

A photograph showing two men inspecting the front of a blue car that has been involved in a collision. One man, wearing a light blue shirt and jeans, is kneeling on the left side of the car, gesturing with his hands. The other man, wearing a maroon t-shirt and dark jeans, is leaning over the front right side of the car, looking at the damage. The car's front end is crumpled, and there is visible damage to the headlight and bumper. The background shows a paved area and some trees.

# 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 Assistência Emergencial ao Veículo .....</b>	<b>04</b>
	Socorro Elétrico ou Mecânico .....	04
	Reboque.....	04
	Chaveiro.....	04
	Troca de Pneu.....	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
		R\$ 200,00	por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: 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			
		600	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 o auto elétrico ou oficina indicada (o) pelo Usuário e/ou Condutor Habitual.</p>	<p>Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24h por dia.</p>		Brasil Argentina Uruguai Paraguai 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 tranca de direção.</p> <p>Este serviço está disponível apenas para fechaduras e chaves tradicionais. Demais, fica garantido o reboque do Veículo para um local, a escolha do Usuário ou Condutor Habitual, dentro do município onde se efetivou 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
		R\$ 200,00	por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: 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
		R\$ 200,00	por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24h por dia.			

## DEFINIÇÕES

SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITE	ÂMBITO	FRANQUIA
TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO	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>O meio de transporte fica a critério da <b>Protector Assistência</b> e poderá ser:</p> <p>a) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica;</p> <p>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 Argentina Uruguai Paraguai 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 de sua 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
		R\$ 200,00	por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: 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
		600	quilômetros, por intervenção, contemplando gastos com pedágios e balsas.		
	<p><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.</p> <p><b>Nota 2:</b> Nos casos de Imobilização Técnica será disponibilizado, sem restrições de horários, reboque até o auto elétrico ou oficina indicada (o) pelo Usuário.</p>	Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24h por dia.			

SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITE		ÂMBITO	FRANQUIA
CHAVEIRO	Envio de chaveiro em caso de perda, esquecimento no interior do Caminhão Assistido, quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção.	MONETÁRIO		Brasil	0 KM
		R\$ 200,00	por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.		
	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 efetivou o atendimento, respeitado o limite estipulado no item "Reboque" do Regulamento de Assistência.				
	Quando necessário, está previsto uma cópia da chave do Veículo Assistido, desde que utilize fechadura e chave tradicional.	Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: 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:  <b>a)</b> Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica;  <b>b)</b> táxi ou serviço assemelhado regulamentado.	Brasil	Está limitada a prestação deste serviço a partir de 50 km da Residência Habitual do Usuário.
		<b>Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia.		

## **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.