

Condições Gerais



www.europ-assistance.com

TERMOS E CONDIÇÕES – ASSISTÊNCIA 24 HORAS EM VIAGEM NACIONAL E INTERNACIONAL

A. INFORMAÇÕES GERAIS

A.1. Conforme informado nas Condições Gerais do Seguro Viagem, os serviços contidos no item 5 (cinco) logo abaixo, além de oferecer o reembolso ou indenização, também possibilitam ao Segurado utilizar as coberturas sem a necessidade de desembolso durante a viagem. Logo abaixo estão destacadas as informações destas coberturas e forma de acionamento.

A.2. Atenção! O Seguro Viagem não é seguro saúde! Leia atentamente as condições contratuais, observando seus direitos e obrigações, bem como o limite do capital segurado contratado para cada cobertura.

A.3 Se durante o atendimento for constatada qualquer exclusão contratual, o serviço será imediatamente interrompido e todos os custos serão de responsabilidade do Segurado.

A.4. Para utilizar esta modalidade de atendimento o Segurado deve acionar a Central de Assistência por meio do telefone (55 11) 2871-5107 ou 0800 7273113.

A.5. É possível realizar ligações a cobrar utilizando o serviço Brasil Direto, disponibilizado pela Embratel. Para isso, basta verificar o código de acesso ao serviço do país onde você se encontra, escolher a opção 3 (ligação com auxílio de operador) e informar o número (55 11) 2871-5107.

A.5.1 Os códigos de acesso estão disponíveis no site da Embratel – Brasil Direto e podem ser acessados pelo link <http://goo.gl/Bu7F5b>.

A.6. Em caso de impossibilidade do retorno do segurado por evento coberto, o prazo de vigência das coberturas se estenderá, automaticamente, até o retorno do segurado ao local de domicílio ou de início da viagem, respeitando o limite do capital segurado contratado.

A.7. Se o segurado regressar antecipadamente da viagem segurada fica cancelado o seguro a partir da sua chegada ao local de origem da viagem ou de seu domicílio, conforme o caso, estando cobertos eventuais sinistros ocorridos antes do cancelamento.

A.8. Para todos os efeitos dos serviços e coberturas aqui descritos, todo e qualquer valor descrito em moeda diversa do Dólar norte-americano ou Euro serão convertidas, primeiramente, para o dólar norte-americano e, depois, será convertido para a moeda corrente no Brasil, de acordo com a taxa definida pelo BACEN na data de emissão da Apólice. Para todos os efeitos dos serviços e coberturas aqui descritos, a conversão de moedas será feita, sempre, com base na taxa do câmbio do dia de emissão da Apólice. **A.9.** As definições detalhadas estão previstas nas Condições Gerais do Seguro.

1. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS EM VIAGEM

Coberturas	Corporativo Elo Mais Internacional	Corporativo Elo Nanquim Internacional	Aéreo Mais Internacional (Virtual)	Hotel Elo Mais internacional (Virtual)
Despesa médica, hospitalar e/ou odontológica em viagem ao Exterior / Nacional	US\$ 10.000 € 30.000	US\$ 10.000 € 30.000	US\$ 10.000 € 30.000	US\$ 10.000 € 30.000
Traslado médico (Organização de Remoção InterHospitalar)	US\$ 10.000 R\$ 26.000	US\$ 10.000 R\$ 26.000	US\$ 10.000 R\$ 26.000	US\$ 10.000 R\$ 26.000
Regresso Sanitário (Repatriação sanitária)	US\$ 20.000 R\$ 52.000	US\$ 20.000 R\$ 52.000	US\$ 20.000 R\$ 52.000	US\$ 20.000 R\$ 52.000
Traslado de corpo (Organização de Repatriação Funerária)	US\$ 10.000 R\$ 26.000	US\$ 10.000 R\$ 26.000	US\$ 10.000 R\$ 26.000	US\$ 10.000 R\$ 26.000
Visita ao Segurado hospitalizado (Organização de envio de acompanhante)	1 utilização ao ano - Passagem em classe econômica + hospedagem- até 5 dias US\$ 110/dia	1 utilização ao ano - Passagem em classe econômica + hospedagem- até 5 dias US\$ 110/dia	1 utilização ao ano - Passagem em classe econômica + hospedagem- até 5 dias US\$ 110/dia	1 utilização ao ano - Passagem em classe econômica + hospedagem- até 5 dias R\$ 100/dia
Regresso antecipado Falecimento (Organização regresso antecipado)	1 utilização ao ano - Passagem em classe econômica	1 utilização ao ano - Passagem em classe econômica	1 utilização ao ano - Passagem em classe econômica	1 utilização ao ano - Passagem em classe econômica
Familiares em caso de falecimento do segurado (Organização de regresso de familiares)	1 utilização ao ano - Remarcação de Passagem em classe econômica	1 utilização ao ano - Remarcação de Passagem em classe econômica	1 utilização ao ano - Remarcação de Passagem em classe econômica	1 utilização ao ano - Remarcação de Passagem em classe econômica
Regresso Sanitário (Repatriação sanitária)	US\$ 20.000 R\$ 52.000	US\$ 20.000 R\$ 52.000	US\$ 20.000 R\$ 52.000	US\$ 20.000 R\$ 52.000
Garantia de Viagem de Regresso (Organização de retorno posterior)	* 1 utilização ao ano - Passagem em classe econômica	Passagem em classe econômica	Passagem em classe econômica	Passagem em classe econômica
Hospedagem em hotel após alta hospitalar (Organização de hospedagem por convalescença)	Até 10 dias US\$ 110/dia	Até 10 dias US\$ 110/dia	Até 10 dias US\$ 110/dia	Até 10 dias US\$ 110/dia
Traslado de Executivo Substituto (Organização de envio de executivo substituto)	1 utilização ao ano - Passagem em classe econômica	1 utilização ao ano - Passagem em classe econômica	1 utilização ao ano - Passagem em classe econômica	1 utilização ao ano - Passagem em classe econômica

Envio de documentos empresariais	1 utilização ao ano - Até 1,5kg	1 utilização ao ano - Até 1,5kg	1 utilização ao ano - Até 1,5kg	NÃO CONTEMPLA
Auxilio na Localização de Bagagem	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço
Indicação de hospitais	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço
Orientação/Informação perda de documentos	Serviço	Serviço	Serviço	NÃO CONTEMPLA
Informações de Viagem	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço

1.1 Todos os limites da **Assistência 24 Horas** são aplicados “até” o valor acima mencionado, conforme previsto no plano de Seguro Viagem contratado pelo Segurado junto a Seguradora.

