



DEFENDERSAT

SOLUÇÕES EM RASTREAMENTO

MANUAL DE ASSISTÊNCIA



 0800 719 0995



DEFENDERSAT
SOLUÇÕES EM RASTREAMENTO



DEFENDERSAT

SOLUÇÕES EM RASTREAMENTO

MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

(AUTO, UTILITÁRIO, MOTO E CAMINHÃO)

	PÁGINA	
1	TERMOS E DEFINIÇÕES USADAS NA ASSISTÊNCIA VEICULAR	4
2	DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS	6
2.1	VEÍCULOS CARREGADOS, ACOPLADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS	6
2.2	REGRAS DE CANCELAMENTO	6
3	ASSISTÊNCIA 24 HORAS PARA SEU VEÍCULO	7
3.1	VEÍCULO COBERTO	7
3.2	LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS	7
3.3	EVENTOS COBERTOS PELA GARANTIA	7
3.3.1	RECARGA DE BATERIA	7
3.3.2	REBOQUE OU RECOLHA PÓS-PANE	8
3.3.3	REBOQUE OU RECOLHA APÓS EVENTO PREVISTO: ACIDENTE / COLISÃO, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO	8
3.3.4	PANE SECA - FALTA DE COMBUSTÍVEL (GASOLINA, ÁLCOOL, DIESEL E GNV)	8/9
3.3.5	TROCA DE PNEUS (EXCLUÍDOS VEÍCULOS PESADOS/ EXTRA PESADOS)	9
4	ASSISTÊNCIA 24H PARA VOCÊ	9
4.1	ENVIO DE TÁXI / MOTORISTA DE APLICATIVO	9
4.2	MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO (MTA)	9
4.3	HOSPEDAGEM	10
4.4	TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO	10
5	EXCLUSÕES ASSISTÊNCIA 24H EVENTOS NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA	10/11
6	ASSISTÊNCIA FUNERAL / ACIDENTE DE TRÂNSITO	12
6.1	ASSISTÊNCIA FUNERAL / ACIDENTE DE TRÂNSITO	12
6.2	CONDIÇÕES GERAIS	12
6.3	DOCUMENTAÇÃO	12
6.4	ATENDIMENTO SOCIAL	12
6.5	TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO	13
6.6	FUNERAL	13
6.7	CREMAÇÃO	14
6.8	SEPULTAMENTO	14
6.9	TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES	14
7	EXCLUSÕES GERAIS DO FUNERAL	14

1 TERMOS E DEFINIÇÕES USADAS NA ASSISTÊNCIA VEICULAR

ACIDENTE

É a ocorrência de qualquer fato danoso, imprevisível, produzindo no veículo, tais como: colisão, tombamento, abalroamento, incêndio, capotagem, alagamento ou queda que provoque sua imobilização, tendo ou não resultados em ferimento do usuário e/ou de seus acompanhantes.

ACOMPANHANTES

São considerados acompanhantes os deamis ocupantes do veículo desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão em todo território nacional.

APOIO LOGÍSTICO

Termo utilizado dentro da operação da assistência para designar a prestação de um serviço extra, ou seja, não incluso na cobertura, para ajudar o usuário final na tratativa com seu veículo em situações de evento e evento previsto. Despesas referentes ao apoio logístico não são de responsabilidade da **assistência 24h**.

USUÁRIO

É a pessoa física ou jurídica, titular e beneficiário do serviço de assistência do ramo de “ **VEÍCULOS** ”

BASE DO PRESTADOR

Local de responsabilidade do prestador para onde o veículo é levado pós-remoção, fora do horário comercial, em caso de eventos previstos.

CADASTRO

É um conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito a utilização dos serviços.

CENTRAL DE ASSISTÊNCIA

É a central de **atendimento 24h** que ficará disponível 365 dias por ano e 24h por dia.

EVENTO

Imobilização do veículo em decorrência de pane, falta de combustível, pneu furado e perda de chaves que venha impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios.

EVENTO PREVISTO

São eventos que, quando caracterizados configuram como fato gerador dos serviços, disponibilizados pela **assistência 24h** sendo eles:: acidente/colisão, roubo ou furto e incêndio.

LIMITE

Critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecidos de acordo com a quilometragem inicial ou máxima, tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

OFICINA CREDENCIADA

Oficina mais próxima ao local do evento, credenciada ou não preferênciada do usuário/conductor. Para onde será destinado o veículo em caso de pane.

