



# Manual Assistência Veicular

PROTECTOR ASSISTENCIA



**MAPFRE**  
**SEGUROS**



**KITBLOCK**  
RASTREADOR E BLOQUEADOR  
PROTEÇÃO NA PALMA DA MÃO.  
**TATUAPÉ**

# Manual Assistência Veicular



|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Assistência Automóvel .....</b>                                     | <b>03</b> |
|          | Condutor Habitual .....  | 03        |
|          | Residência Habitual .....  | 03        |
|          | Usuário .....  | 03        |
|          | Veículo Assistido .....  | 03        |
|          | Carência .....   | 03        |
|          | Período de Vigência .....  | 03        |
|          | Observações .....  | 03        |
|          | Coberturas .....   | 03        |
| <b>2</b> | <b>Serviços de Assitência Emergencial ao Veículo .....</b>             | <b>04</b> |
|          | Socorro Elétrico ou Mecânico .....                                     | 04        |
|          | Reboque .....  | 04        |
|          | Chaveiro .....   | 04        |
|          | Troca de Peneu .....   | 04        |
|          | Transporte para recuperação do veículo .....                           | 05        |
|          | Observações .....  | 05        |
|          | Coberturas .....   | 05        |
|          | Condutor Habitual .....  | 05        |
| <b>3</b> | <b>Assistência Caminhão Pesado .....</b>                               | <b>06</b> |
|          | Caminhão Assistido .....   | 06        |
|          | Usuário .....  | 06        |
|          | Carência .....   | 06        |
|          | Período de Vigência .....  | 06        |
|          | Observações .....  | 06        |
|          | Coberturas .....   | 06        |
| <b>4</b> | <b>Serviços de Assistência Emergencial ao Caminhão Assistido .....</b> | <b>07</b> |
|          | Socorro Elétrico ou Mecânico .....                                     | 07        |
|          | Reboque .....  | 07        |
|          | Chaveiro .....   | 07        |
|          | Transporte para recuperação do caminhão .....                          | 07        |
|          | Observações .....  | 08        |
|          | Coberturas .....   | 08        |



|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Condutor Habitual</b>   | Entende-se por Condutor Habitual, além do Usuário, a pessoa física devidamente habilitada indicada por ele, para conduzir o Veículo Assistido.  |
| <b>Residência Habitual</b> | Local de residência fixa informada pelo Usuário pessoa física, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.  |
| <b>Usuário</b>             | Entende-se por Usuário, a pessoa física ou jurídica, titular do Regulamento de Assistência, bem como os demais ocupantes do Veículo Assistido, observada à limitação da capacidade total de pessoas como previsto em seu registro e desde que tenham Residência Habitual no Brasil. |
| <b>Veículo Assistido</b>   | Entende-se por Veículo Assistido o veículo designado pelo titular no Regulamento de Assistência, de passeio, com peso máximo até 3.500 Kg e idade igual ou inferior a 20 (vinte) anos, a contar da data de sua fabricação constante na nota fiscal.                                 |
| <b>Carência</b>            | O período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento será de 5 (cinco) dias úteis da data de inclusão do (a) Usuário (a) no serviço.   |
| <b>Período de Vigência</b> | Entende-se como Período de Vigência, o contratado.  |

## Observações:

**3 Acionamentos** de cada evento anual, Limitado a 1 Guincho mensal

**Guincho com 600 Km totais = 300 IDA 300 VOLTA**

**Central de Atendimento Brasil:**

**0800 5658 625**

**Atendimentos na Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile:**

**055 11 2565 86933**

## Cobertura:

- **Carros de passeios** até 3500 Kg de idade igual ou inferior a 20 anos de fabricação.
- **Veículos Utilitários até 3500 Kg** de idade igual ou inferior a 20 anos de fabricação.
- **Motos** de idade igual ou inferior a 20 anos de fabricação.
- Atendimentos no Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile.

## DEFINIÇÕES

| SERVIÇOS                       | EVENTOS COBERTOS  | LIMITE   |   | ÂMBITO | FRANQUIA |
|--------------------------------|---|--|---|--------|----------|
| SOCORRO ELÉTRICO E/OU MECÂNICO | Envio de um profissional para efetuar os reparos necessários, simples e paliativos em caso de pane elétrica e/ou mecânica.  | MONETÁRIO  |   | Brasil | 0 KM     |
|                                |   | <b>R\$ 200,00</b>  | por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |        |          |
|                                |   | <b>Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |   |        |          |
|                                | Envio de reboque para remoção do Veículo Assistido, em caso de Pane Elétrica e/ou Mecânica, Acidente ou quando recuperado de Roubo/Furto, até a oficina ou delegacia mais próxima indicada pelo Usuário e/ou Condutor Habitual. | QUILOMETRAGEM  |   |        |          |
|                                |   | <b>600</b>   | quilômetros, por intervenção, contemplando gastos com pedágios e balsas.      |        |          |

