

MANUAL

**ASSISTÊNCIA
24HORAS
AUTOMÓVEL**



GRUPO MAFA
SEGUROS E ASSISTÊNCIAS



01 APRESENTAÇÃO

Definições
Serviço de Assistência
Vigência
Abrangência

02

Regras da Assistência
Definições Gerais da Assistência

03

Exclusões

ASSISTÊNCIA 24 HORAS AUTO – (200KM totais/100km de raio)

Apresentação: O Serviço de Assistência 24 horas Auto tem como objetivo auxiliar o Segurado no caso de ocorrência de evento previsto, sendo esses: acidente, furto ou roubo e incêndio.

Definições:

- Veículo: Veículo de propriedade particular ou de uso habitual (automóvel de passeio ou motocicleta), exceto: veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 kg.
- Evento Previsto: São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: acidente, roubo ou furto e incêndio.
- Acidente: É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.
- Roubo e Furto: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.
- Pane: Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de troca de pneus.
- Pane Repetitiva: Repetição de utilização dos serviços de assistência em casos de pane. Para este contrato, dentro do período de vigência do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane do veículo, conforme descrição acima estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do Segurado.
- Acompanhantes: São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.
- Vans: Serão consideradas Vans para prestação dos serviços de assistência somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento, comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de Assistência 24 horas Auto – (200km) terão extensão em todo o território brasileiro.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

*******IMPORTANTE: AO CADASTRAR O VEÍCULO EM SISTEMA O NOME DO CLIENTE DEVE SER O NOME QUE CONSTA NO DOCUMENTO DO VEÍCULO – SE CASO O NOME FOR DIFERENTE DO DOCUMENTO PODERÁ CADASTRAR NO CAMPO OBSERVAÇÕES *******

Este plano inclui os seguintes serviços limitados a 3 (três) intervenções para eventos de pane:

- Autossocorro após Pane: Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o Automóvel/Motocicleta será rebocado. A Prestadora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do Segurado.
 - Franquia: Sem franquia.
- Reboque ou Recolha Após Pane ou Evento Previsto: Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do Automóvel/Motocicleta e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado e localizada até o raio máximo contratado. Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o Segurado será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque. Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.
 - Limite: Até 200km (100km de raio)
 - Franquia: Sem franquia.
- Troca de Pneus: Na hipótese de danos aos pneus, a Prestadora disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por conta do Segurado.
 - Limite: Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo.
 - Franquia: Sem franquia.

Disposições Gerais da Assistência:

- Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo contratado, ficando a cargo do Segurado as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação;
- O Segurado deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- A Prestadora estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como:

- enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;
- Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
 - Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
 - A Prestadora não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo Segurado ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
 - Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
 - Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
 - Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
 - Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
 - Mão de obra para reparação do Automóvel/Motocicleta (exceto nos casos de conserto no local);
 - Consertos de pneus;
 - Substituição de peças defeituosas no veículo;
 - Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
 - Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
 - Fornecimento de combustível;
 - Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do Segurado e/ou seus acompanhantes;
 - Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
 - Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
 - Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
 - Motocicletas ou automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades “off-road”, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso; e
- Assistências em que o Segurado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.



GRUPO MAFA
SEGUROS E ASSISTÊNCIAS

CENTRAL DE ATENDIMENTO:

WWW.MAFABRASIL.COM.BR

CONTATO@MAFABRASIL.COM.BR

11-4861-6786