



garantia mecânica

MANUAL DO
SEGURADO

 **MAPFRE**
SEGUROS

 **Votorantim**
Corretora de Seguros

 **MAPFRE** | WARRANTY



TEL CONCESSIONÁRIA

Nº CERTIFICADO

Seguro Garantia Mecânica: muito mais tranquilidade na compra do seu veículo

Parabéns! Você está adquirindo o Seguro Garantia Mecânica, da **MAPFRE**, desenvolvido especialmente para os clientes da **Votorantim Corretora de Seguros** para trazer mais tranquilidade na compra do veículo seminovo ou usado, além de contar com o serviço de Assistência 24hs.

É uma grande satisfação recebê-lo como **Segurado MAPFRE**, maior grupo segurador da América Latina, com mais de 25 milhões de clientes.

Para mais detalhes sobre as coberturas do seu Seguro, verifique seu plano contratado no Certificado de Seguro.

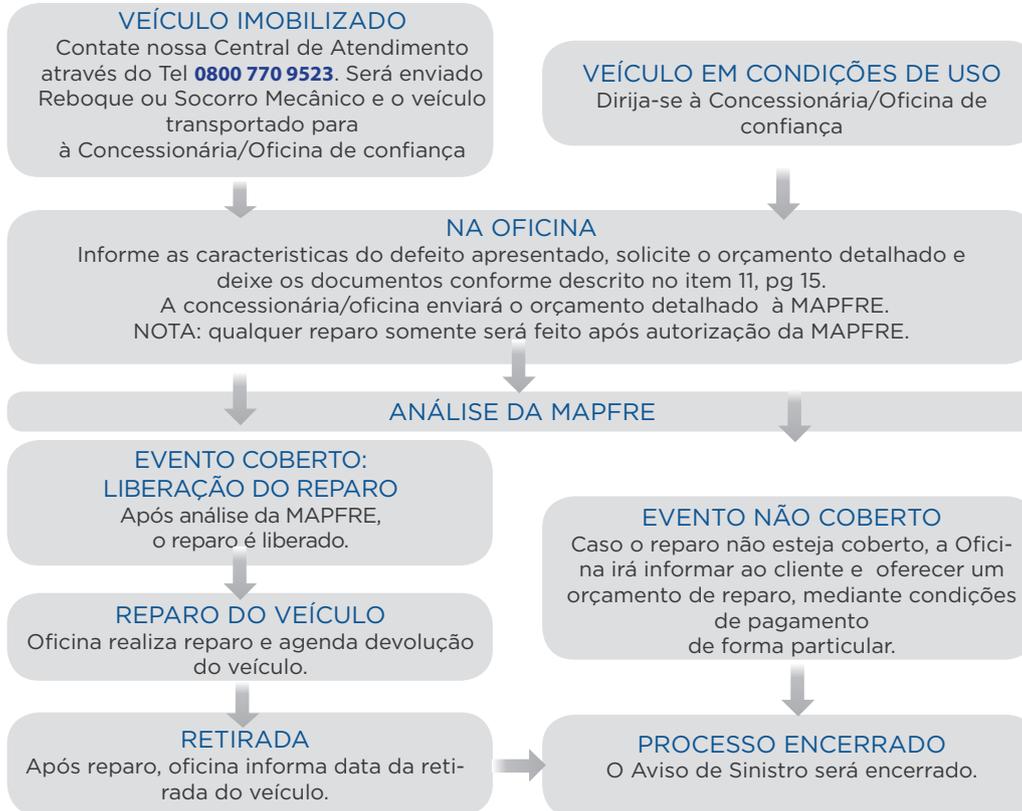
As Condições Gerais encontram-se em nosso portal www2.mapfre.com.br/mapfre-votorantim.

Conte sempre conosco e com as soluções desenvolvidas sob medida para você.

