



1. PLANO AUTO STANDARD



1.1. Definições

ACIDENTE / SINISTRO

Colisão, abaloamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus próprios meios.

COBERTURA

Os serviços abaixo descritos terão cobertura em território nacional.

MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO

Município de endereço do Cliente constante na proposta, seja este residencial ou comercial, ou o município de onde o Cliente partiu com o veículo. Será sempre considerado como município de partida o ponto de origem da última viagem iniciada pelo Cliente.

PANE

Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.

CLIENTE

Todo condutor do veículo coberto por este serviço, assim como toda pessoa transportada a título gratuito, pelo veículo, nos limites legais de capacidade do mesmo, na hora da ocorrência da pane/acidente.

VEÍCULO

Todo meio de transporte terrestre automotor de passeio ou comercial leve, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, excluídos os destinados ao transporte público de mercadorias ou passageiros ou de aluguel.

1.2. Serviços de Assistência 24 horas

SERVIÇOS SEM FRANQUIA QUILOMÉTRICA

SOS Elétrico / Mecânico:

Em caso de acidente, roubo, pane ou incêndio, a Assistência 24 horas providenciará o envio de um mecânico para conserto de emergência no local, se tecnicamente possível, até um raio de 100 (cem) quilômetros. As despesas com a reposição de peças necessárias para o conserto correrão por conta do Cliente, responsabilizando-se a Assistência 24 horas somente pelo custo da mão-de-obra e deslocamento do socorro mecânico. Este serviço garante apenas um reparo provisório, sendo que caberá ao Cliente conduzir o veículo imediatamente a uma oficina de sua escolha para definitivo reparo, ficando os serviços de oficina, como reposição de peças, sob sua responsabilidade.

Limite: 01 (uma) utilização/mês

Reboque após pane:

Em caso de pane e não sendo possível o conserto no local, o veículo será rebocado até a oficina referenciada mais próxima, limitado a quilometragem contratada e descrita a seguir. **Plano Standard:** Limitado ao raio máximo de 150

(cento e cinquenta quilômetros).

Limite: 01 (uma) utilização /mês.

Reboque após sinistro:

Em caso de sinistro e não sendo possível o conserto no local, o veículo será rebocado até a oficina referenciada mais próxima, limitado à quilometragem contratada e descrita a seguir. **Plano Standard:** Limitado ao raio máximo de 200 (duzentos quilômetros).

Limite: 01 (uma) utilização /mês.

Troca de Pneus:

Para os casos de problemas com pneus furados ou quebra da roda, será enviado um prestador de serviços para efetuar a substituição do mesmo pelo estepe do veículo, ou ainda, para efetuar a remoção do veículo até a oficina mais próxima, em um raio máximo de 100 (cem) km. OBS.: O custo com reparo ou aquisição de pneus e rodas será por conta do Cliente.

Limite: 1 (uma) utilização / mês

Serviço de Chaveiro:

Providenciaremos um chaveiro em casos de perda ou quebra da chave, tentativa de roubo ou chaves trancadas no interior do veículo. A assistência será responsável pela mão de obra deste profissional. O custo do conserto da fechadura danificada e confecção da chave será de responsabilidade do Cliente. OBS.: Este serviço refere-se ao padrão de chave clássico (sem codificação, etc.), nos outros casos, mandaremos um reboque automaticamente, respeitando o raio máximo de 100 (cem) km.

Limite: 1 (uma) utilização / mês

Taxi:

Caso tenha sido fornecido pela Assistência 24 horas o serviço de Reboque do veículo assistido, após evento coberto em um raio de até 50 (cinquenta) quilômetros do endereço de domicílio do Cliente, será disponibilizado um taxi para retorno dos ocupantes do veículo ao endereço de residência. Limitado a um único destino.

SERVIÇOS PRESTADOS A MAIS DE 50 KM DOS LIMITES DO MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO DO CLIENTE

Meio de transporte alternativo:

Em caso de pane, acidente, roubo ou incêndio, colocaremos a disposição do Cliente e de seus acompanhantes (levando-se em conta a capacidade legal do veículo, até 5 (cinco) pessoas), o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação da viagem. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a equipe julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo. Para continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente a de retorno ao seu município de domicílio.

Limite: 1 (uma) utilização / mês

Hospedagem:

Não sendo possível providenciar o transporte alternativo em virtude de falhas na estrutura local, ou pelo horário da ocorrência, providenciaremos para o Cliente e para até 04 acompanhantes, hospedagem (diárias) em hotel, limitando-se as despesas ao máximo de 02 (duas) diárias, sendo o limite de até R\$ 80,00 para cada diária.

Limites: **Plano Standard:** 2 (duas) diárias e/ou R\$ 80,00 por dia e por pessoa.

Transporte para retirada do veículo:

Após a reparação do veículo ou localização após roubo, colocaremos à disposição o meio de transporte mais adequado para que o Cliente ou uma pessoa por ele indicada possa recuperá-lo. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a equipe julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo. Limite de gasto máximo equivalente à passagem aérea de linha regular, na classe econômica.