2 OBJETO E DEFINIÇÕES

2.1.1 A **Assistência 24 Horas** tem por objetivo organizar e auxiliar o atendimento emergencial ao Segurado, quando da ocorrência de um dos Eventos previstos nestes Termos e Condições durante o Período de Viagem para o qual tenha sido adquirido, e dentro dos limites e coberturas contratados junto a Seguradora.

2.1.2 Os serviços da **Assistência 24 Horas** são de caráter emergencial ou informativo, ou seja, tem por objetivo auxiliar o Segurado quando da ocorrência de Eventos definidos no decorrer destes Termos e Condições, tendo regras próprias e limites de utilização, e **não se confundem com coberturas de seguro, tampouco podem ser comparados a um plano de saúde.**

2.1.3 A **Assistência 24 Horas** é um Serviço complementar ao Seguro Viagem adquirido pelo Segurado junto a Seguradora e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento de qualquer obrigação do Contratante com relação ao contrato firmado com o Segurado, que se rege por suas próprias condições contratuais.

2.2 Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

a) **Acidente Pessoal:** É a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas ao Segurado que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

b) **Alta hospitalar:** Considera-se alta hospitalar clinicamente justificável para os fins destes serviços, a liberação clínica do Segurado para retorno ao domicílio, desde que devidamente fundamentada a sua indicação pelo médico que está cuidando do Segurado.

c) **Assistências 24 Horas:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestes Termos e Condições, nos limites previstos, prestados pela empresa **Europ Assistance Brasil**, também denominado, neste instrumento, como “**Assistência**”.

d) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Segurados elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestes Termos e Condições, fornecidas pelo Segurado ao Contratante.

- e) **Central de Assistência:** é a central telefônica da **Assistência 24 horas**, disponível conforme horário estabelecido nestes Termos e Condições, a fim de auxiliar o Segurados quando da solicitação dos Serviços.
- f) **Contratante:** é pessoa jurídica com a qual o Segurado mantém vínculo contratual.
- g) **Doença Aguda:** Doença de início súbito não decorrente de uma doença préexistente.
- h) **Doença Súbita:** É a alteração aguda do estado de saúde do segurado com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.
- i) **Domicílio:** é o endereço permanente do Segurado no Brasil, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação do Seguro Viagem e/ou produto junto a Contratante, através do Cadastro, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- j) **Equipe Médica:** é o grupo de profissionais da área médica, contratados pela Central de Assistência e devidamente qualificados para prestar os serviços de acompanhamento, coordenação e supervisão de serviços médicos exigidos em consequência de Eventos previstos nestes Termos e Condições.
- k) **Evento:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da dos serviços de **Assistência 24 horas** pelo Segurado, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços contratados e descritos nestes Termos e Condições.
- l) **Período de Viagem:** É o período compreendido entre as datas de início e término da viagem realizada pelo Segurado a uma distância mínima de seu Domicílio conforme e para a qual o Seguro Viagem e a **Assistência 24 Horas** tenha sido contratada.
- m) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Central de **Assistência 24 horas** para prestação dos serviços constantes nestes Termos e Condições.
- n) **Seguradora:** Sociedade Anônima devidamente autorizada a operar seguros, da qual o Segurado adquire Seguro Viagem relacionado à **Assistência 24 Horas**, mantendo com ele um vínculo contratual também denominado, neste instrumento, como Contratante/Contratada.
- o) **Termos e Condições:** é o presente instrumento, onde constam a descrição dos Serviços, seus limites e condições para organização.
- p) **Segurado ou Segurado:** é a pessoa física, Segurado do Contratante, com residência habitual no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil através do Cadastro.

3 ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

3.1 O Segurado terá direito aos serviços da **Assistência 24 Horas** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestes Termos e Condições.

3.1.1 O Segurado que não conste no Cadastro poderá ter direito à Assistência desde que apresente, através de procedimento estabelecido pela Central de Assistência, documento comprobatório de elegibilidade ao serviço de **Assistência 24 horas** contratado e/ou pode realizar os serviços contratados e solicitar análise de reembolso junto a Seguradora contratada.

3.2 Para que a **Assistência 24** horas contratada possa auxiliar e organizar a assistência, o Segurado deverá seguir, sempre e antes de serem tomadas quaisquer providências com relação ao evento, os seguintes procedimentos:

a) Contatar a Central de Assistência (disponível 24 (vinte e quatro horas por dia) imediatamente após a ocorrência do Evento e fornecendo todas as informações de forma clara e exata para perfeita identificação do Segurado, confirmação de sua inclusão no Cadastro, análise das condições da Assistência contratada e sua necessidade.

b) Seguir a orientação da Central de Assistência fornecendo as informações e providenciando, quando necessário, o envio de documentos solicitados para prestação dos Serviços de Assistência.

3.3 Uma vez constada a solicitação do Serviço, a Central de Assistência tomará as providências que lhe competem para prestação dos mesmos.

3.4 O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais e melhor orientação do Segurado, dependendo dos seus sintomas e de sua localização.

4 DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

4.1 Os serviços serão prestados de acordo com o plano de Seguro Viagem contratado junto a Seguradora pelo Segurado.

4.2 Todos os serviços previstos na **Assistência 24 Horas** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta auxilie e organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Segurado ou responsáveis sem participação prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Segurado que poderá solicitar direto a análise do ressarcimento desses custos à Seguradora.