Índice

1 Apresentação Seguro Garantia Mecânica	6	10 Exclusões	11
2 Coberturas	6	11 Documentação em caso de sinistro	16
3 Elegibilidade	7	12 Transferência de direitos e obrigações	16
4 Obrigações do Segurado	8	13 Definições	18
5 Vigência	9	14 Limite máximo de indenização	22
6 Renovação	9	15 Termos e condições Assistência 24hs	23
7 Franquia	9	16 Recomendações da MAPFRE SEGUROS	32
8 Carência	10		
9 Riscos Cobertos	10		

Em caso de quebra ou pane do veículo, siga os seguintes passos:



1. APRESENTAÇÃO

Leia com atenção e aproveite todas as vantagens que este Seguro oferece a você. Mantenha este Manual em lugar acessível e seguro em seu veículo.

2. COBERTURAS

O Seguro de Garantia Mecânica contempla:

Coberturas de Avarias Mecânicas ou Elétricas: reparação de avarias do bem segurado para cobertura de peças mecânicas e elétricas, conforme o plano contratado, até o Limite Máximo de Indenização especificado no seu Certificado de Seguro.

Os “eventos previstos e cobertos” são exatamente as avarias ocasionadas por uma falha ou quebra das peças cobertas durante o período de vigência do segurado e listados no Item 9 deste Manual. Entende-se como falha mecânica ou elétrica, a falha repentina de um componente, causando a incapacidade da função para qual foi projetado, desde que não tenha sido causada por desgaste, deterioração normal, acidente ou negligência do segurado.

Este seguro cobre custos de Mão de obra e peças de reposição para os riscos cobertos, desde que tenha havido, comprovadamente, a manutenção preventiva (revisões) dos itens obrigatórios, conforme recomendação do fabricante do veículo, de acordo com o prazo e quilometragem, descritos no Manual do Proprietário.

Serviço de Assistência 24h: Este Seguro inclui serviço de Assistência 24h, nos casos de panes que impossibilitam a movimentação do veículo para uma oficina ou quando o mesmo sinalizar a ocorrência de alguma falha que, se continuar a movimentação, venha agravar os danos, obedecendo as condições descritas no item 14 deste Manual.

3.ELEGIBILIDADE

- a) Veículos de fabricação nacional, incluindo os fabricados no MERCOSUL, e que possuam montadora no Brasil; Veículos cuja garantia de fábrica não esteja mais vigente;
- b) Veículos com até 10 (dez) anos de uso, contados a partir do ano de fabricação e com até 120 (cento e vinte) mil quilômetros rodados;
- c) Veículos para uso particular.

4. OBRIGAÇÕES DO SEGURADO

- 1.O Segurado, independente de outras estipulações deste seguro, obriga-se à:**
- a)realizar obrigatoriamente as revisões periódicas, conforme formulário constante no Anexo I – Plano de Revisões;**
 - b)obedecer a todas as especificações de manutenção preventiva e de lubrificação mencionadas pelo fabricante do veículo segurado;**
 - c)comunicar imediatamente à Seguradora, pela via mais rápida possível, para que esta tome ciência, a ocorrência de qualquer fato ou circunstância que possa afetar ou alterar o risco, bem como qualquer evento que possa vir a se caracterizar como um sinistro, indenizável ou não, nos termos deste contrato;**
 - d)empregar os meios ao seu alcance para diminuir as conseqüências do sinistro;**
 - e)conservar os vestígios e bens remanescentes do sinistro até que a Seguradora termine a apuração dos danos;**
 - f)aguardar autorização da Seguradora para dar início a qualquer conserto;**
 - g)fornecer à Seguradora toda espécie de informação sobre as circunstâncias e conseqüências do sinistro, facilitando-lhe o acesso a tais informações, bem como os documentos necessários para a apuração do mesmo; e**
 - h)dar ciência à Seguradora da contratação ou da rescisão de qualquer outro seguro referente aos mesmos riscos previstos neste contrato.**

2. Além das obrigações desta cláusula, o Segurado, em caso de sinistro, deverá cumprir as instruções determinadas nas condições de cada cobertura.

5. VIGÊNCIA

A vigência do seguro será o período indicado na Proposta/Certificado de Seguro, de acordo, com o plano contratado.

6. RENOVAÇÃO

Não haverá renovação desta Apólice/Certificado de Seguro.

7. FRANQUIA

Não haverá franquia em caso de sinistro, para apólice vinculada à esta parceria.