PANE

Defeito de origem mecânica ou elétrica que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível.

PRAZOS/VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado e adimplência.

PRESTADORES

Pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros em nossa rede de prestadores, aptas a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários da **assistência 24h**.

RESGATE

Situações em que o veículo não se encontra na via/pista e com as 4 (quatro) rodas no chão, tais como, mas não se limitando a valas, buracos, ribanceiras, capotamento e/ou atolamento em qualquer superfície.

RESIDÊNCIA DO USUÁRIO

O endereço que consta em nossa base de dados.

ROUBO E FURTO

Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenha sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

UTILIZAÇÃO POR MÊS

Será considerada utilização por mês o serviço prestado no período entre o dia primeiro e o último dia de cada MÊS.

VEÍCULO

Meio de transporte automotor, incluindo automóveis, utilitários, motocicletas, pick-ups, vans e caminhões.

CHECKLIST

É um formulário, uma lista de itens para certificar as condições atuais do veículo.

2 DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24H

Os serviços oferecidos são de assistência EMERGENCIAL e não se confundem com um seguro, portanto os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas. Os serviços em questão somente serão prestados em situações de extrema urgência, que se caracterizem como um dos eventos previstos neste manual.

Todos os serviços emergenciais previstos neste manual. devem ser previamente solicitados para a central de **assistência 24h**, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da central de **assistência 24h** não serão reembolsados ao usuário em hipótese alguma, tampouco quitado a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

Apesar dos serviços descritos neste manual serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costume do local do evento, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

IMPORTANTE: O usuário é responsável por ler, assinar e exigir uma cópia do checklist junto ao prestador em qualquer remoção do veículo.

2.1 VEÍCULO CARREGADOS, ACOPLADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS

Se o veículo assistido estiver carregado, deverá providenciar previamente o transbordo de carga. Em nenhuma hipótese a assistência 24h se responsabilizará pela remoção e/ou guarda da carga. Em caso de veículo assistido se tratar de cavalo mecânico com carreta, é de responsabilidade do usuário o desatrelamento do cavalo mecânico da carreta.

Caso prestador disponibilizado pela assistência 24h chega no local e a carga ainda estiver impedindo o serviço e/ou cavalo mecânico esteja acoplado as carretas, os custos extras serão repassados ao usuário, sendo:

HORA PARADA - HP e/ou HORA TRABALHADA - MT.

2.2 REGRAS CANCELAMENTO

Somente os casos em que as solicitações de atendimento tiverem o pedido de cancelamento dos serviços em até **10 (DEZ) minutos** da solicitação não serão computados nas regras deste **MANUAL**, cabendo ao usuário uma nova solicitação dentro do mês. Cancelamento após **10 (DEZ) minutos** serão computados como utilização e não haverá direito de uma nova solicitação dentro do MÊS para o mesmo evento.

3 ASSISTÊNCIA 24 HORAS PARA SEU VEÍCULO

3.1 AUTOMÓVEIS

Veículos de passeio e pick-ups leves de 3,5 t (três vírgula cinco toneladas).

UTILITÁRIOS

Vans, pick-ups médias e SuVs até 3,5 t (três vírgula cinco toneladas)

MOTOCICLETAS

Veículos automotores de duas rodas à partir de 50 cc (cinquenta cilindradas).

CAMINHÕES

Veículos automotores à partir de 3,5 t (três vírgula cinco toneladas) destinados ao transporte de carga.

Obs: carretas ou semi-reboques serão consideradas veículos apartados e terão cobertura de assistência desde que previamente cadastrados.

3.2 LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA 24H

- A** 100 (cem) quilômetros de raio, sendo 100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta do local do evento totalizando 200 (duzentos) quilômetros;
- B** 200 (duzentos) quilômetros de raio, sendo 200 (duzentos) quilômetros de ida e 200 (duzentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 400 (quatrocentos) quilômetros;
- C** 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de raio, sendo 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de ida e 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de volta do local do evento totalizando 500 (quinhentos) quilômetros;
- D** 300 (trezentos) quilômetros de raio, sendo 300 (trezentos) quilômetros de ida e 300 (trezentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 600 (seiscientos) quilômetros;
- E** 400 (quatrocentos) quilômetros de raio, sendo 400 (quatrocentos) quilômetros de ida e 400 (quatrocentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 800 (oitocentos) quilômetros;
- F** 500 (quinhentos) quilômetros de raio, sendo 500 (quinhentos) quilômetros de ida e 500 (quinhentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 1.000 (mil) quilômetros;

Obs: As opções de quilometragem variam de acordo com o plano contratado.