4.3 O Segurado deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

4.4 O Segurado se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Central de Assistência** contratada, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

- 4.5 Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.
- 4.6 Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destes Termos e Condições serão de responsabilidade exclusiva do Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestes Termos e Condições, contratados pelo Segurado diretamente do Prestador.
- 4.7 A **Assistência 24 Horas** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior.
- 4.8 Para que o Segurado seja elegível à utilização da **Assistência 24 Horas**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:
- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Segurado vigente na data do Evento;
 - b) O Segurado deverá constar na base de segurados informada pela Seguradora à **Central de Assistência 24h**;
 - c) O Segurado deverá se encontrar a mais de 100 km (cem quilômetros) de sua residência.
- 4.9 Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Segurado são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Segurado direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência 24 horas**.
- 4.10 Na execução do Serviço serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestes Termos e Condições, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.
- 4.11 Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestes Termos e Condições, a **Assistência 24 Horas** ficará sub-rogada dos direitos do Segurado, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Segurado deverá colaborar com a Central de Assistência, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.
- 4.12 O Segurado será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador.
- 4.13 **Assistência 24 Horas**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:
- a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissional (is) indicado (s);
 - b) Pelo atendimento integral das expectativas do Segurado quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is).

- 4.14 Apesar do caráter emergencial dos serviços da **Assistência 24 Horas**, estes serão prestados de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local onde ocorreu o Evento, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.
- 4.15 A **Assistência 24 Horas** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.
- 4.16 Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência 24 Horas** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias corridos, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

5 OS SERVIÇOS

5.1 **DESPESAS MÉDICAS HOSPITALARES E/OU ODONTOLÓGICAS EM VIAGEM**

ORGANIZAÇÃO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA EM CASO DE ACIDENTE OU DOENÇA

- 5.1.1 Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, ou seja, em situação crítica, incidental e imprevista, com ocorrência de perigo, em decorrência, exclusivamente, de Acidente Pessoal ou Doença Súbita e Aguda e que exija intervenção médica ou cirúrgica de imediato (“Evento”), a Central de Assistência organizará os serviços médicos, desde que o Segurado tenha solicitado a prévia intermediação da Central de Assistência.
- 5.1.2 Excepcionalmente nos casos de Acidente Pessoal que ensejar risco potencial de morte, sendo necessário que a assistência seja efetuada dentro de um prazo muito exíguo, que impossibilite o acionamento prévio da Central de Assistência, onde o Segurado recorrer a médicos e serviços não indicados previamente, a Central de Assistência deverá ser comunicada **antes da alta hospitalar**, para que seja feita a tentativa de reversão dos custos para a Central de Assistência, para não gerar ônus ao Segurado.
- 5.1.2.1 Alguns hospitais, clínicas e serviços médicos não aceitam garantias de pagamento de Seguradoras ou da Central da Assistência, sendo assim, caso a Central de Assistência não consiga reverter os custos, o segurado deverá arcar com os custos médicos e posteriormente solicitar reembolso à sociedade seguradora.
- 5.1.3 Para o mencionado ressarcimento, os custos devem necessariamente decorrer de despesas com profissionais da área médica, diárias hospitalares, serviços de enfermagem, exames médicos complementares e medicamentos utilizados no atendimento hospitalar e estarem estritamente relacionadas ao Evento e demais especificações particulares definidas pela Seguradora pelo Segurado.
- 5.1.4 Também estão cobertos episódios de crise ocasionados por doença preexistente ou crônica, quando gerar quadro clínico de emergência ou urgência, até o limite do capital segurado contratado para a cobertura, das despesas relacionadas à estabilização do quadro clínico do segurado que lhe permita continuar viagem ou retornar ao local de sua residência, **não havendo cobertura para a continuidade e o controle de tratamentos anteriores, check-up e extensão de receitas.**

5.1.5 Este Serviço será prestado até o limite do plano contratado (conforme previsto no produto/serviço adquirido pelo Segurado junto ao Contratante e descrito no item I destes Termos e Condições) e compreende a coordenação de serviços de: consulta com especialistas, exames médicos complementares, internação hospitalar, intervenções cirúrgicas, conforme descritas a seguir:

5.1.6 Consulta com Especialistas:

5.1.6.1 Caso o Segurado encontre-se em situação de emergência, conforme devidamente caracterizado no item 0 acima, a **Assistência 24 Horas** organizará uma consulta com um médico especialista, sem que o Segurado tenha sido examinado por um Clínico Geral, desde que a Equipe Médica da Central de **Assistência 24 horas** tenha avaliado e aprovado tal procedimento, assim como tenham sido respeitadas as impossibilidades legais e éticas do país em que se encontra o Segurado.

5.1.7 Exames Médicos Complementar:

5.1.7.1 Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item 5.1 acima, a **Assistência 24 horas** organizará realização dos exames de esclarecimento diagnóstico de enfermidades agudas, até o limite do plano contratado.

5.1.7.2 Exemplos de enfermidades agudas: ultrassonografia do abdome ou tomografia no caso de suspeita de apendicite. Tomografia ou ressonância do encéfalo no caso de suspeita diagnóstica de derrame cerebral. Eletrocardiograma ou dosagem enzimática no caso de suspeita de infarto do miocárdio.

5.1.7.3 Esta assistência será prestada somente quando os exames médicos forem comprovadamente necessários para o atendimento emergencial em questão de acordo com critérios clínicos, e desde interfira diretamente na expectativa de vida e/ ou funções orgânicas do Segurado.

5.1.8 Internação Hospitalar:

5.1.8.1 Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item 5.1 acima, e a equipe médica que estiver assistindo o Segurado no local do Evento formalmente recomendar a internação hospitalar, a Central de **Assistência 24 horas** organizará a internação hospitalar do Segurado através da organização de documentos, análise médica e autorização de internação no local de viagem do Segurado, entre outras.

5.1.8.2 Para prestação dos serviços desta assistência, a equipe médica que estiver atendendo ao Segurado deverá indicar o estabelecimento adequado à natureza do quadro clínico apresentado pelo Segurado. Na ausência de tal indicação, caberá à Equipe Médica da Central de **Assistência 24 horas** fazê-lo.

5.1.9 Intervenções Cirúrgicas:

5.1.9.1 Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item 0 acima, que exija intervenção cirúrgica, pois dela depende

a expectativa de vida e/ou funcional do Segurado, a Central de **Assistência 24 horas** providenciará a coordenação da intervenção cirúrgica.

5.1.9.2 O tipo de intervenção cirúrgica deverá ser indicado pela equipe médica que estiver atendendo ao Segurado, devendo ser previamente autorizada pela Equipe Médica da Central de **Assistência 24 horas**.