8. CARÊNCIA

Nos planos onde exista carência de utilização, o mesmo estará especificado na Proposta/Certificado de Seguro.

9. RISCOS COBERTOS

Motor: bloco, cabeçote do motor e todas as peças lubrificadas internas, tais como virabrequim, bielas, pistões, pinos de pistões, anéis, camisas de cilindro, casquilhos, mancais, válvulas, eixo comando de válvulas, guias de válvulas, tuchos, varetas de acionamento de válvulas, balancins, retentores de válvulas, tampa de válvulas, engrenagens de comando, corrente de comando, polias, volante do motor, bomba de vácuo , coletor de admissão, coletor de escape (exceto se conjugado com o catalisador) , bomba de óleo e radiador de óleo.

Transmissão Manual: carcaça e todos os componentes internos e lubrificados, tais como eixos, engrenagens, garfos, anéis sincronizadores, rolamentos.

Transmissão Automática: todos os componentes internos e lubrificados, tais como corpo de válvulas, cintas, conversor de torque, modulador de vácuo, engrenagens, radiador e a unidade de controle eletrônico da transmissão incluindo a carcaça e excluindo-se os discos de embreagem.

10. EXCLUSÕES

1. Não estarão cobertos por este seguro os veículos usados para fins comerciais (com ou sem placa vermelha), inclusive os de frota (pessoa jurídica); veículos fora de serie, fora de estrada; veículos utilizados em quaisquer competições, ralis ou provas de velocidade (oficiais ou não); veículos que operem em regime de sobrecarga; veículos destinados à locação ou outra finalidade lucrativa, tais como, mas não limitados a, táxis, lotações, auto-escolas, transportes escolares e de aluguel; os veículos utilizados para serviços públicos, tais como, mas não limitados a, ambulâncias, polícia, Corpo de Bombeiros, fins militares, resgates e vigilância; e os veículos que tiveram suas características originais alteradas.

2. Estão excluídos, também, deste seguro os casos em que a pane ou avaria tenha sido causada por falta de combustível, pneus furados ou avariados, colisão, incêndio, roubo, tentativa de roubo ou arrombamento do veículo.

3. Não estão cobertos, ainda, por este seguro:

- a) sinistros ou danos ocorridos em consequência de tumultos, greve e lockout;**
- b) sinistros provocados pela formação de borra no óleo lubrificante do motor ou deterioração do mesmo;**
- c) os elementos filtrantes, velas, cabos em geral (freio, embreagem, ignição),**

tensionadores, líquido para sistema de arrefecimento, tampa do reservatório de expansão, mangueiras em geral, óleos e lubrificantes em geral, correias motrizes, elementos de fixação, tais como: coxins e parafusos, bateria , chicote (fios);

d)as peças de desgaste normal ou que se desgastam prematuramente de acordo com o modo de operar o veículo, tais como: tubulação de escapamento, conversor catalítico, pneus, embreagem, pastilhas, discos, lonas e tambores de freios, rolamentos de rodas, buchas, juntas esféricas e braços da suspensão, buchas das barras estabilizadoras, e amortecedores;

e)os serviços de regulação do motor e de limpeza nos sistemas de alimentação e refrigeração;

f)sinistros ocorridos quando o veículo segurado trafegar por estradas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego, de difícil acesso a veículos de passageiros e de areias fofas ou movediças;

g)serviços realizados sem autorização prévia da Seguradora;

h)danos por corrosão e/ou ferrugem de qualquer peça; e

i)sinistros em que o condutor do veículo garantido não seja legalmente habilitado para dirigir.