Remoção hospitalar após acidente:

Após prestados os primeiros socorros e estando o cliente em algum estabelecimento de saúde que não tenha profissionais capacitados ou/e sem aparelhagem apropriada para tratar as lesões provenientes do acidente em

questão, a Assistência arcará e se encarregará de providenciar seu transporte para o hospital mais próximo deste estabelecimento, que tenha estas condições. A necessidade da remoção será determinada pelo médico local e a equipe da Assistência. A determinação será baseada exclusivamente por motivos médicos e não por motivos sociais como o fato de o cliente ou sua família, desejarem voltar a sua cidade de residência. O serviço é oferecido em todo território nacional, mas só poderá ser feito após a obtenção de vaga no hospital receptor com o nome deste e do médico ou responsável que a cedeu. Isto cabe à família ou ao hospital emissor e não à Assistência. Antes da liberação do serviço, em todos os casos, os médicos da Assistência farão contato telefônico com médico responsável pelo paciente no local para determinar o tipo de transporte necessário e apropriado, ou seja, um meio que possua aparelhagem e pessoal tecnicamente qualificado para oferecer assistência para o paciente, naquele momento específico. Isto pode ocorrer em: ambulância UTI, ambulância comum, UTI área, etc. Se a família ou o cliente decidirem usar qualquer outro meio alternativo para o transporte à revelia da decisão tomada pela equipe médica da Assistência, esta não se responsabilizará por custos ou conseqüências. O limite financeiro é de até R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais). Para cada caso são feitas cotações com prestadores especializados e disponíveis. Caso o custo do meio de transporte considerado adequado para o caso seja superior ao limite imposto, o cliente e/ou familiares devem arcar com os custos integralmente e posteriormente solicitar o reembolso do valor a que têm direito.

Motorista Substituto:

Caso o Cliente seja hospitalizado em virtude de acidente ou incêndio do veículo, e não havendo quem possa dirigir o carro, a Assistência 24 horas colocará à disposição um motorista para conduzir o veículo e seus acompanhantes de volta ao domicílio do Cliente.

Translado de Corpo:

Se, em caso de acidente de trânsito ocorrido fora do município de domicílio do assistido, qualquer ocupante do veículo coberto vier a falecer, a Assistência 24 Horas arcará com as despesas de remoção do corpo até o município de seu domicílio, incluindo o tratamento do corpo, se necessário, e o fornecimento de urna tipo simples, apropriada para o transporte. Para remoção do corpo, será necessária sua liberação pelo órgão competente, cujos tramites devem ser providenciados por familiares ou terceiros envolvidos.

Limites: Plano Standard: 1.800,00 (um mil e oitocentos reais) por transladado.

Envio de acompanhante em caso de acidente:

Após acidente com o veículo e, caso o Cliente permaneça hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, a Assistência 24 horas garante o meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém por ele indicada para tal, residente no país, possa visitá-lo. Esta pessoa terá direito a uma passagem aérea de ida e volta, na classe econômica.

Retorno a domicílio:

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau, enquanto o carro segurado estiver em reparos fora do município de residência, a Assistência 24 horas fornecerá um meio de transporte para uma pessoa retornar para a residência.

Guarda do Veículo:

Em caso de pane ou sinistro com o veículo, ocorrido a uma distância igual ou superior a 50 (cinquenta) km do município do domicílio do Cliente, será garantido pela Assistência 24 horas o estacionamento em local por esta indicado e guarda exclusiva do veículo para aguardar reparação ou sua retirada após conserto, limitado a R\$100,00 (cem reais) por ocorrência.

Transmissão de mensagens urgentes:

Em caso de acidente, a Assistência 24 horas poderá, a pedido do Cliente, avisar seus parentes, sua empresa ou médico particular sobre o seu estado de saúde e localização, procurando transmitir segurança e tranquilidade, bem como tomar todas as providências necessárias, contatar seu convênio de saúde e direcionar todos os esforços para a pronta resolução dos problemas.

1.3. Exclusões

A Assistência 24 horas, além das hipóteses já mencionadas nestas Condições Gerais, não fornecerá os serviços e

Assistência nas seguintes condições:

- Serviços providenciados pelo próprio Cliente, sem autorização prévia da Assistência 24 horas;
- Mão de obra para a reparação do veículo dentro da oficina ou concessionária;
- Substituição de peças defeituosas do veículo;
- Fornecimento de qualquer tipo de material destinado à reparação do veículo;
- Serviços de Assistência para terceiros;
- Serviços de Assistência para veículos que estiver participando em competições, gincanas, apostas e provas de velocidade;
- Serviços de Assistência para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego urbano, ou de areias fofas ou movediças;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizem falta de manutenção do veículo;
- Veículos carregados (com carga);
- Serviços especiais tais como: guindaste, munck, etc.

1.4 Perguntas frequentes

Qual abrangência dos serviços da Satélite?

Atendemos em todo território nacional, por meio de uma ampla rede de prestadores devidamente cadastrados.

Quem pode utilizar os serviços da Assistência 24 horas?

Os serviços são disponibilizados exclusivamente para os clientes e veículos que estejam previamente cadastrados em nosso sistema. Portanto não prestamos atendimento a terceiros.

Como é feito o acionamento da Assistência 24 horas e em que condições?

Os serviços da Assistência 24 horas são disponibilizados apenas para situações emergenciais. Em caso de pane ou acidente, que impossibilite a locomoção do veículo, o usuário deverá contatar a central de atendimento, disponível 24 horas, gratuitamente pelo nosso 0800.

Para onde o veículo é levado após um reboque?

A escolha do local é livre e cabe ao cliente definir o que melhor lhe convier ou por indicação da empresa ou associação. Não sendo possível indicar o local no momento da pane ou acidente, o veículo é conduzido para uma base provisória da Satélite pelo período máximo de 24h (vinte e quatro horas) até que o usuário ou a empresa, associação definam o local.

O veículo atendido pode ser transportado para uma distância superior a contratada?

O atendimento da Satélite se restringe as coberturas e limites de utilização do Plano contratado. O transporte para distâncias superiores à contratada poderá ser realizado desde que o usuário negocie diretamente com o prestador, não tendo a Satélite nenhuma responsabilidade pelo excedente.