESPESAS | LIMITE DE KM PARA REBOQUE OU TRANSPORTE |
|--|-------------------------|--------------------|---|
| MAPFRE Auto                                      | Não há                  | R\$ 400,00         | 250 km                                  |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas<br>(a partir de 500 cc) |                         |                    |   |
| MAPFRE Auto – Táxi*                              |                         |                    | 100 km                                  |

| PRODUTOS           | LIMITE DE QUILOMETRAGEM | LIMITE DE DESPESAS | LIMITE DE KM PARA REBOQUE OU TRANSPORTE |
|--------------------|-------------------------|--------------------|---|
| AutoMais Online    | Não há                  | R\$ 400,00         | 250 km                                  |
| AutoMais Gold      |                         |                    | 400 km                                  |
| Duas Rodas Special |                         | R\$ 200,00         | 250 km                                  |
| AutoMais Táxi*     |                         |                    | 100 km                                  |

\*A assistência será oferecida apenas para o motorista do produto táxi.



## **MEIO DE 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, mecânica ou decorrentes de danos oriundos do acidente com veículo segurado, a Seguradora garantirá aos ocupantes do veículo o meio de transporte mais adequado para retorno ao domicílio do Segurado (CEP de pernoite) ou para continuação da viagem.

Para continuação da viagem, a distância deverá ser equivalente ao de retorno ao município de residência do Segurado (CEP de pernoite) e nessa situação fica excluído o serviço de retorno ao domicílio do Segurado.

Caso a distância seja superior 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.

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

Em caso de roubo ou furto, será oferecido um meio de transporte até a delegacia para registro da ocorrência e posteriormente até a residência do segurado (Cep de pernoite).

Para o transporte de animais, deverá ser observada a legislação vigente no país com relação ao correto acondicionamento do animal, vacinação e outros itens que venham a ser exigidos pela lei ou Cia que executará a remoção (terrestre ou aérea).

As despesas com o transporte dos animais domésticos serão de responsabilidade do segurado. É importante que o segurado passe todas as informações à Central de Atendimento no momento da solicitação do serviço. Mediante a ausência destas informações, a Seguradora não se responsabiliza por eventuais custos não informados previamente.

## Limite de quilometragem retorno ao domicílio ou continuação da viagem

| <b>PRODUTOS</b>                                  | <b>LIMITE TOTAL DAS DESPESAS</b> | <b>LIMITE TOTAL DE QUILOMETRAGEM</b>        |
|--|----------------------------------|---|
| MAPFRE Auto                                      | R\$ 2.000,00                     | A partir de 50 km da residência do segurado |
| MAPFRE Auto - Caminhão                           |                                  |   |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas<br>(a partir de 500 cc) |                                  |   |
| MAPFRE Auto – Táxi*                              |                                  |   |

| <b>PRODUTOS</b>    | <b>LIMITE TOTAL DAS DESPESAS</b> | <b>LIMITE TOTAL DE QUILOMETRAGEM</b>        |
|--------------------|----------------------------------|---|
| AutoMais Online    | R\$ 2.000,00                     | A partir de 50 km da residência do segurado |
| AutoMais Gold      |                                  |   |
| Duas Rodas Special |                                  |   |
| AutoMais Táxi*     |                                  |   |

\*A assistência será oferecida apenas para o motorista do produto táxi.



## TRANSPORTE PARA REAVER O VEÍCULO REPARADO

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

Fica excluído qualquer serviço adicional caso o veículo/motocicleta segurado(a) não esteja liberado para retirada, conforme oficialização prévia da oficina.