4.Estão expressamente excluídos do presente contrato de seguro os danos ou perdas decorrentes direta ou indiretamente de:

a)operações periódicas de caráter preventivo, definidas no Manual de Instruções

- e no livreto de Manutenção e Garantia, incluindo os controles específicos e as perfurações na carroçaria devido a corrosões e ferrugem;**
- b)sinistros ocorridos durante o período da garantia original do fabricante e/ou qualquer outra que beneficie o veículo e que esteja em vigor, tendo em vista que este seguro se inicia somente após o término da garantia original do fabricante;**
- c)defeito de série e/ou projeto, assim como se existir aviso do fabricante (recall), boletins técnicos ou programas de serviço sobre qualquer falha ou defeito;**
- d)sinistros por falta de manutenção do veículo, ou manutenção feita em desconformidade com o Manual de Instruções e livreto de Manutenção e Garantia;**
- e)peças que foram substituídas em uma reparação sem que exista falha ou ruptura das mesmas, a menos que a referida substituição corresponda a uma técnica de procedimento mecânico usual e correto;**
- f)sinistros nos veículos em que o hodômetro (marcador de quilometragem) tenha sido alterado, desconectado ou substituído sem a autorização da Seguradora, ou na impossibilidade de determinação da correta quilometragem percorrida pelo veículo;**
- g)sinistros ou danos que ocorram em consequência de qualquer tipo de acidente, colisão, roubo, tentativa de roubo, atos de vandalismo, incêndio e explosão, uso indevido, abuso, negligência e fraude;**
- h)vazamento de óleo, redução gradual ou falta de compressão do motor e**

aumento gradual do consumo de óleo;

i) sinistros em peças ou componentes não expressamente relacionados em itens cobertos, mesmo se por consequência de um sinistro em peça ou componente coberto, assim como sinistros em peças ou componentes cobertos que provenham da falha/dano de peça ou componente não coberto;

j) qualquer dano material ou pessoal, prejuízo de qualquer natureza, indenização por paralisação ou perda de receita, despesas com estacionamento ou garagem, ou qualquer outra responsabilidade, que resulte, direta ou indiretamente, de um sinistro coberto;

k) serviços para correção de desapertos, desajustes, regulagem e desgaste gradual, próprios da idade e quilometragem do veículo;

l) sinistros em consequência do prosseguimento da circulação do veículo quando os indicadores de anomalia assinalem falhas no funcionamento dos sistemas;

m) sinistros decorrentes de defeitos existentes antes do início de vigência da Apólice/ Certificado de Seguro;

n) participação do veículo segurado em qualquer tipo de competição, aposta ou prova, seja de caráter profissional ou amador;

o) atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo Segurado, pelos sócios controladores da empresa segurada, seus dirigentes e administradores legais, pelos beneficiários ou pelos representantes legais de cada uma dessas partes;

- p) atos praticados por ação ou omissão do Segurado, causados por má-fé;**
- q) atos de terrorismo, guerra, rebelião, revoltas populares, sabotagem, insurreição, revolução, treinamento militar e operações bélicas, atos de hostilidade ou de autoridades, tais como confisco, nacionalização, destruição ou requisição e quaisquer perturbações da ordem pública;**
- r) atos de autoridade pública, salvo para evitar propagação de danos cobertos por esta Apólice/ Certificado de Seguro;**
- s) atos ou atividades das Forças Armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;**
- t) radiações nucleares ou ionizantes, contaminação pela radioatividade de combustível, resíduos, arma ou material nuclear; e**
- u) eventos decorrentes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas, alagamentos, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, tornados, ciclones, quedas de corpos siderais, meteoritos, enchentes por água de chuva, rio, mar, lago, represa ou adutora, ou qualquer outro fato que fuja ao controle do Segurado.**

11. DOCUMENTAÇÃO EM CASO DE SINISTRO

O Segurado ou seu representante legal deverá apresentar à Seguradora os seguintes documentos básicos necessários para a liquidação do sinistro:

- a) Cópia do CLRV do veículo segurado (Licenciamento);
- b) Cópia do CPF/RG do proprietário e CNH do condutor;
- c) Cópia da Ordem de Serviço (Oficina);
- d) Cópia do orçamento discriminando peças e mão de obra com avaliação e parecer técnico da oficina referente aos danos;
- e) Foto legível do odômetro com o km atual do veículo;
- f) 2 (duas) fotos 45° identificando a placa dianteira e traseira do veículo segurado.

Os documentos acima deverão ser encaminhados ao endereço eletrônico: sinistro@mapfrewarranty.com.br.

A Seguradora se reserva o direito de solicitar documentos adicionais que entenda necessário para análise do sinistro.