5.1.10 Extensão Hospitalar:

5.1.10.1 Expirado o Período da contratação das assistências adquirido pelo Segurado, se este ainda se encontrar hospitalizado, a Central de **Assistência 24 horas** será responsável tão somente pelos custos da internação por um período adicional, até o limite do plano de **Assistência 24 horas** contratado previsto nestes Termos e Condições.

5.1.11 Encerrado o período adicional e ultrapassado o limite financeiro previsto para este Serviço (Organização de Atendimento Médico - Hospitalar por Acidente ou Doenças), o que ocorrer primeiro, o Segurado ficará integralmente responsável, a partir de então, por todos os custos excedentes da internação.

5.2 ORGANIZAÇÃO DE ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA

5.2.1 Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, ou seja, em situação crítica, incidental e imprevista, com ocorrência de perigo, em decorrência, exclusivamente, de dor, infecção ou trauma gerado por Acidente Pessoal coberto ou de enfermidade súbita e aguda, ocorrida exclusivamente durante o período de Viagem Segurada, ocasionada em dentes naturais, e que exija consulta com um dentista (“Evento”), a Central de **Assistência 24 horas** providenciará o agendamento da consulta.

5.2.2 Excepcionalmente nos casos de Acidente Pessoal que ensejar risco potencial de morte, sendo necessário que a assistência seja efetuada dentro de um prazo muito exíguo, que impossibilite o acionamento prévio da Central de Assistência, onde o Segurado recorrer a médicos e serviços não indicados previamente, a Central de Assistência deverá ser comunicada **antes da alta hospitalar**, para que seja feita a tentativa de reversão dos custos para a Central de Assistência, para não gerar ônus ao Segurado.

5.2.2.1 Alguns hospitais, clínicas e serviços médicos não aceitam garantias de pagamento de Seguradoras ou da Central da Assistência, sendo assim, caso a Central de Assistência não consiga reverter os custos, o segurado deverá arcar com os custos médicos e posteriormente solicitar reembolso à sociedade seguradora.

5.2.2.2 Caso o segurado opte por recorrer aos serviços odontológicos por sua livre escolha, mesmo sem risco potencial de morte, os custos deverão ser pagos pelo segurado e posteriormente solicitar reembolso à sociedade seguradora.

5.2.3 Também estão cobertos episódios de crise ocasionados por doença preexistente ou crônica, quando gerar quadro clínico de emergência ou urgência, até o limite do capital segurado contratado para a cobertura, das despesas relacionadas à estabilização do

quadro clínico do segurado que lhe permita continuar viagem ou retornar ao local de sua residência, **não havendo cobertura para a continuidade e o controle de tratamentos anteriores, check-up e extensão de receitas.**

5.2.4 Este Serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência 24 horas** contratado (conforme previsto no produto/serviço adquirido pelo Segurado junto ao Contratante e descrito no item I destes Termos e Condições).

5.3 TRASLADO MÉDICO

ORGANIZAÇÃO DE REMOÇÃO INTER-HOSPITALAR

5.3.1 Caso o Segurado esteja utilizando uma das assistências médicas previstas no item 0 e que exija remoção inter-hospitalar (“Evento”), a Central de **Assistência 24 horas** organizará a transferência do Segurado para o centro médico-hospitalar mais próximo do hospital onde este está sendo atendido e que tenha condições técnicas e estruturais para o seu atendimento.

5.3.2 A remoção somente poderá ser realizada pela Central de **Assistência 24 Horas** após apresentação de pedido do médico que estiver atendendo o Segurado no local do Evento. O pedido do médico local deve necessariamente conter as seguintes informações por ESCRITO:

- a) Que o local onde o Segurado está internado, segundo critérios exclusivamente médicos, não tem condições técnicas e estruturais para atendê-lo;
- b) O estado de saúde do Segurado (descrição clínica detalhada), e o(s) tratamento(s) e medicamento(s) que vem sendo aplicado(s) ao mesmo;
- c) O meio de transporte recomendado para a remoção inter-hospitalar, podendo ser feita por ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI, e sua justificativa clínica para tal;
- d) O hospital mais próximo com condições de receber o Segurado e se este tem condições clínicas de ser removido até o hospital.

5.3.3 Independentemente do pedido do médico referido acima, a remoção ainda precisará da anuência da Equipe Médica da Central de **Assistência 24 horas**, a qual poderá decidir sobre a necessidade da remoção inter-hospitalar, bem como sobre o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI).

5.3.4 Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou uma enfermeira deverá acompanhar o paciente para possibilitar a remoção inter-hospitalar.

5.3.5 Serão de responsabilidade do Segurado e/ou a sua família e/ou responsáveis legais:

- a) O dever de localizar e garantir uma vaga hospitalar no hospital de destino para o Segurado;
- b) Enviar para a Equipe Médica da Central de **Assistência 24 horas** a confirmação da vaga, por escrito, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada com o

Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde ele deverá ser transferido.

5.3.6 Conforme exigências técnicas, a remoção do Segurado só poderá ser iniciada quando esta vaga hospitalar de destino estiver confirmada para a Central de Assistência.

5.3.7 A Central de **Assistência 24 horas** providenciará a remoção inter-hospitalar em avião UTI somente quando ocorrerem, de forma cumulativa, todas as situações abaixo:

- a) Fazer parte do limite contratado;
- b) Se a natureza dos ferimentos decorrentes do Acidente Pessoal ou da Doença Súbita e Aguda exigir esse meio de locomoção, a critério do médico local ou da Equipe Médica da Central de **Assistência 24 horas**;
- c) Se a causa clínica da indicação da UTI aérea for exclusiva e diretamente relacionada à queixa inicial do Segurado (razão da internação), e for considerado o único meio de transporte viável para a otimização do prognóstico, estando o Segurado em Unidade de Emergência do Hospital de origem;
- d) Se o Segurado estiver internado em Unidade de Urgências (UTI, Pronto-Socorro) do Hospital e não tiver recebido Alta Hospitalar;

5.3.8 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24 Horas** contratado (conforme previsto no produto/serviço adquirido pelo Segurado junto ao Contratante e descrito no item I destes Termos e Condições).