### Limite de quilometragem transporte para reaver o veículo reparado

| PRODUTOS                                      | LIMITE TOTAL DE QUILOMETRAGEM   | LIMITE TOTAL DE DESPESAS |
|---|---|--------------------------|
| MAPFRE Auto                                   | Tanto o local do evento quanto a oficina reparadora devem estar a partir de 50 Km da residência do Segurado | R\$ 1.000,00             |
| MAPFRE Auto - Caminhão                        |   |                          |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas (a partir de 500 cc) |   |                          |
| MAPFRE Auto – Táxi*                           |   |                          |

| PRODUTOS           | LIMITE TOTAL DE QUILOMETRAGEM   | QUILOMETRAGEM |
|--------------------|---|---------------|
| AutoMais Online    | Tanto o local do evento quanto a oficina reparadora devem estar a partir de 50 Km da residência do Segurado | R\$ 1.000,00  |
| AutoMais Gold      |   | R\$ 2.000,00  |
| AutoMais Caminhão  |   | R\$ 800,00    |
| AutoMais Táxi      |   |               |
| Duas Rodas Special |   |               |

\*A assistência será oferecida apenas para o motorista do produto táxi.





## **TRANSPORTE PARA REAVER VEÍCULO RECUPERADO DE ROUBO/FURTO**

Em caso de roubo/furto do veículo/motocicleta segurado(a) 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/motocicleta.

Este serviço não será oferecido quando ocorrer dano/perda total no veículo/motocicleta segurado(a).

### **Limite de quilometragem transporte para reaver o veículo recuperado de roubo/furto**

| <b>PRODUTOS</b>                               | <b>LIMITE TOTAL DE QUILOMETRAGEM</b>  | <b>LIMITE TOTAL DE DESPESAS</b> |
|---|---|---------------------------------|
| MAPFRE Auto                                   | Tanto o local do evento quanto a oficina reparadora devem estar a partir de 50 Km da residência do Segurado | R\$ 1.000,00                    |
| MAPFRE Auto - Caminhão                        |   |                                 |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas (a partir de 500 cc) |   |                                 |
| MAPFRE Auto – Táxi*                           |   |                                 |

| <b>PRODUTOS</b>    | <b>LIMITE TOTAL DE QUILOMETRAGEM</b>  | <b>QUILOMETRAGEM</b> |
|--------------------|---|----------------------|
| AutoMais Online    | Tanto o local do evento quanto a oficina reparadora devem estar a partir de 50 Km da residência do Segurado | R\$ 1.000,00         |
| AutoMais Gold      |   | R\$ 2.000,00         |
| AutoMais Caminhão  |   |                      |
| AutoMais Táxi      |   | R\$ 800,00           |
| Duas Rodas Special |   |                      |

\*A assistência será oferecida apenas para o motorista do produto táxi.



## **TRANSPORTE OU HOSPEDAGEM PARA PASSAGEIRO**

Quando um ocupante do(a) veículo/motocicleta segurado(a) 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.

Em caso de hospedagem, não contempla demais despesas realizadas durante o período de estadia (alimentação, lavanderia, telefone etc.).

### **Limite de quilometragem transporte ou hospedagem para passageiro**

| <b>PRODUTOS</b>                                     | <b>LIMITE TOTAL DE DESPESAS</b> |            | <b>LIMITE TOTAL DE KM PARA SOLICITAÇÃO</b>  |
|---|---------------------------------|------------|---|
| MAPFRE Auto<br>MAPFRE Caminhão<br>MAPFRE Duas Rodas | Brasil                          | Transporte | R\$ 1.000,00                                |
|   |                                 | Estada     | R\$ 180,00 por toda estada                  |
|   | Mercosul                        | Transporte | R\$ 1.000,00                                |
|   |                                 | Estada     | R\$ 600,00 por toda estada                  |
|   |                                 |            | A partir de 50 km da residência do segurado |

| PRODUTOS                             | LIMITE TOTAL DE DESPESAS |            |   | LIMITE TOTAL DE KM PARA SOLICITAÇÃO         |
|--------------------------------------|--------------------------|------------|---|---|
| AutoMais Online<br>AutoMais Caminhão | 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  |   |
| AutoMais Gold                        | Brasil                   | Transporte | R\$ 2.000,00  |   |
|                                      |                          | Estada     | Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 7 dias |   |
|                                      | Mercosul                 | Transporte | R\$ 2.000,00  |   |
|                                      |                          | Estada     | Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 7 dias |   |
| Duas Rodas Special                   | Brasil                   | Transporte | R\$ 800,00  |   |
|                                      |                          | Estada     | Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 7 dias |   |
|                                      | Mercosul                 | Transporte | R\$ 800,00  |   |
|                                      |                          | Estada     | Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 7 dias |   |