12. TRANSFERÊNCIA DE DIREITOS E OBRIGAÇÕES

Para solicitar a transferência de direitos e obrigações do seguro de Garantia

Mecânica, o segurado deverá escrever uma carta de próprio punho, com firma reconhecida, autorizando a transferência da titularidade para o novo proprietário.

A carta deverá conter os seguintes dados:

- Nome e CPF do atual proprietário;
- Marca, Modelo, Ano de fabricação, Ano do modelo, Placa, Chassi do veículo;
- Data de autorização da transferência do seguro e;
- Nome e CPF do novo proprietário do seguro.

Além da carta, também será necessário encaminhar os seguintes documentos do novo segurado:

- RG;
- CPF;
- Comprovante de Endereço;
- Documento de transferência do veículo com firma reconhecida.

Todos os documentos mencionados acima, deverão ser enviados por e-mail para: suporte@mapfrewarranty.com.br.

O processo para emissão do endosso é realizado em no máximo 15 dias.

13. DEFINIÇÕES

APÓLICE/ CERTIFICADO DE SEGURO

Instrumento do contrato de seguro pelo qual o Segurado repassa a Seguradora a responsabilidade sobre os riscos, estabelecidos na mesma, que dele possam advir. A Apólice/ Certificado de Seguro contém as cláusulas e Condições Gerais, Especiais e Particulares dos contratos, as Coberturas Especiais e os respectivos anexos.

AVARIA

Dano que afeta o bem segurado.

AVISO DE SINISTRO

Meio pelo qual o Segurado ou seu representante legal comunica à Seguradora a ocorrência do evento coberto e cujas características estão ligadas às circunstâncias previstas nestas Condições Gerais.

ESTIPULANTE

Pessoa Jurídica (BV Financeira S/A) ficando investida dos poderes de representação dos Segurados perante a Seguradora.

FRANQUIA/PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA

Representa a participação do Segurado em todo e qualquer evento amparado pela apólice.

GARANTIA ORIGINAL DO FABRICANTE

Período no qual o Veículo Segurado se encontra garantido pelo fabricante por defeitos de fabricação ou erro de projeto, conforme definido no Manual de Instruções e livreto de Manutenção e Garantia.

INDENIZAÇÃO

Contraprestação da Seguradora ao Segurado que, com a efetivação do risco (ocorrência de evento previsto no contrato), venha a sofrer prejuízos de natureza econômica, fazendo jus ao valor pactuado.

LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO

Valor máximo de indenização contratado para cada cobertura ou garantia fixado na Apólice/ Certificado de Seguro, representando o máximo que a Seguradora suportará num risco ou contrato.

PANE

Desarranjo mecânico ou elétrico repentino e espontâneo causador de danos

aos componentes do veículo, estando este em condições normais de utilização, manutenção e originalidade, conforme as recomendações da respectiva montadora.

PRÊMIO

Importância que consta na Apólice/ Certificado de Seguro e é paga pelo Segurado à Seguradora em troca da transferência dos riscos a que ele está exposto.

PROPOSTA DE SEGURO

Documento que deve ser preenchido pelo Segurado, seu representante legal ou por corretor de seguros habilitado propondo as condições de contratação do seguro. A proposta é a base do contrato de seguros, fazendo parte integrante deste.

RISCO

Possibilidade de um acontecimento acidental e inesperado, causador de dano material, gerando um prejuízo ou uma necessidade econômica. As características que definem risco são: incerto e aleatório, possível, concreto, lícito e fortuito.

SALVADO

São os objetos resgatados de um sinistro e que ainda possuem valor econômico.

Assim são considerados tanto os bens segurados que tenham ficado em perfeito estado como os parcialmente danificados pelos efeitos do sinistro.

SEGURADO

Pessoa física ou jurídica que contrata o seguro e/ou está exposta aos riscos previstos nas coberturas indicadas na Apólice/ Certificado de Seguro e definidos nestas Condições Gerais.

SEGURADORA

A entidade emissora da Apólice/ Certificado de Seguro que, mediante a cobrança do prêmio, assume a cobertura contratada pelo Segurado de acordo com as Condições Gerais do seguro.