| SERVIÇOS | EVENTOS COBERTOS   | LIMITE  | ÂMBITO  | FRANQUIA |
|----------|--|---|---|----------|
| REBOQUE  | <p><b>Nota 1:</b> Não havendo oficina em funcionamento no momento do atendimento, o Veículo Assistido será rebocado por guincho credenciado e será providenciada sua guarda até o início do expediente comercial, quando, após, será disponibilizado um novo guincho para a conclusão do serviço.</p> <p><b>Nota 2:</b> Nos casos de Imobilização Técnica será disponibilizado, sem restrições de horários, reboque até a oficina ou oficina indicada (o) pelo Usuário e/ou Condutor Habitual.</p> | <p><b>Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia.</p> | Brasil<br>Argentina<br>Uruguai<br>Paraguai<br>Chile | 0 KM     |

| SERVIÇOS | EVENTOS COBERTOS   | LIMITE   | ÂMBITO | FRANQUIA |
|----------|--|--|--------|----------|
| CHAVEIRO | <p>Envio de chaveiro em caso de perda, esquecimento no interior do Veículo Assistido, quebra na fechadura, na ignição ou na trava de direção.</p> <p>Este serviço está disponível apenas para fechaduras e chaves tradicionais.</p> <p>Demais, fica garantido o reboque do Veículo para um local, a escolha do Usuário ou Condutor Habitual, dentro do município onde se efetuou o atendimento, respeitado o limite estipulado no item "5.2 "Reboque" do Regulamento de Assistência.</p> <p>Quando necessário, está previsto uma cópia da chave do Veículo Assistido, desde que utilize fechadura e chave tradicional.</p> | MONETÁRIO  | Brasil | 0 KM     |
|          |  | <b>R\$ 200,00</b>  |        |          |
|          |  | <b>Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |        |          |

| SERVIÇOS      | EVENTOS COBERTOS   | LIMITE   | ÂMBITO | FRANQUIA |
|---------------|--|--|--------|----------|
| TROCA DE PNEU | Envio de um prestador para efetuar a troca do pneu furado ou avariado pelo pneu sobressalente ("estepe"), desde que o referido estepe esteja em boas condições e que sejam disponibilizadas as ferramentas para a efetiva troca. | MONETÁRIO  | Brasil | 0 KM     |
|               |  | <b>R\$ 200,00</b>  |        |          |
|               |  | <b>Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |        |          |

## DEFINIÇÕES

| SERVIÇOS                               | EVENTOS COBERTOS  | LIMITE  | ÂMBITO  | FRANQUIA   |
|--|---|---|---|--|
| TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO | <p>Na hipótese de falecimento do Condutor Habitual dentro do território brasileiro, ou ainda, na hipótese de doença ou lesão (devidamente comprovada por laudo médico) do Condutor Habitual que o impossibilite de continuar conduzindo o Veículo Assistido, sem que as demais Pessoas Usuárias possuam a devida habilitação, a <b>Protector Assistência</b> disponibilizará o serviço de reboque para o Veículo Assistido e de um transporte substituto para os ocupantes do veículo e o Condutor Habitual, caso viável o transporte substituto para este último, até a Residência Habitual ou domicílio do Usuário ou, em caso de viagem, até o município de destino final observado a Franquia Quilométrica e conforme limites abaixo indicados.</p> | <p>O meio de transporte fica a critério da <b>Protector Assistência</b> e poderá ser:</p> <p><b>a)</b> Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica;</p> <p><b>b)</b> táxi ou serviço assemelhado regulamentado.</p> <p><b>Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia.</p> | Brasil<br>Argentina<br>Uruguai<br>Paraguai<br>Chile | Está limitada a prestação deste serviço a partir de 50 km da Residência Habitual do Usuário. |

**Observações:**

**3 Acionamentos** de cada evento anual, Limitado a 1 Guincho mensal

**Guincho com 600 Km totais = 300 IDA 300 VOLTA**

**Central de Atendimento Brasil:**

**0800 5658 625**

**Atendimentos na Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile:**

**055 11 2565 86933**

**Cobertura:**

- **Carros de passeios** até 3500 Kg de idade igual ou inferior a 20 anos de fabricação.
- **Veículos Utilitários até 3500 Kg** de idade igual ou inferior a 20 anos de fabricação.
- **Motos** de idade igual ou inferior a 20 anos de fabricação.
- Atendimentos no Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile.

