

A photograph of two men inspecting the front of a blue car that has been involved in a collision. One man, wearing a light blue shirt, is gesturing towards the damage. The other man, wearing a pink shirt, is leaning over the hood, looking at the front end. The background shows trees and a clear sky.

Manual **Assistência Veicular**

PROTECTOR ASSISTENCIA



MAPFRE
SEGUROS

Manual Assistência Veicular



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

| | |
|----------------------------|---|
| Condutor Habitual | Entende-se por Condutor Habitual, além do Usuário, a pessoa física devidamente habilitada indicada por ele, para conduzir o Veículo Assistido. |
| Residência Habitual | 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. |
| Usuário | 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. |
| Veículo Assistido | 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. |
| Carência | 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. |
| Período de Vigência | 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>Nota 1: 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>Nota 2: 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. | | |
| | | <p>Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24h por dia.</p> | | | |

| 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 Protector Assistência 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 Protector Assistência 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>Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: 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

| | |
|----------------------------|---|
| Caminhão Assistido | 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. |
| Condutor Habitual | Entende-se por Condutor Habitual, além do Usuário, a pessoa física devidamente habilitada indicada por ele, para conduzir o Caminhão Assistido. |
| Residência Habitual | 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. |
| Usuário | 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. |
| Carência | 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. |
| Período de Vigência | 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>Nota 1: 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>Nota 2: 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 | <p>Envio de chaveiro em caso de perda, esquecimento no interior do Caminhão 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 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.</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 |
|---|---|--|--------|--|
| 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 Protector Assistência providenciará o transporte até o local onde o Caminhão Assistido tiver sido reparado ou recuperado. | O meio de transporte fica a critério da Protector Assistência e poderá ser: a) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica; b) táxi ou serviço assemelhado regulamentado. | Brasil | Está limitada a prestação deste serviço a partir de 50 km da Residência Habitual do Usuário. |
| | | Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: 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.