SINISTRO

Ocorrência do acontecimento gerador de prejuízo previsto nestas Condições Gerais cujas conseqüências economicamente danosas estejam cobertas pelo seguro.

VEÍCULO SEGURADO

O veículo usado adquirido após terminada a garantia original do fabricante, devendo estar expressamente descrito na Apólice/ Certificado de Seguro e

respeitar todas as condições estabelecidas nas Condições Gerais e específicas da Apólice/ Certificado de Seguro. Os veículos que poderão ser segurados estão descritos no item 3.1 – Veículos Cobertos.

VIGÊNCIA

Prazo entre o início e o término do seguro.

14. LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO

1.O Limite Máximo de Indenização para cada cobertura constante deste contrato representa o limite máximo de responsabilidade da Seguradora, obedecendo-se às determinações contidas nestas Condições Gerais.

2.O Limite Máximo de Indenização para cada cobertura deste seguro corresponderá ao valor determinado na Apólice/ Certificado de Seguro.

3.As despesas e/ou demais gastos com o sinistro indenizável por este contrato bem como as despesas efetuadas pelo Segurado com o objetivo de evitar o sinistro minorar o dano ou salvar a coisa estão incluídas no Limite Máximo de Indenização.

4.Em caso de sinistro, o valor da indenização pago pela Seguradora será automaticamente deduzido do Limite Máximo de Indenização da cobertura afetada, não sendo admitido qualquer tipo de reintegração deste limite.

5.Quando a soma das indenizações pagas durante a vigência da Apólice/ Certificado de Seguro referente ao veículo segurado atingir ou ultrapassar o respectivo valor

máximo de indenização, a Apólice/ Certificado de Seguro será automaticamente cancelada, ficando o Segurado sem direito a qualquer restituição de prêmios ou emolumentos já pagos.

15. TERMOS E CONDIÇÕES – ASSISTÊNCIA 24H

ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES

PROPRIETÁRIO: pessoa física ou jurídica que tenha adquirido o seguro Garantia Mecânica.

BENEFICIÁRIO: motoristas e demais passageiros que se encontrem no veículo no momento da ocorrência de pane e acidente, limitados à capacidade máxima de passageiros do veículo.

VEÍCULO ASSISTIDO: automóvel de passeio segurado e coberto por esta garantia.

PANE: defeito espontâneo de origem mecânica ou elétrica, reconhecido pela MAPFRE como passível de cobertura consoante às condições dos itens cobertos, não abrangendo os casos de acidente.

ACIDENTE: evento de causa súbita e externa que danifique o veículo, impossibilitando de se locomover por meios próprios. São considerados ACIDENTE a colisão envolvendo o veículo.

ARTIGO 2 - LIMITE TERRITORIAL

No que se refere aos serviços ao Veículo Assistido, conforme Artigo 4 - GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO ASSISTIDO E CONDUTOR, não haverá qualquer franquia quilométrica para os serviços descritos nos itens:

- a) Socorro mecânico;
- b) Reboque;
- d) Chaveiro;
- e) Troca de pneu;
- f) Pane Seca;
- g) Transmissão de mensagens urgentes;

Somente para o serviço de Táxi, item C, o direito as prestações dos serviços de Assistência começará a partir de 50 Km da residência do Beneficiário.

ARTIGO 3 - ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

O âmbito territorial da assistência ao veículo assistido e condutor será:

- a) No que se refere aos serviços ao Veículo Assistido (artigo 4, deste anexo),

estender-se-á a todo o TERRITÓRIO NACIONAL.

b) Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições dos artigos 1 e 2 deste anexo e observadas as exclusões deste contrato.

c) A utilização dos serviços de Assistência, neste previstos, se dará, exclusivamente, durante a vigência contratada pelo Proprietário.

ARTIGO 4 - GARANTIA DE ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO ASSISTIDO E CONDUTOR

Os serviços ao Veículo Assistido abrangem as modalidades previstas neste artigo, que serão prestados conforme descritos abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

A Assistência 24hs consiste na prestação de serviços, motivo pelo qual não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO BENEFICIÁRIO, que obrigatoriamente deverá solicitar o atendimento à CENTRAL DE ASSISTÊNCIA 24HS.

a) Socorro Mecânico

Na ocorrência de defeito de ordem elétrica ou mecânica, que impossibilite o Veículo Assistido de se locomover por seus próprios meios, a Assistência 24h providenciará o envio de um profissional para efetuar os reparos necessários.