3.3 EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H

3.3.1 RECARGA DE BATERIA

O serviço de recarga de bateria é destinado apenas para veículos que estejam com a parte elétrica do veículo em perfeitas condições. Que tenha ficado sem bateria por conta de um longo prazo sem funcionamento ou que teve a bateria esgotada por conta de um uso contínuo de algum acessório sem que o alternador recarregasse o sistema.

LIMITE

100 (cem) km de raio (uma utilização por mês)

3.3.2 REBOQUE OU RECOLHIMENTO APÓS PANE

Na hipótese de pane (elétrica/mecânica) que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios, e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo assistido será rebocado até a oficina referenciada pelo usuário dentro do limite contratado.

Caso o evento ocorra fora do horário comercial, final de semana e feriados, o veículo deverá ser rebocado para a residência do usuário, tendo outra utilização no próximo dia útil, caso o usuário opte pela continuidade do serviço com destino final a oficina. O usuário deverá ligar para central 24h no próximo dia útil para solicitar a continuidade, pois este serviço não poderá ser agendado.

Se não for solicitado neste prazo o usuário perderá o direito à continuidade do atendimento.

Nota: entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o raio máximo contratado, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Obs: independente da natureza da pane, se mecânica ou elétrica, esta cobertura é restrita à uma utilização por mês.

3.3.3 REBOQUE ACIDENTE/COLISÃO, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO

Na ocorrência de evento previsto (acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto), dentro do horário comercial, que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios, a central de assistência 24h fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina credenciada localizada até o raio máximo contratado.

Caso o evento previsto ocorra fora do horário comercial, final de semana e feriados o veículo deverá ser rebocado para o destino determinado pela contratante, usuário ou para a base prestadora tendo outra utilização no próximo dia útil, caso o usuário opte pela continuidade do serviço com destino a oficina. O usuário deverá ligar para a central 24h no próximo dia útil para solicitar a continuidade, pois este serviço não poderá ser agendado. Se não for solicitado neste prazo o usuário perderá o direito a continuidade do atendimento.

Obs: Não haverá cobertura para utilizações especiais para resgate do veículo tais como: caminhão - munk - guindaste entre outros.

Limite: Conforme raio máximo contratado (Uma utilização por Mês)

3.3.4 PANE SECA: FALTA DE COMBUSTÍVEL (GASOLINA, ÁLCOOL, DIESEL E GNV)

Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo assistido por falta de combustível, será providenciado o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastece-lo. A assistência 24h arcará apenas com o serviço de reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com combustível.

LIMITE

100 (cem) km de raio (uma utilização por mês)

Obs: entende-se por raio a distância do local da ocorrência até o posto de avastecimento mais próximo.

3.3.5 TROCA DE PNEUS (EXCLUÍDOS PESADOS/EXTRA-PESADO)

Em caso de dano a um dos pneus do veículo impedindo sua locomoção, a assistêncnia providenciará um prestador para eftuar a troca do pneu danificado pelo sobressalente caso o veículo possua o estepe. Este serviço só poderá ser feito caso o usuário disponha do estepe e das ferramentas necessárias para a troca, quais sejam chave de roda e macaco.

Na impossibilidade de reparo no local, o veículo será rebocado até a borracharia mais próxima. A assistência 24h arcará apenas com o serviço de reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com despesas com conserto do pneu, câmara, aro, entre outras.

LIMITE

100 (cem) km de raio (uma utilização por mês)

Obs: Entende-se por raio a distância do local da ocorrência até o borrachairo mais próximo em caso de troca de pneus.

4 ASSISTÊNCIA 24H PARA VOCÊ

4.1 ENVIO DE TÁXI / MOTORISTA DE APLICATIVO

Em cao de remoção de veículo assistido por pane, pane seca, pneu avariado, perda ou quebra de chaves; a assiteência 24h providenciará o transporte para o retorno do usuário dos ocupantes e respeitando a capacidade máxima permitida do veículo até a residência ou outro destino, limitado a 25 (vinte e cinco) quilômetros de raio.