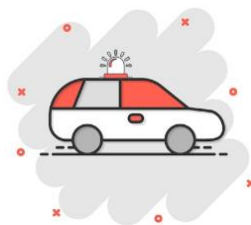
## TRANSPORTE E ESTADA PARA UM FAMILIAR

Quando o ocupante do veículo ficar hospitalizado por mais de 5 (cinco) dias em consequência de acidente de trânsito com o(a) veículo/motocicleta segurado(a) e estiver desacompanhado, a Seguradora garante o transporte (ida e volta) e a estada para que um familiar possa visitá-lo.

### Limite de quilometragem transporte e estada para um familiar

| PRODUTOS  | LIMITE TOTAL DE DESPESAS |            | LIMITE TOTAL DE KM PARA SOLICITAÇÃO |   |
|---|--------------------------|------------|-------------------------------------|---|
|   | País                     | Descrição  |                                     |   |
| MAPFRE Auto<br>MAPFRE Caminhão<br>MAPFRE Duas Rodas | 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          |   |

| PRODUTOS                             | LIMITE TOTAL DE DESPESAS |            | LIMITE TOTAL DE KM PARA SOLICITAÇÃO                                 |   |
|--------------------------------------|--------------------------|------------|---|---|
|                                      | País                     | Descrição  |   |   |
| AutoMais Online<br>AutoMais Caminhão | 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  |   |
| AutoMais Gold                        | Brasil                   | Transporte | R\$ 2.000,00  |   |
|                                      |                          | Estada     | Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 7 dias |   |
|                                      | Mercosul                 | Transporte | R\$ 2.000,00  |   |
|                                      |                          | Estada     | Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 7 dias |   |
| Duas Rodas Special                   | Brasil                   | Transporte | R\$ 800,00  |   |
|                                      |                          | Estada     | Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 7 dias |   |
|                                      | Mercosul                 | Transporte | R\$ 800,00  |   |
|                                      |                          | Estada     | Hotel 5 estrelas (quarto standard ou padrão similar) por até 7 dias |   |



## **TRANSPORTE OU REPATRIAMENTO DE CORPOS**

No caso de acidente de trânsito envolvendo o(a) veículo/motocicleta segurado(a) 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 de quilometragem transporte ou repatriamento de corpos**

| <b>PRODUTOS</b>          | <b>LIMITE DE KM PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO</b> | <b>LIMITE TOTAL DE DESPESAS</b> |
|--------------------------|---|---------------------------------|
| MAPFRE Auto              | A partir de 50 km da residência do segurado     | A critério da Seguradora        |
| MAPFRE Auto - Caminhão   |   |                                 |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas |   |                                 |
| MAPFRE Auto – Táxi*      |   |                                 |

| <b>PRODUTOS</b>    | <b>LIMITE TOTAL DAS DESPESAS</b> | <b>LIMITE TOTAL DE QUILOMETRAGEM</b>        |
|--------------------|----------------------------------|---|
| AutoMais Online    | R\$ 2.000,00                     | A partir de 50 km da residência do segurado |
| AutoMais Gold      |                                  |   |
| AutoMais Caminhão  |                                  |   |
| Duas Rodas Special |                                  |   |
| AutoMais Táxi*     |                                  |   |

\*A assistência será oferecida apenas para o motorista do produto táxi.



## ESTADA EM HOTEL

Quando o veículo/motocicleta segurado(a) 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/motocicleta segurado(a) 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/motocicleta será definido de acordo com as normas da oficina escolhida e notificação formal dela à Seguradora.