5.4 REGRESSO SANITÁRIO

ORGANIZAÇÃO DE REPATRIAÇÃO SANITÁRIA

5.4.1 Com Alta Hospitalar

5.4.1.1 Caso o Segurado, após ter recebido Alta Hospitalar decorrente dos Serviços previstos no item 0 (Organização de Atendimento Médico - Hospitalar por Acidente ou Doença), não se encontre em condições de retornar ao seu Domicílio como passageiro regular, segundo critérios médicos (“Evento”), a Central de **Assistência 24 horas** organizará o retorno deste (desde que o procedimento seja efetuado integralmente pela Central de Assistência) por meio de transporte adequado.

5.4.1.2 Este Serviço inclui a organização da viagem de retorno ao Domicílio do Segurado, com coordenação no embarque e na chegada, com a infraestrutura necessária: (1) adequação do meio de transporte eleito, através de complementação tecnológica da aparelhagem médica necessária, (2) acompanhamento médico e/ou de enfermeira, e/ou acompanhante previamente autorizado pela Central de Assistência, ambulâncias, e UTI móvel terrestre se necessário. **Esta assistência não abrange a utilização de avião UTI (Unidade de Terapia Intensiva).**

5.4.1.3 Este Serviço será prestado mediante apresentação à Central de Assistência de pedido do médico que estiver atendendo ao Segurado no local do Evento. O pedido do médico local deve informar por ESCRITO:

- a) O estado de saúde do Segurado (descrição clínica detalhada), e o(s) tratamento(s) e medicamento(s) que vem sendo aplicado(s) ao Segurado;
- b) O meio de transporte recomendado para o retorno ao Domicílio, podendo ser feito por ambulância simples, carro ou avião comercial, e sua justificativa clínica para tal. O avião comercial poderá ser adaptado com maca, oxigênio ou "extra-seat", quando necessário.

5.4.1.4 Independentemente do pedido do médico referido acima, a repatriação ainda precisará da anuência da Equipe Médica da Central de **Assistência 24 horas**, a qual poderá decidir sobre o meio de transporte a ser utilizado (ambulância simples, carro ou avião comercial).

5.4.1.5 Conforme previsto acima, considera-se alta hospitalar clinicamente justificável para os fins deste Serviço, a liberação clínica do Segurado para retorno a Domicílio, desde que devidamente fundamentada a sua indicação pelo médico que está cuidando do Segurado, não se responsabilizando a Central de **Assistência 24 horas**, pelo retorno de Segurado em outras condições.

5.4.1.6 Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência 24 horas** contratado (conforme previsto no produto/serviço adquirido pelo Segurado junto ao Contratante e descrito no item I destes Termos e Condições).

5.4.2 **Sem Alta Hospitalar**

5.4.2.1 Caso o segurado internado em decorrência da utilização da Cobertura de Assistência Médica, sem previsão de alta médica, venha a solicitar o retorno à cidade de residência, a Central de Assistência organizará o **retorno em voo regular**, desde que haja estabilidade clínica e liberação da companhia aérea para utilização de todo material médico especializado considerado necessário para a realização do transporte até o hospital localizado na cidade de residência.

5.4.2.2 O serviço inclui a organização da viagem de retorno com coordenação no embarque e na chegada com a infraestrutura necessária: adequação do meio de transporte eleito, através de complementação tecnológica da aparelhagem médica necessária, acompanhamento médico e/ou de enfermeira, ambulância, UTI móvel terrestre se necessário.

5.4.2.3 Este serviço será prestado mediante apresentação de declaração escrita do médico que atende o Segurado no local do evento, e deverá conter a descrição clínica detalhada do estado de saúde do Segurado, qual o tratamento e medicamentos que estão sendo aplicados ao Segurado e se o mesmo tem condição médica de ser removido sem risco.

5.4.2.4 Independente dos itens anteriores à remoção ainda precisará da anuência da Equipe Médica da Central de Assistência, a qual poderá decidir sobre a

possibilidade da remoção, bem como sobre o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI) e também se um médico ou enfermeira deverá acompanhar o paciente.

Importante – É de responsabilidade do segurado e/ou sua família:

- a) O dever de localizar e garantir uma vaga hospitalar no local de destino para o Segurado;
- b) Enviar para a Equipe Médica da Central de Assistência a confirmação por escrito (por fax ou e-mail) da vaga, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde ele deverá ser transferido;
- c) A remoção do paciente só será iniciada quando a vaga hospitalar de destino estiver garantido;
- d) Em determinados casos, a transferência dependerá da disponibilidade de assentos e autorização da companhia aérea.

5.5 TRASLADO DE CORPO

ORGANIZAÇÃO DE REPATRIAÇÃO FUNERÁRIA

5.5.1

Em caso de falecimento do Segurado durante a viagem assistida em decorrência de Evento coberto (“Evento”), a Central de **Assistência 24 horas** providenciará as formalidades administrativas necessárias para a liberação e o traslado do corpo e transporte deste até o Município de Domicílio do Segurado no Brasil (ou distância equivalente indicada pelo representante legal do Segurado).

5.5.2

As despesas de funeral, sepultamento, cremação, exumação e de cerimônia, assim como os custos adicionais em função do tipo de urna funerária não estão incluídas e correrão por conta da família do Segurado ou seu representante.

5.5.3

Este serviço somente poderá ser prestado a partir do momento em que o corpo do Segurado falecido se encontrar liberado pelas autoridades policiais e competentes e desde que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça a sua remoção do local do Evento para a cidade de seu Domicílio.

5.5.4

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência 24 horas** contratado (conforme previsto no produto/serviço adquirido pelo Segurado junto ao Contratante e descrito no item I destes Termos e Condições).

5.6 VISITA AO SEGURADO HOSPITALIZADO

ORGANIZAÇÃO DE ENVIO DE ACOMPANHANTE

5.6.1 Caso o Segurado tiver necessidade de permanecer hospitalizado, em decorrência de Acidente Pessoal ou Doença Súbita e Aguda (“Evento”), por período superior aos dias

previstos para este Serviço no plano de Assistência 24 horas contratado e desde que não tenha acompanhante no local da ocorrência do Evento, a Assistência 24 horas providenciará o transporte, bem como organizará a hospedagem para que um parente ou pessoa indicada pelo Segurado possa acompanhá-lo.

