



satélite  
assistência

Plano MOTO STANDARD



24 horas de assistência para você

0800 729 1403

0800 666 0606



satélite  
assistência



## APRESENTAÇÃO

Fundada em 2009, a Satélite desponta como referência no mercado mineiro de Assistência 24 horas e oferece um mix de serviços para você. Com atuação em todo o Brasil, a Satélite conta com uma central de atendimento e uma ampla rede de prestadores de serviços.



## SEJA BEM-VINDO

A partir de agora você pode beneficiar do mix de serviços que a Satélite dispõe. O Manual do usuário foi criado com um conteúdo explicativo e claro para manter todos os clientes informados da cobertura do plano contratado bem como seus direitos e esclarecimento de dúvidas frequentes.

Oferecer serviços de assistência 24 horas que atendam efetivamente às necessidades de todos os interessados, garantindo a geração de valores para todos é a missão da Satélite.




### AGILIZE SEU ATENDIMENTO:

Antes de ligar tenha em mãos:

- ✓ Documento do veículo
- ✓ Endereço do fato ocorrido

**ATENÇÃO:** O veículo deve estar liberado pelas autoridades.

O Telefone **0800** é destinado exclusivamente  
 para atendimento emergencial.



## 1. PLANO MOTO 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, previamente cadastrado no sistema da Satélite Assistência ou o município de circulação habitual do 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**

É toda moto, com mais de 150 (cento e cinquenta) cilindradas, de qualquer marca ou modelo e com até 12 (doze) anos de idade.

## 1.2. Serviços de Assistência 24 horas

### SERVIÇOS SEM FRANQUIA QUILOMÉTRICA

#### **SOS Elétrico / Mecânico:**

Em caso de acidente, roubo, pane ou incêndio, a Assistência providenciará o envio de um mecânico para conserto de emergência no local, se tecnicamente possível, até um raio de 100 km.

As despesas com a reposição de peças necessárias para o conserto correrão por conta do cliente, responsabilizando-se a Assistência 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 e reposição de peças, sob sua responsabilidade.

Limite: 1 (uma) utilização / mês

#### **Reboque após pane:**

Em caso de pane e não sendo possível o conserto no local, o veículo será rebocado até uma oficina num raio máximo de ação de 100 (cem) km ou até a oficina referenciada mais próxima.

Limite: 1 (uma) utilização / mês

#### **Reboque após sinistro:**

Em caso de sinistro e não sendo possível o conserto no local, o veículo será rebocado até uma oficina num raio máximo de ação de 100 (cem) quilômetros ou até a oficina referenciada mais próxima.

Limite: 1 (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 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.

### **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 da 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

### **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 2 (duas) 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 01 acompanhante, hospedagem (diárias) em hotel, limitando-se as despesas ao máximo de 02 (duas) diárias, sendo o limite de até R\$ 50,00 para cada diária.

Limite: 1 (uma) utilização / mês



### **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 ao 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 24 horas, esta não se responsabilizará por custos ou consequências.

O limite financeiro é de até R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos 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.

### **Traslado de Corpo:**

Em caso de falecimento do cliente ou de algum de seus acompanhantes devido a acidente com o veículo do cliente, a Assistência 24 horas providenciará o traslado dos corpos para a cidade de sepultamento do cliente, limitadas às despesas de até R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) por óbito.

Limite máximo de 2 (duas) pessoas.

### **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 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 estiverem participando de 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 a 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 de 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.



Para facilitar sua vida, a Satélite agora também oferece:



Consulte sua associação ou prestadora de serviços vinculada à Satélite Assistência e veja as inúmeras vantagens que podemos oferecer para você.

**ADQUIRA AGORA**



Antes de ir tão rápido, lembre de quem você pode deixar para trás

**RESPEITE O LIMITE DE VELOCIDADE**



---

Tel.: 31 2567.2326  
[www.sateliteassistencia.com.br](http://www.sateliteassistencia.com.br)  
[facebook.com/sateliteassistencia](https://facebook.com/sateliteassistencia)