Este serviço contempla somente serviços paliativos (troca de fusível; conexão de bateria, etc.).

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, e até 02 (duas) intervenções durante o ano de vigência.

Nota: Serão de responsabilidade do Beneficiário o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento.

b) Reboque

No caso em que o Veículo Assistido não puder se locomover, por pane ou acidente, a Assistência 24h arcará com os gastos do reboque ou transporte do veículo até a oficina mais próxima ao local do evento, à escolha do Beneficiário, sempre que o reparo não possa ser executado no local de imobilização do veículo.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) ou 300 km do local do evento até o destino, o que ocorrer primeiro, por atendimento e até 03 (três) intervenções durante o ano de vigência.

c) Táxi

Ocorrendo pane ou acidente envolvendo o Veículo Assistido, a Assistência 24h arcará com os seguintes gastos:

O transporte do Beneficiário até seu domicílio quando a reparação do veículo não puder ser efetuada nas 6 (seis) horas seguintes, de acordo com as normas da oficina escolhida e notificação pelo responsável desta para Assistência 24h.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) ou 100 km do local do evento até o destino, o que ocorrer primeiro. Até 2 (duas) intervenções durante o ano de vigência.

d) Envio de chaveiro

Se o Veículo Assistido não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do veículo ou quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção, será enviado um chaveiro para as providências necessárias. Este serviço somente estará disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais. Quando não for possível resolver o problema através do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do Usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência, respeitado o limite de despesa estipulado no item B deste Anexo. Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro ao local onde se encontra o Veículo Assistido bem como, quando necessário, uma cópia da chave do veículo desde que a mesma seja simples.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento. Até 1 (uma) intervenção durante o ano de vigência.

Nota (1): Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

Nota (2): Os atendimentos serão somente em cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes.

e) Troca de pneu

No caso da impossibilidade do Beneficiário conduzir o Veículo devido a problemas com pneu furado ou avariado, a Assistência 24h enviará um prestador de serviços para efetuar a troca do pneu furado e/ou avariado pelo pneu sobressalente do Veículo Assistido, desde que o mesmo possua estepe em boas condições e ferramentas para a troca.

Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) por evento. Até 1 (uma) intervenção durante o ano de vigência.

Nota (1): Os custos tanto do envio do prestador quanto do reparo do furo no pneu serão de responsabilidade da Assistência 24h.

Nota (2): Assistência 24h não se responsabilizará por gastos com troca de câmara, bico, roda, compra de pneu, ou qualquer outro gasto que não seja referente ao reparo do(s) furo(s) do(s) pneu(s).

f) Pane Seca

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular devido à falta de combustível (Pane Seca), a Assistência 24h providenciará o reboque do mesmo até o posto de abastecimento mais próximo, desde que este se encontre em Território Nacional. As despesas com reboque serão de responsabilidade da a Assistência 24h, e as despesas com o combustível será de responsabilidade do Usuário, arcando este com eventuais penalidades impostas pelos órgãos públicos, decorrentes do transporte do combustível.

Limite: Até 1 (uma) intervenção durante o ano de vigência.

Nota: Assistência 24h não se responsabilizará por eventuais multas que o Usuário venha a sofrer pela imobilização do Veículo Assistido por falta de combustível, previstas no Código Nacional de Trânsito, Lei nº 9503 de 23 de setembro de 1997.

g) Transmissão de mensagens urgentes

A Assistência 24h garante a transmissão de mensagens urgentes, do beneficiário, desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes às modalidades de prestação previstas neste contrato.