Este atendimento é auxiliar da pane, pane seca, pneu avariado, perda ou quebra de chave, devendo o usuário solicitar e utilizar o táxi na origem.

LIMITE

25 (vinte e cinco) km de raio para remoção do vepiculo assistido por pane, pane seca pneu avariado, perda ou quebra de chaves.

4.2 MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Em caso de acionamento da assistência 24h para recolhimento de ve veículo em caso evento previsto (acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto) a assistência 24h colocará à disposição do usuário assistido o meio de transporte mais adequado para o retorno à sua resid\~encia ou continuação de viagem. Considera-se MTA o meio de transporte que a **assistência 24h** julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo, podendo ser ônibus, táxi ou aéreo.

LIMITE

MTA a critério da assistência 24h limitado até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), e limitado a uma utilização por mês através de reembolso.

4.3 HOSPEDAGEM

Este serviços só será disponibilizado em decorrência de um evento previsto, caso não seja possível fornecer o meio de transporte alternativo - MTA por indisponibilidade do mesmo. O usuário e acompanhantes do veículo assistido terão direito a duas diárias de hotel em rede credenciada, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) totais. Fica como responsabilidade do usuário todas as despesas não compreendidas do preço da diária como gastos com restaurantes, frigobar, telefone, lavanderia, etc.

LIMITE

Duas diárias de hotel, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) totais (uma utilização por mês), **por reembolso.**

4.4 TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

Sendo o veículo assistido localizado após roubo ou furto, a assistência 24h coloca à disposição um táxi para que o proprietário do veículo possa recuperá-lo. Considere-se meio de transporte adequado aquele que a assistência 24h julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo.

Até 25 (vinte e cinco) Km de raio (uma utilização por mês).

5 EXCURSÕES ASSISTÊNCIA 24H: EVENTOS NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTENCIA

- A** Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiro sem prévio contato com central de atendimento 24h,;
- B** Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- C** Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rchas ou corridas,

- D** Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- E** Veículo em oficinas;
- F** Mão de obra para reparação do veículo (troca, substituição, reparo, etc);
- G** Consertos de Pneus;
- H** Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- I** Fornecimento de combustível;
- J** Serviços de assistência para terceiros;
- L** Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seusacompanhantes deixados no veículo no ato da remoção;
- M** Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- N** Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ou de areias fofas ou movediças;
- O** Veículos atolados em qualquer superfície;
- P** Eventos que ocorram em situações 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 acidentes de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de forças maior:
- Q** Atos intencionais, dolosos e/ou de má fé;
- R** Assistência em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- S** Motocicletas ou automóveis que estiverem sendo utilizados para prática de atividades "Off-Road", trilhas, passeio em durnas ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo reboque como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- T** A assistência 24h estará desobrigada de prestação de serviços, quando evidenciado problemas de segurança pública onde haja risco de vida, falta de combustível no mercado (postos de gasolina), depredação do patrimônio, roubo e furto de equipamentos em determinadas regiões;
- U** Assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviço quando evidenciado problemas de segurança pública onde haja risco de vida, depredação do patrimônio, roubo e furto de equipamentos em determinadas regiões;

6 ASSISTÊNCIA FUNERAL / ACIDENTE DE TRÂNSITO

6.1 TERMOS E DEFINIÇÕES

ABRANGÊNCIA

Território nacional.

COBERTURA

Estará coberto pela assistência funeral exclusivamente o motorista em caso de acidente de trânsito fatal envolvendo o veículo coberto pela assistência 24h e que esteja adimplente.

CARÊNCIA

Não haverá carência para esse serviço.

LIMITE FINANCEIRO

O funeral está limitado a R\$ 3.000,00 (três mil reais) por evento.

SERVIÇOS

Arendimento social, funeral, cremação ou sepultamento e transporte familiar. Limitação a uma utilização por ano.

PRAZOS E VIGÊNCIAS

Os serviços de assistência funeral está prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

6.2 CONDIÇÕES GERAIS

A prestação de serviços pela assistência 24h será providenciada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação, costumes, localização e horário do local do evento.

Para ter direito aos serviços a seguir, o responsável ou familiar deverá acionar a assistência 24h desde o início do sinistro para que a mesma realize e coordene todos os procedimentos cabíveis. Em nenhuma hipótese deverá a família encomendar diretamente os serviços constantes neste instrumento, sob a pena de arcar com os ônus decorrentes, pelos quais não são se responsabilizará a assistência 24h.