5.6.2 Despesas extras, tais como, alimentação, bebidas estão excluídas desta assistência.

5.6.2.1 O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da Central de **Assistência 24 horas**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Segurado se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida do Acompanhante, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

5.6.2.2 Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência 24 Horas** contratado (conforme previsto no produto/serviço adquirido pelo Segurado junto ao Contratante e descrito no item I destes Termos e Condições).

5.7 REGRESSO ANTECIPADO

ORGANIZAÇÃO DE RETORNO ANTECIPADO

5.7.1 A Central de Assistência organizará o regresso antecipado do Segurado ao seu município de domicílio, auxiliando com a remarcação do bilhete original de retorno, caso o segurado tenha que antecipar seu retorno à cidade de domicílio em decorrência de um dos motivos mencionados abaixo:

5.7.1.1 Acidente pessoal ou enfermidade grave do Segurado que impossibilite a continuidade ou prosseguimento de sua viagem;

5.7.1.2 Morte ou internação hospitalar por mais de 03 (três) dias em decorrência de Acidente Pessoal ou enfermidade declarada de forma repentina e de maneira aguda do cônjuge, pais, irmãos filhos ou sogro(a) do segurado.

5.7.1.3 Recebimento de notificação judicial improrrogável para que o segurado compareça perante a Justiça, desde que o recebimento da referida notificação ocorra durante a Viagem;

5.7.1.4 Em caso de incêndio, explosão, inundação ou roubo com danos e violência no domicílio de um beneficiário, enquanto este se encontrar em viagem, e se, não houver ninguém que possa cuidar da situa o, e seu bilhete original não permitir mudança de data.

5.7.2 O falecimento do Membro da Família deverá ser comprovado por meio de atestado de óbito e a internan o hospitalar deverá ser comprovada através de relatório médico, observando-se ainda as cláusulas de exclusão da cobertura contidos neste material ou nas Condi es Gerais do Seguro Viagem.

- 5.7.3** Em caso de remarcação de bilhete aéreo, o Segurado deverá retornar com passagem aérea Classe Econômica, sempre que o custo para a remarcação da passagem original superar o valor da passagem em classe econômica.
- 5.7.4** Não estão cobertas as despesas com o Regresso Antecipado se este for decorrente de eventos mencionados em “Riscos Excluídos” ou “Perda de Direito ao Capital Segurado” deste material e/ou das Condições Gerais do Seguro Viagem.
- 5.7.5** Não estão cobertas as despesas com Regresso Antecipado de viagens de navio, trem, ônibus, moto, carro ou outro meio de deslocamento diverso ao avião de linha regular.
- 5.7.6** Além das exclusões mencionadas no item anterior também estão excluídas da cobertura de Regresso Antecipado:
- 5.7.6.1 Cirurgias plásticas e tratamento com finalidade rejuvenescedora ou estética realizadas por algum dos membros da família;
 - 5.7.6.2 As doenças e os acidentes ocorridos com algum dos membros da família que não ocasionem internação médica e hospitalar;
 - 5.7.6.3 Exames de avaliação médica (check-ups) realizados por algum dos membros da família do segurado.
- 5.7.7** Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência 24 Horas** contratado (conforme previsto no produto/serviço adquirido pelo Segurado junto ao Contratante e descrito no item I destes Termos e Condições).
- 5.7.8** A Central de Assistência se sub-rogará nos direitos do Segurado de negociar junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(ns) original(is) do Segurado. Portanto, a(s) passagem(ns) original(is) do Segurado, passará(ão) a ser da **Assistência 24 Horas**, devendo o mesmo enviá-la(s) juntamente com o Termo de subrogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

5.8 RETORNO DE FAMILIARES EM CASO DE FALECIMENTO DO SEGURADO

ORGANIZAÇÃO DE REGRESSO DE FAMILIARES

- 5.8.1** Caso os familiares do segurado tenham que antecipar seu retorno à cidade de domicílio em decorrência do falecimento do Segurado, a Central de Assistência organizará o retorno antecipado dos familiares, ao seu Município de domicílio, auxiliando com a remarcação do bilhete original de retorno, de acordo com o limite definido na apólice ou bilhete de Seguro.
- 5.8.2** O segurado deverá retornar com passagem aérea – classe econômica – sempre que o custo para a remarcação da passagem original superar o valor da passagem em classe econômica.
- 5.8.3** **EXCLUSÕES DA COBERTURA**

5.8.3.1 Não estão cobertas as despesas de retorno se o falecimento do seguro for decorrente de eventos mencionados no item Exclusões da Assistência 24h, ou no item, Perda de Direito ao Capital Segurado, das Condições Gerais do Seguro contratado.

5.8.3.2 Não estão cobertas as despesas de retorno para viagens de navio, trem ônibus, moto, carro ou outro meio de deslocamento diverso ao avião de linha regular.

5.9 REGRESSO SANITÁRIO

ORGANIZAÇÃO DE REPATRIAÇÃO SANITÁRIA

5.9.1 Com Alta Hospitalar

5.9.1.1 Caso o Usuário, após ter recebido Alta Hospitalar decorrente dos Serviços previstos no item 0 (Organização de Atendimento Médico - Hospitalar por Acidente ou Doença), não se encontre em condições de retornar ao seu Domicílio como passageiro regular, segundo critérios médicos ("Evento"), a Central de **Assistência 24 horas** organizará o retorno deste (desde que o procedimento seja efetuado integralmente pela Central de Assistência) por meio de transporte adequado.

5.9.1.2 Este Serviço inclui a organização da viagem de retorno ao Domicílio do Usuário, com coordenação no embarque e na chegada, com a infraestrutura necessária: (1) adequação do meio de transporte eleito, através de complementação tecnológica da aparelhagem médica necessária, (2) acompanhamento médico e/ou de enfermeira, e/ou acompanhante previamente autorizado pela Central de Assistência, ambulâncias, e UTI móvel terrestre se necessário. **Esta assistência não abrange a utilização de avião UTI (Unidade de Terapia Intensiva).**

5.9.1.3 Este Serviço será prestado mediante apresentação à Central de Assistência de pedido do médico que estiver atendendo ao Usuário no local do Evento. O pedido do médico local deve informar por ESCRITO:

- c) O estado de saúde do Usuário (descrição clínica detalhada), e o(s) tratamento(s) e medicamento(s) que vem sendo aplicado(s) ao Usuário;
- d) O meio de transporte recomendado para o retorno ao Domicílio, podendo ser feito por ambulância simples, carro ou avião comercial, e sua justificativa clínica para tal. O avião comercial poderá ser adaptado com maca, oxigênio ou "extra-seat", quando necessário.