ARTIGO 5 - EXCLUSÕES

Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- **Serviços solicitados diretamente pelo beneficiário, sem prévio consentimento da Assistência 24h;**
 - **Assistência derivada de participação do Veículo Assistido em competições, apostas ou provas de velocidade;**
 - **Assistência derivadas de panes repetitivas que caracterizam falta manifesta de manutenção do Veículo Assistido;**
 - **Assistência derivadas de roubo ou furto do Veículo Assistido;**
 - **Assistência aos ocupantes do Veículo Assistido transportados gratuitamente em consequência de “autostop” (carona) e aqueles que ultrapassem a capacidade nominal do Veículo Assistido;**
 - **Assistência ao Beneficiário ou ao Veículo Assistido quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;**
 - **Se o beneficiário não fizer as declarações verdadeiras e completas ou omitir circunstâncias e/ou informações de seu conhecimento que possam influir no fornecimento de serviços descritos neste regulamento;**
 - **Caso a pane ou acidente não provoque a paralisação do veículo;**
 - **Uso abusivo de álcool, drogas ou entorpecentes pelo motorista;**
 - **Ocorrências fora do território nacional.**
- Excluem-se ainda das prestações e serviços da Assistência 24h, as derivadas de:**
- **Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:**

- **Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem;**
 - **Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;**
 - **Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.**
- Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Beneficiário causadas por má fé.**

ARTIGO 8 - COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o Beneficiário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número do seu CPF, placa e chassi do veículo assistido, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

ARTIGO 9 - PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela Brasil Assistência S.A. CNPJ nº 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

16.RECOMENDAÇÕES DA MAPFRE SEGUROS

Em caso de funcionamento irregular ou avarias mecânicas no veículo, pare imediatamente o veículo e ligue para a Central de Atendimento 24h no telefone 0800 770 9523.

É indispensável verificar indicações de anomalias no painel de instrumentos, seja ela de superaquecimento do motor, pressão de óleo ou falhas do sistema de injeção.

A falta de cumprimento do programa de revisões do veículo conforme descrito no Manual do Proprietário, ou outra indicada pelo fabricante, pode gerar a perda de cobertura.

Não se esqueça de manter, durante o período de cobertura da garantia, as notas fiscais que comprovam as intervenções de manutenção realizadas.

Não efetue qualquer intervenção no veículo, no caso de avarias, sem a prévia autorização da MAPFRE SEGUROS.

O proprietário do veículo deverá rubricar a Ordem de Serviço, tomando ciência dos serviços a serem executados no veículo segurado.



A atuação ética é um dos princípios institucionais da MAPFRE no mundo. É por esse motivo que instituímos, de forma pioneira no Brasil, o DISQUE FRAUDE (0800-775-7333), um canal aberto para você fazer denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas de fraudes relacionadas ao seu Seguro, com sua identidade mantida em total sigilo. Coragem e respeito por você nos permitem ser ousados para exigir processos e produtos transparentes, sempre.

SEGURO GARANTIA MECÂNICA - Processo SUSEP 15414.004064/2005-13 CNPJ 61.074.175/0001-38. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

Os serviços de assistência 24 horas serão prestados pela BRASIL ASSISTÊNCIA S.A. inscrita no CNPJ sob nº 68.181.221/0001-47.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

0800 770 9523 - Sinistro, Atendimento aos Pontos de Vendas e Assistência 24hs

Opção da Ura	Horários de Atendimento
Digite 1 para Assistência veículos	24hs
Digite 2 para Sinistro	09hs às 18hs, de 2ª a 6ª feira
Digite 3 para Atendimento aos Pontos de Venda	09hs às 18hs, de 2ª a 6ª feira

0800 770 9524 - SAC (Cancelamentos, Reclamações, Informações do Produto)

Opção da Ura	Horários de Atendimento
Não há	24hs

0800 770 9525 - SAC para atendimento à deficientes auditivos e de fala

Opção da Ura	Horários de Atendimento
Não há	24hs

0800 77501079 - Ouvidoria

Opção da Ura	Horários de Atendimento
Não há	09hs às 18hs, de 2ª a 6ª feira

0800 9627373 Ouvidoria deficiente auditivo e de fala

Opção da Ura	Horários de Atendimento
Não há	09hs às 18hs, de 2ª a 6ª feira

A Ouvidoria tem como objetivo atuar na defesa dos direitos dos consumidores para esclarecer, prevenir e solucionar conflitos que não foram solucionadas pelos canais de atendimento habituais.

Seguro garantido por