### Limite de quilometragem estada em hotel

| PRODUTOS                 | LIMITE DE KM PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO    | LIMITE TOTAL DE DESPESAS                    |
|--------------------------|---|---|
| MAPFRE Auto              | A partir de 50 km da residência do segurado | R\$ 60,00/dia até duas diárias (por pessoa) |
| MAPFRE Auto - Caminhão   |   |   |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas |   |   |
| MAPFRE Auto – Táxi*      |   |   |

| PRODUTOS           | LIMITE DE KM PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO    | LIMITE TOTAL DE DESPESAS   |
|--------------------|---|--|
| AutoMais Online    | A partir de 50 km da residência do segurado | R\$ 60,00/dia até duas diárias (por pessoa)  |
| AutoMais Caminhão  |   |  |
| AutoMais Táxi*     |   |  |
| AutoMais Gold      |   | R\$ 200,00/dia até duas diárias em hotel 5 estrelas por pessoa (quarto standard ou padrão similar) |
| Duas Rodas Special |   | R\$ 200,00/dia até três diárias (por pessoa)   |

\*A assistência será oferecida apenas para o motorista do produto táxi.



## DESPESAS COM PÁTIOS DE ESTACIONAMENTO

Em caso de acidente ou roubo/furto localizado onde o veículo/motocicleta seja rebocado(a) 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 despesas da Seguradora.

Este serviço não será oferecido quando ocorrer dano/perda total do veículo segurado.

### Limite de quilometragem despesas com pátios de estacionamento

| PRODUTOS                 | LIMITE DE KM PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO    | LIMITE TOTAL DE DESPESAS |
|--------------------------|---|--------------------------|
| MAPFRE Auto              | A partir de 50 km da residência do segurado | R\$ 100,000              |
| MAPFRE Auto - Caminhão   |   |                          |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas |   |                          |
| MAPFRE Auto – Táxi       |   |                          |

| PRODUTOS           | LIMITE DE KM PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO    | LIMITE TOTAL DE DESPESAS |
|--------------------|---|--------------------------|
| AutoMais Online    | A partir de 50 km da residência do segurado | R\$ 100,000              |
| AutoMais Táxi      |   |                          |
| AutoMais Gold      |   | R\$ 500,000              |
| AutoMais Caminhão  |   |                          |
| Duas Rodas Special |   |                          |



## MOTORISTA PROFISSIONAL

Na impossibilidade de o condutor conduzir o veículo/motocicleta segurado(a) 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 motorista profissional

| PRODUTOS                 | LIMITE DE KM PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO    | LIMITE TOTAL DE DESPESAS |
|--------------------------|---|--------------------------|
| MAPFRE Auto              | A partir de 50 km da residência do segurado | R\$ 1.000,000            |
| MAPFRE Auto - Caminhão   |   |                          |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas |   |                          |

| PRODUTOS           | LIMITE DE KM PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO    | LIMITE TOTAL DE DESPESAS |
|--------------------|---|--------------------------|
| AutoMais Online    | A partir de 50 km da residência do segurado | R\$ 1.000,000            |
| Duas Rodas Special |   |                          |
| AutoMais Gold      |   | R\$ 2.000,000            |
| AutoMais Caminhão  |   |                          |





## 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(a) veículo/motocicleta, quando não for possível adquiri-las no município onde seu conserto será efetuado e, desde que haja disponibilidade destas peças em território nacional.

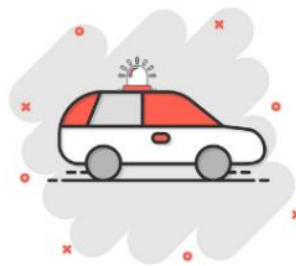
O segurado deverá autorizar formalmente a oficina a realizar a reparação do(a) veículo/motocicleta e notificar oficialmente a Seguradora por meio de fax a imobilização do veículo e os códigos/peças necessárias para reposição. Será de responsabilidade do Segurado, tanto os custos das peças de reposição quanto os custos da oficina onde o veículo/motocicleta for reparado(a).