5.9.1.4 Independentemente do pedido do médico referido acima, a repatriação ainda precisará da anuência da Equipe Médica da Central de **Assistência 24 horas**, a qual poderá decidir sobre o meio de transporte a ser utilizado (ambulância simples, carro ou avião comercial).

5.9.1.5 Conforme previsto acima, considera-se alta hospitalar clinicamente justificável para os fins deste Serviço, a liberação clínica do Usuário para retorno a Domicílio, desde que devidamente fundamentada a sua indicação pelo médico

que está cuidando do Usuário, não se responsabilizando a Central de **Assistência 24 horas**, pelo retorno de Usuário em outras condições.

5.9.1.6 Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência 24 horas** contratado (conforme previsto no produto/serviço adquirido pelo Cliente junto ao Contratante e descrito no item I destes Termos e Condições).

5.9.2 **Sem Alta Hospitalar**

5.9.2.1 Caso o segurado internado em decorrência da utilização da Cobertura de Assistência Médica, sem previsão de alta médica, venha a solicitar o retorno à cidade de residência, a Central de Assistência organizará o **retorno em voo regular**, desde que haja estabilidade clínica e liberação da companhia aérea para utilização de todo material médico especializado considerado necessário para a realização do transporte até o hospital localizado na cidade de residência.

5.9.2.2 O serviço inclui a organização da viagem de retorno com coordenação no embarque e na chegada com a infraestrutura necessária: adequação do meio de transporte eleito, através de complementação tecnológica da aparelhagem médica necessária, acompanhamento médico e/ou de enfermeira, ambulância, UTI móvel terrestre se necessário.

5.9.2.3 Este serviço será prestado mediante apresentação de declaração escrita do médico que atende o Segurado no local do evento, e deverá conter a descrição clínica detalhada do estado de saúde do Segurado, qual o tratamento e medicamentos que estão sendo aplicados ao Segurado e se o mesmo tem condição médica de ser removido sem risco.

5.9.2.4 Independente dos itens anteriores à remoção ainda precisará da anuência da Equipe Médica da Central de Assistência, a qual poderá decidir sobre a possibilidade da remoção, bem como sobre o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI) e também se um médico ou enfermeira deverá acompanhar o paciente.

Importante – É de responsabilidade do segurado e/ou sua família:

- e) O dever de localizar e garantir uma vaga hospitalar no local de destino para o Segurado;
- f) Enviar para a Equipe Médica da Central de Assistência a confirmação por escrito (por fax ou e-mail) da vaga, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde ele deverá ser transferido;
- g) A remoção do paciente só será iniciada quando a vaga hospitalar de destino estiver garantido;
- h) Em determinados casos, a transferência dependerá da disponibilidade de assentos e autorização da companhia aérea.

5.10 GARANTIA DE VIAGEM DE REGRESSO

ORGANIZAÇÃO DE RETORNO POSTERIOR

5.10.1 A Central de Assistência organizará o regresso do Segurado ao seu município de domicílio, auxiliando com a remarcação do bilhete original de retorno, caso o segurado tenha que postergar seu retorno à cidade de domicílio em decorrência de um dos motivos mencionados abaixo:

5.10.1.1 Falecimento do companheiro de viagem;

5.10.1.2 Doença que exija hospitalização onde o passageiro não tenha autorização para voltar ao país de origem;

5.10.1.3 O segurado ou companheiro de viagem for confinado em quarentena compulsória;

5.10.1.4 Perda ou roubo de passaporte ou documentos essenciais para seu retorno ao país de origem;

5.10.1.5 Estado de convalescença médica solicitado por escrito pela equipe médica responsável;

5.10.1.6 Recebimento de notificação judicial improrrogável para que o segurado compareça perante a Justiça, desde que o recebimento da referida notificação ocorra durante a Viagem;

5.10.2 O falecimento do companheiro de viagem deverá ser comprovado por meio de atestado de óbito e a internação hospitalar deverá ser comprovada através de relatório médico, observando-se ainda as cláusulas de exclusão da cobertura contidos neste material ou nas Condições Gerais do Seguro Viagem.

5.10.3 Em caso de remarcação de bilhete aéreo, o Segurado deverá retornar com passagem aérea Classe Econômica, sempre que o custo para a remarcação da passagem original superar o valor da passagem em classe econômica.

5.10.4 Não estão cobertas as despesas com o Regresso do Segurado se este for decorrente de eventos mencionados em “Riscos Excluídos” ou “Perda de Direito ao Capital Segurado” deste material e/ou das Condições Gerais do Seguro Viagem.

5.10.5 Não estão cobertas as despesas com Viagem de Regresso de viagens de navio, trem, ônibus, moto, carro ou outro meio de deslocamento diverso ao avião de linha regular.

5.10.6 Além das exclusões mencionadas no item anterior também estão excluídas da cobertura de Regresso Antecipado:

5.10.6.1 Cirurgias plásticas e tratamento com finalidade rejuvenescedora ou estética realizadas por algum dos membros da família;

5.10.6.2 As doenças e os acidentes ocorridos com algum dos membros da família que não ocasionem internação médica e hospitalar;

5.10.6.3 Exames de avaliação médica (check-ups) realizados por algum dos membros da família do segurado.

5.10.7 Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência 24 Horas** contratado (conforme previsto no produto/serviço adquirido pelo Segurado junto ao Contratante e descrito no item I destes Termos e Condições).

