

# Guia de Assistência

## Serviços de Pequenos Reparos e Serviço de Reparo em Arranhões na Pintura (SRA)

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

- ✓ Vidros Top Plus;
- ✓ 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 reparo ou reposição de vidros e acessórios decorrentes de eventos cobertos, 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 Ltd (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.

## **Serviços de Pequenos Reparos: Reparo de Lataria/Pintura e para-choque.**

### **Garantia**

Em caso de sinistros, decorrente exclusivamente de colisão que danifique somente peças externas de plástico ou lataria do veículo, cujo custo de reparo seja inferior ao valor da franquia do casco. Garantirá, exclusivamente, a mão-de-obra para o conserto do veículo, **sendo de inteira responsabilidade do Segurado as peças necessárias para a reparação do dano.**

Polimento, funilaria e pintura em peças metálicas, reparação de amassados em lataria em peças metálicas (martelinho) e reparação de danos nos para-choques decorrentes de colisão que resultem em quebras, trincas ou deformações, são os principais serviços que a cobertura oferece.

São considerados danos que afetem peças externas e/ou peças estruturais, mas que, quando substituídas ou recuperadas, permitem que o veículo volte a circular sem requerimentos adicionais de verificação.

### **Observações:**

- a. O serviço estabelece um limite máximo de mão de obra de até R\$ 1.000,00 e caso o sinistro ultrapasse esse valor, será ofertado ao segurado seguir com o atendimento mediante pagamento do complemento diretamente à rede credenciada juntamente com o valor da franquia;
- b. O sinistro deverá ser comunicado durante o período de vigência da apólice;
- c. Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento;
- d. O fornecimento e pagamento das peças necessárias para reparação do veículo são de exclusividade do Segurado;
- e. 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;
- f. A garantia do serviço será prestada, desde que seja respeitada a origem das peças, em caso de substituição;
- g. 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;
- h. Nos casos em que ocorram danos aos vidros, faróis, lanternas ou retrovisores, sendo comprovada a contratação destas coberturas na apólice do segurado, os acionamentos para estes itens serão disponibilizados a critério do segurado, consumindo seus respectivos limites de utilização e exigindo o pagamento das franquias correspondentes;
- i. Caso na vistoria sejam verificados itens que não correspondam à lataria, haverá a necessidade de uma nova avaliação junto a Seguradora;
- j. A Rede de atendimento será indicada pela seguradora e não serão reembolsados serviços prestados sem prévia autorização da central;
- k. A exigência de vistoria prévia do veículo como pré-requisito para prestação do serviço fica a critério da seguradora;

### **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;

### **Limite de utilização**

O segurado terá direito a 01 (uma) utilização por vigência de apólice, limitada ao valor de até R\$1.000,00 de mão-de-obra, mediante ao pagamento de franquia única independentemente da severidade.

### **Franquia**

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

## Serviço de Reparo em Arranhões na Pintura (SRA)

Consiste no polimento de arranhões que tenham atingido a tinta ou o verniz com aplicação de tinta especial patenteada;

É aplicável apenas a arranhões superficiais em peças da lataria do veículo segurado;

Melhora o aspecto visual da pintura, disfarçando os arranhões existentes na lataria sem o uso da pintura convencional ou funilaria, atuando **como um revitalizador da pintura do veículo**. Entretanto, é possível que o arranhão ainda seja percebido em menor grau.

Será executado após avaliação do técnico especialista, que definirá se a pintura poderá ser reparada, e exclusivamente quando o arranhão não atingir o primer ou a lataria do veículo.

### Observações:

- a. O sinistro deverá ser comunicado durante o período de vigência da apólice;
- b. A Rede de atendimento será indicada pela seguradora e não serão reembolsados serviços prestados sem prévia autorização da central;
- c. A exigência de vistoria prévia do veículo como pré-requisito para prestação do serviço fica a critério da seguradora;

### Franquia

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

### 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).

### 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.

**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.