## DEFINIÇÕES

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Caminhão Assistido</b>  | Entende-se por Caminhão Assistido o veículo designado pelo titular no Regulamento de Assistência, considerando caminhão nacional ou importado, desde que compreendido como categoria semipesados e pesados (cavalo mecânico, Trucado ou LS), de Peso Bruto Total (PBT) de até 30 (trinta) toneladas e idade igual ou inferior a 10 (dez) anos, a contar da data desua fabricação constante na nota fiscal. |
| <b>Condutor Habitual</b>   | Entende-se por Condutor Habitual, além do Usuário, a pessoa física devidamente habilitada indicada por ele, para conduzir o Caminhão Assistido.  |
| <b>Residência Habitual</b> | Local de residência fixa informada pelo Usuário pessoa física, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.   |
| <b>Usuário</b>             | Entende-se por Usuário, a pessoa física ou jurídica, titular do Regulamento de Assistência, o Condutor Habitual, bem como os demais ocupantes do Caminhão Assistido, observada à limitação da capacidade total de pessoas como previsto em seu registro e desde que tenham Residência Habitual no Brasil.  |
| <b>Carência</b>            | O período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento será de 5 (cinco) dias úteis da data de inclusão do (a) Usuário (a) no serviço.  |
| <b>Período de Vigência</b> | Entende-se como Período de Vigência, o contratado.   |

## Observações:

**3 Acionamentos** de cada evento anual, Limitado a 1 Guincho mensal

**Guincho com 600 Km totais = 300 IDA 300 VOLTA**

**Central de Atendimento Brasil:**

**0800 5658 625**

## Cobertura:

- Caminhões semi pesados e pesados cavalo mecânico, trucado ou LS** com peso bruto de até 30 toneladas, de idade igual ou inferior a 10 anos de fabricação.

## DEFINIÇÕES

| SERVIÇOS                       | EVENTOS COBERTOS   | LIMITE   |   | ÂMBITO | FRANQUIA |
|--------------------------------|--|--|---|--------|----------|
| SOCORRO ELÉTRICO E/OU MECÂNICO | Envio de um profissional para efetuar os reparos necessários, simples e paliativos em caso de pane elétrica e/ou mecânica. | MONETÁRIO  |   | Brasil | 0 KM     |
|                                |  | <b>R\$ 200,00</b>  | por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |        |          |
|                                |  | <b>Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |   |        |          |

| SERVIÇOS  | EVENTOS COBERTOS  | LIMITE   |  | ÂMBITO | FRANQUIA |
|---|---|--|--|--------|----------|
| REBOQUE   | Envio de reboque para remoção do Caminhão Assistido, em caso de Pane Elétrica e/ou Mecânica, Acidente ou quando recuperado de Roubo/Furto, até a oficina indicada pelo Usuário ou delegacia mais próxima. | QUILOMETRAGEM  |  | Brasil | 0 KM     |
|   |   | <b>600</b>   | quilômetros, por intervenção, contemplando gastos com pedágios e balsas. |        |          |
| <b>Nota 1:</b> Não havendo oficina em funcionamento no momento do atendimento, o Caminhão Assistido será rebocado por guincho credenciado e será providenciada sua guarda até o início do expediente comercial, quando, após, será disponibilizado um novo guincho para a conclusão do serviço. |   | <b>Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |  |        |          |
| <b>Nota 2:</b> Nos casos de Imobilização Técnica será disponibilizado, sem restrições de horários, reboque até a oficina indicada (o) pelo Usuário.   |   |  |  |        |          |

| SERVIÇOS   | EVENTOS COBERTOS  | LIMITE            |   | ÂMBITO | FRANQUIA |
|--|---|-------------------|---|--------|----------|
| CHAVEIRO   | Envio do chaveiro em caso de perda, esquecimento no interior do Caminhão Assistido, quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção.<br><br>Este serviço está disponível apenas para fechaduras e chaves tradicionais. Demais, fica garantido o reboque do Caminhão para um local, a escolha do Usuário, dentro do município onde se efetuou o atendimento, respeitado o limite estipulado no item "Reboque" do Regulamento de Assistência.<br><br>Quando necessário, está previsto uma cópia da chave do Veículo Assistido, desde que utilize fechadura e chave tradicional. | MONETÁRIO         |   | Brasil | 0 KM     |
|  |   | <b>R\$ 200,00</b> | por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |        |          |
| <b>Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |   |                   |   |        |          |

| SERVIÇOS                                | EVENTOS COBERTOS  | LIMITE   | ÂMBITO | FRANQUIA   |
|---|---|--|--------|--|
| TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO CAMINHÃO | Se a reparação do Caminhão Assistido exigir um tempo de imobilização superior a 48 (quarenta e oito) horas ou se, em caso de Roubo ou Furto o veículo for recuperado posteriormente à saída do Usuário do local da ocorrência, a <b>Protector Assistência</b> providenciará o transporte até o local onde o Caminhão Assistido tiver sido reparado ou recuperado. | O meio de transporte fica a critério da <b>Protector Assistência</b> e poderá ser:<br><br>a) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica;<br><br>b) táxi ou serviço assemelhado regulamentado. | Brasil | Está limitada a prestação deste serviço a partir de 50 km da Residência Habitual do Usuário. |

## **Observações:**

**3 Acionamentos** de cada evento anual, Limitado a 1 Guincho mensal

**Guincho com 600 Km totais = 300 IDA 300 VOLTA**

**Central de Atendimento Brasil:**

**0800 5658 625**

## **Cobertura:**

- **Caminhões semi pesados e pesados cavalo mecânico, trucado ou LS** com peso bruto de até 30 toneladas, de idade igual ou inferior a 10 anos de fabricação.