

PLANO INFINITY PREMIUM 1000/2000

DEFINIÇÕES

ACIDENTE / SINISTRO

Colisão, abalroamento 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, excluído os destinados ao transporte público de mercadorias ou passageiros ou de aluguel.

Qualquer solicitação abaixo está vinculada ao reboque, caso não seja prestado o serviço de guincho os demais serviços não serão liberados.

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 500 (quinhentos quilômetros) de Raio.

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 1000 (mil quilômetros) de Raio.

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 para o retorno ao seu domicílio ou continuação da viagem. Considera-se meio 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 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

Limite Financeiro: R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais.)

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: 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 tranqüilidade, bem como tomar todas as providências necessárias, contatar seu convênio de saúde e direcionar todos os esforços para a pronta resolução dos problemas.

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.

ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL

<p>Atendimento Social - Suporte ao usuário e acionamento da funerária mais próxima, para que a mesma providencie tudo que for necessário para a execução do funeral.</p>		
<p>Transporte de Familiar para Liberação do Corpo - Caso o falecimento ocorra fora do município de residência do usuário e seja necessário um membro da família para a liberação do corpo será fornecido ao familiar o meio de transporte mais apropriado. Se necessário, será fornecida também hospedagem em hotel, sempre respeitando o limite total disponível para a prestação dos serviços de funeral. *Fora do Município de domicílio do usuário.</p>		
<p>Funeral - Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado e conforme infraestrutura local:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ urna; ▪ higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação); ▪ coroa de flores da estação; ▪ véu; ▪ paramentos e velas; ▪ carro fúnebre para remoção dentro do município; ▪ registro em cartório, quando autorizado pela legislação local; ▪ livro de presença; ▪ locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares; ▪ taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério (com valor equivalente) ou cremação; ▪ locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade. 	<p>1 vez . Limite de R\$ 3.000,00</p>	<p>Morte Natural ou Acidental</p>
<p>Cremação - Traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros).</p>		
<p>Sepultamento - Sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.</p>		
<p>Traslado - traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família. *Fora do Município de domicílio do usuário.</p>	<p>Valor compartilhado com o valor total contratado</p>	

Transmissão de Mensagens Urgentes - Mensagens urgentes para parentes ou pessoas indicadas no caso de falecimento do usuário.	Sem limite	
--	------------	--

Definições Gerais:

- **Usuário:** Pessoa física que possui o direito de utilização dos serviços.
- **Local do evento:** Local registrado na central para o envio da prestação do serviço.
- **Situação Emergencial:** Serão consideradas situações emergenciais aquelas decorrentes de acontecimentos imprevisíveis, súbitos e involuntários, que exigem um atendimento imediato de caráter exclusivamente reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas consequências.
- **Limites:** Os serviços estarão limitados ao número e/ou valores dos eventos contratados durante o período de vigência, sendo o usuário responsável pelo pagamento de qualquer excedente ou serviço especial sempre que este ocorrer.

Âmbito Geográfico:

Os serviços serão prestados no território brasileiro.

Atendimento de Assistência:

Para o Usuário assistido ter direito ao Serviço de Assistência, deverá contatar a Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas, obedecendo os estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos contratados.

Para utilização da Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas, o Usuário assistido deverá seguir os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização:

- Contatar a Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do segurado assistido, e posterior confirmação de sua inclusão no Cadastro, para a análise das condições do Serviço solicitado;
- Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas providencie o acionamento;
- Seguir as instruções da Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento; e fornecer, sempre que solicitado às informações e providenciar o envio de documentos necessários à prestação do Serviço;
- Os documentos apresentados pelo Usuário assistido deverão estar em perfeito estado de conservação, devidamente legíveis, sob pena da Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas devolver ao Usuário assistido referidos documentos sem que haja a prestação dos Serviços;
- O prazo de atendimento telefônico e de acionamento do serviço é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais e melhor orientação do Usuário assistido, dependendo do tipo de Evento e de sua localização. Entretanto, a conclusão da solicitação não poderá ultrapassar o prazo de 30 (trinta) dias;
- A Satélite Assistência não se responsabiliza, em qualquer hipótese e em qualquer tempo, pela contratação de serviços pelo Usuário assistido sem o envolvimento e/ou autorização da Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas;
- Caso o serviço já autorizado pela Satélite Assistência seja cancelado pelo Usuário assistido, uma vez feita a solicitação à Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas o serviço será computado para fins de cálculo de faturamento;
- Caso seja comprovado documentalmente que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário assistido são inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Usuário assistido não terá direito à Prestação de Serviço.

Exclusões:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Serviços não caracterizados como emergenciais, exceto para os casos de serviços de conveniência, desde que claramente definidos;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Aquisição de jazigo;
- Exumação de corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;
- Localidades onde a legislação não permitir que o serviço de assistência intervenha;
- Desaparecimento do SEGURADO em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando “morte presumida”; a assistência não se estenderá em buscas, realização de provas, bem como as formalidades legais e burocráticas;
- Despesas decorrentes da confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário;
- Produto com carência de 90 (noventa) dias.
-

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICA

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

DEFINIÇÕES:

USUÁRIO: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto.

IMÓVEL: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

EVENTO PREVISTO: eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO / QUEDA DE AERONAVE / FUMAÇA;
- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- DANOS ELÉTRICOS (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- VENDEVAL / FURACÃO / CICLONE / TORNADO / GRANIZO;
- QUEBRA DE VIDROS E ESPELHOS;

PROBLEMA EMERGENCIAL: Para os fins desta proposta, Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

PROBLEMAS HIDRÁULICOS: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

PROBLEMAS ELÉTRICOS: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves fada, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

CHAVEIRO: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

QUEBRA DE VIDROS: Para os fins desta proposta, Quebra de Vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

OBS.: Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A SATELITE ASSISTÊNCIA não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da SATELITE ASSISTÊNCIA será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

ASSISTÊNCIA: é o serviço que será prestado pela SATELITE ASSISTÊNCIA– Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

ROUBO E FURTO: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

PRESTADORES: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da SATELITE ASSISTÊNCIA– Assistência 24 Horas, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

DOMICÍLIO DO USUÁRIO: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

USUÁRIO: é a pessoa física titular de plano de Assistência, contratado junto à Contratante.

ANIMAL DOMÉSTICO: é o animal de estimação que reside junto ao usuário, limitado a cães e gatos.

LIMITE: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a. Modalidade do evento;
- b. Valor máximo de cada um dos serviços;
- c. Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

RESIDENCIAL BÁSICO	
CHAVEIRO	Até R\$100,00 por evento - Máx 3 Eventos Ano
ELETRICISTA	Até R\$100,00 por evento - Máx 3 Eventos Ano
ENCANADOR	Até R\$150,00 por evento - Máx 3 Eventos Ano

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.