### Limite de quilometragem peças de reposição

| PRODUTOS                 | LIMITE DE KM PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO   | LIMITE TOTAL DE DESPESAS |
|--------------------------|--|--------------------------|
| MAPFRE Auto              | Tanto o local do evento quanto a oficina reparadora devem estar, no mínimo, a 50 Km da residência do Segurado. | A critério da Seguradora |
| MAPFRE Auto - Caminhão   |  |                          |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas |  |                          |
| MAPFRE Auto – Táxi*      |  |                          |

| PRODUTOS           | LIMITE DE KM PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO  | LIMITE TOTAL DE DESPESAS |
|--------------------|---|--------------------------|
| AutoMais Online    | Tanto o local do evento quanto a oficina reparadora devem estar, no mínimo, a 50 Km da residência do Segurado | A critério da Seguradora |
| AutoMais Gold      |   |                          |
| AutoMais Caminhão  |   |                          |
| AutoMais Táxi*     |   |                          |
| Duas Rodas Special |   |                          |

\*A assistência será oferecida apenas para o motorista do produto táxi.



## REMOÇÃO INTER-HOSPITALAR

Garante o transporte inter-hospitalar para os ocupantes do(a) veículo/motocicleta quando eles sofrerem lesões em virtude de acidente de trânsito com o veículo/motocicleta segurado(a) 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 remoção inter-hospitalar

| PRODUTOS                 | LIMITE DE KM PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO    | LIMITE TOTAL DE DESPESAS |
|--------------------------|---|--------------------------|
| MAPFRE Auto              | A partir de 50 Km da residência do Segurado | A critério da Seguradora |
| MAPFRE Auto - Caminhão   |   |                          |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas |   |                          |
| MAPFRE Auto – Táxi*      |   |                          |

| PRODUTOS           | LIMITE DE KM PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO    | LIMITE TOTAL DE DESPESAS |
|--------------------|---|--------------------------|
| AutoMais Online    | A partir de 50 km da residência do segurado | A critério da Seguradora |
| AutoMais Gold      |   |                          |
| AutoMais Caminhão  |   |                          |
| AutoMais Táxi*     |   |                          |
| Duas Rodas Special |   |                          |

\*A assistência será oferecida apenas para o motorista do produto táxi.



## **SERVIÇO DE DESPACHANTE**

Em caso de sinistro onde se caracterize a indenização integral do(a) veículo/motocicleta 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.



## ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL PARA GESTANTE

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 assistência para gestante

| PRODUTOS                 | LIMITE DE KM PARA TRANSPORTE | LIMITE TOTAL DE DESPESAS | LIMITE DE UTILIZAÇÃO                               |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--|
| MAPFRE Auto              | Até 50 km do local do evento | R\$ 1.000,00             | Até 5 (cinco) vezes durante a vigência da apólice* |
| MAPFRE Auto - Caminhão   |                              |                          |  |
| MAPFRE Auto - Duas Rodas |                              |                          |  |
| MAPFRE Auto – Táxi*      |                              |                          |  |

| PRODUTOS                                 | LIMITE DE KM PARA TRANSPORTE | LIMITE TOTAL DE DESPESAS | LIMITE DE UTILIZAÇÃO                               |
|--|------------------------------|--------------------------|--|
| AutoMais Online                          | Até 50 km do local do evento | R\$ 1.000,00             | Até 5 (cinco) vezes durante a vigência da apólice* |
| AutoMais Gold                            |                              | R\$ 2.000,00             |  |
| AutoMais Caminhão                        |                              | R\$ 800,00               |  |
| AutoMais Táxi*                           |                              |                          |  |
| Duas Rodas Special                       |                              |                          |  |
| Duas Rodas Online                        |                              |                          |  |
| AutoMais - Exclusivo para RCF-A          |                              | A critério da Seguradora |  |
| AutoMais - Seguro para veículos tipo Van |                              |                          |  |

\* Essas utilizações não são computadas às utilizações dos outros serviços da assistência 24h.

## **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.
- l) Despesas com remoção ou acondicionamento de carga ou equipamentos diversos, que estejam sendo transportados pelo veículo, o descarregamento fica sobre total responsabilidade do segurado.
- m) Quando se tratar de veículo com carga (caminhão, semirreboque, reboque, rebocador ou utilitários) o segurado será responsável por sua remoção e custos. Apenas o reboque do veículo será efetuado pela seguradora
- n) A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços em locais e/ou situações que impeçam a execução das mesmas, tais como: trânsito por estradas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças, bem como por praias e regiões ribeirinhas com ou sem autorização de tráfego pelo órgão competente;