6.3 DOCUMENTAÇÃO

Após o funeral, fica acordado que a o familiar deverá entregar ao prestador as cópias autenticadas das seguintes documentações : **CERTIDÃO DE ÓBITO, REGISTRO GERAL E CPF.**

6.4 ATENDIMENTO SOCIAL

Na ocorrência do óbito do usuário após a liberação do corpo pelos órgãos competentes

de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a central de atendimento que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município para que sejam providenciadas as condições necessárias para a execução do funeral. Vide condições no item 6.6 funeral.

Obs: O acompanhante de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.

6.5 TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO

No caso de falecimento do usuário fora do seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a assistência 24h fornecerá um meio de transporte mais apropriado, ao seu critério. A assistência 24h também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite pré-estabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar estes limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

LIMITE

Uma utilização por ano, de acordo com o limite monetário contratado.

6.6 FUNERAL

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- Urna;
- Higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- Coroa de flores da estação;
- Véu;
- Parâmentos e velas (cavaletes, castiçal e crucifixo) conforme a religião, disponibilizados, quando necessário e permitido pela família;
- Carro fúnebre para remoção dentro do município;
- Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- Livro de presença (conforme disponibilidade local);
- Locação de jazigo (por 3 anos) em um cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível;

Obs: Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à assistência 24h a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

6.7 CREMAÇÃO

A assistência 24h providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima que existe o serviço de cremação em um raio máximo de 100 Km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

6.8 SEPULTAMENTO

A assistência 24h providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

6.9 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a assistência 24h poderá transmitir para a família do usuário assistindo ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

7 EXCLUSÕES GERAIS DO FUNERAL

- A** Despesas de qualquer natureza sem autorização prévia da central de atendimento, não previstas nestas condições ou superior aos limites fixados;
- B** Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela central de atendimento 24h;
- C** Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela central de atendimento após 90 dias da ocorrência do evento;
- D** Sepultamento de mebrros;
- E** Despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
- F** Confecção de lápide;
- G** Aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova carneiro (gaveta nos cemitérios onde se enterram os cadáveres), etc;
- H** Nos casos em que o registro do assistido não for enviado pelo estipulante para inserção no banco de dados da assistência 24h;

TABELA – LIMITE DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS

Serviços	Causas	Limite Monetário	Limite de Diárias	Limite de km (Raio)	Limite de Intervenção (mês)
Envio de Mecânico	Pane Mecânica	Não há	Não há	Não há	1
	Pane Elétrica				
Reboque	Pane Mecânica	Não há	Não há	Conforme raio máximo contratado	1
	Pane Elétrica				
Reboque	Acidente	Não há	Não há	Conforme raio máximo contratado	1
	Roubo ou Furto				
	Incêndio				
Reboque	Pane Seca	Não há	Não há	100	1
S.O.S. Reboque	Pneu Avariado	Não há	Não há	100	1
Chaveiro Reboque	Perda ou quebra de chaves	Não há	Não há	100	1
Envio de Táxi	Pane Mecânica	Não há	Não há	25	1
	Pane Elétrica				
	Roubo ou Furto				
	Incêndio				
	Pane Seca				
	Pneu Avariado				
	Perda ou quebra de chaves				
MTA	Acidente	R\$ 350,00	Não há	Não há	1
	Roubo ou Furto				
	Incêndio				
Hospedagem	Acidente	R\$ 500,00	2	Não há	1
	Roubo ou Furto				
	Incêndio				
Motorista Amigo	Condições físicas ou psicológicas	Não há	Não há	25	2/ano
Transporte para retirada do veículo	Roubo ou Furto	Não há	Não há	25	1
Remoção hospitalar	Acidente	R\$ 1.800,00	Não há	Não há	1
Traslado de Corpo	Acidente	R\$ 1.800,00	Não há	Não há	Não há
Envio de acompanhante	Acidente	MTA A critério da assistência	Não há	Não há	1
Retorno Antecipado	Falecimento de parente de primeiro grau	MTA A critério da assistência	Não há	Não há	1
Funeral	Acidente de Trânsito Fatal	R\$ 3.000,00	Não há	100 km para cremação	1/ano



DEFENDERSAT

SOLUÇÕES EM RASTREAMENTO

 0800 719 0995