5.10.8 A Central de Assistência se sub-rogará nos direitos do Segurado de negociar junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(ns) original(is) do Segurado. Portanto, a(s) passagem(ns) original(is) do Segurado, passará(ão) a ser da **Assistência 24 Horas**, devendo o mesmo enviá-la(s) juntamente com o Termo de subrogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

5.11 HOSPEDAGEM EM HOTEL APÓS ALTA HOSPITALAR

ORGANIZAÇÃO DE HOSPEDAGEM POR CONVALESCENÇA

5.11.1 Se, em caso da alta hospitalar decorrente de evento atendido pelo serviço de assistência médica, for recomendada a permanência do Segurado na cidade de hospitalização, por razões estritamente médicas, motivando alteração da data de retorno, a Central de Assistência providenciará hospedagem, até o limite do plano contratado.

5.11.2 A recomendação deverá ser feita por escrito, e assinada pelo médico que atende ao Segurado, contendo a descrição clínica detalhada do estado de saúde do Segurado, qual o tratamento e medicamentos que estão sendo aplicados para que a hospedagem possa ser confirmada pela Equipe Médica da Central de Assistência.

5.11.3 Na eventualidade de ser escolhido pelo Segurado um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença.

5.11.4 Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior ao previsto na apólice ou bilhete de seguro para o serviço.

Importante: Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular, etc.

5.12 TRASLADO DE EXECUTIVO SUBSTITUTO

ORGANIZAÇÃO DE ENVIO DE EXECUTIVO SUBSTITUTO

5.12.1 Caso o Segurado fique impossibilitado, em razão de Acidente ou Doença Súbita e Aguda, de exercer suas funções profissionais por período superior aos dias previstos para este Serviço no plano de **Assistência 24 Horas** contratado e mediante avaliação e autorização da Equipe Médica da **Assistência 24 Horas** (“Evento”), será providenciado

o transporte de ida e volta, para um executivo substituto destacado pela empresa onde o Segurado trabalha.

5.12.2 O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência 24 Horas**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Segurado se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida de destino, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

5.12.3 Este Serviço será prestado até o limite do plano de **Seguro Viagem** contratado (conforme previsto no produto/serviço adquirido pelo Segurado junto ao Contratante e descrito no item I destes Termos e Condições).

5.13 ENVIO DE DOCUMENTOS EMPRESARIAS

5.13.1 Em caso de extravio de qualquer documento imprescindível à execução do trabalho, a Central de Assistência enviará cópias desses documentos ao usuário. Limite de 1,5 kg e dentro das exigências de postagem.

5.14 AUXÍLIO NA LOCALIZAÇÃO DE BAGAGEM

5.14.1 Em caso de extravio de bagagens (“Evento”), a **Assistência 24 horas** auxiliará o Segurado intermediando o contato com a Cia. Transportadora para monitorar o processo de busca.

5.14.2 O Segurado deverá entrar em contato com a Central de Assistência munido da notificação junto à Cia Aérea (PIR – Property Irregularity Report) obtida antes de deixar o local de desembarque, para que a **Assistência 24 horas** possa proceder com o monitoramento à localização da bagagem.

5.14.3 Caberá ao Segurado informar à Cia Aérea o domicílio transitório (ou definitivo) para que, no caso da Cia. Transportadora localizar a bagagem, esta possa lhe ser entregue.

5.14.4 Este serviço será prestado pelo período máximo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de notificação da PIR.

5.14.5 A **Assistência 24 horas** não é responsável pela recuperação da bagagem, entrega da mesma ou por informações desencontradas fornecidas pelas Cias. Aéreas ou pelo Segurado.

5.15 INDICAÇÃO DE HOSPITAIS

5.15.1 Se, em consequência de acidente, o Beneficiário necessitar de assistência médica, a Central de Assistência prestará informações sobre hospitais e clínicas que o possam atender.

5.15.2 Os custos com os serviços prestados pelos profissionais e/ou hospitais indicados serão de responsabilidade exclusiva do Cliente.

5.15.3 Para este serviço, a Central de Assistência estará disponível aos usuários 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

5.16 ORIENTAÇÃO/ INFORMAÇÃO PERDA DE DOCUMENTOS

5.16.1 Em caso de perda ou roubo de documentos, indispensáveis ao prosseguimento da viagem, a Central de Assistência prestará toda a orientação e ajuda necessárias, junto às embaixadas ou órgãos competentes, para obtenção de passaporte ou outras medidas a serem tomadas.

5.16.2 Se existirem documentos substitutos ou 2ª via no DOMICÍLIO do BENEFICIÁRIO, a Central de Assistência poderá, opcionalmente, remetê-los até ao local onde se encontre o BENEFICIÁRIO, desde que os custos sejam de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

5.16.3 Documentos Empresariais _ Em casos de extravio de qualquer documento imprescindível ao seu trabalho (disquetes, CDs, relatórios etc.), a Prestadora de Serviço, sempre que possível, enviará cópias desses documentos ao Usuário, desde que a empresa as disponibilize, até o limite de 1kg (um quilo), dentro das exigências de postagem.

5.17 INFORMAÇÕES DE VIAGEM

5.17.1 O beneficiário entrará em contato com a central de atendimento da Central de Assistência para obter informações sobre viagem (hotéis, pontos turísticos, passagens).

6 LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

6.1 O prazo de vigência da **Assistência 24 Horas** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Segurado e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas abaixo.

6.2 Os serviços de **Assistência 24 Horas** serão disponibilizados ao Segurado durante o Período em que estiver ausente do domicílio a mais de 100 km (cem quilômetros), desde que o mesmo esteja dentro de um dos países descritos no Limite Territorial da Assistência e que o prazo total da ausência domiciliar não exceda 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias corridos.

6.3 Para o serviço de “Concierge”, o serviço poderá ser acionado a qualquer momento, estando o Segurado no domicílio ou não. Para os demais Serviços contemplados nestes Termos e Condições, o Segurado poderá utilizar os serviços da **Assistência 24 Horas**, desde a data de início da vigência do Seguro Viagem contratado até a data de seu término de vigência, sendo que tais datas serão indicadas pela Contratante ao Segurado no momento da contratação dos serviços.

6.4 A **Assistência 24 Horas** se reserva o direito de cancelar automaticamente os serviços ora contratados, quando o Segurado causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos, ou quando o mesmo omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas.

6.5 Em complemento ao disposto nos itens acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Segurado:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Segurado com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestes Termos e Condições;
- c) Quando houver o Segurado prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7 LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

7.1 O Segurado terá direito à utilização dos Serviços somente se o Evento ocorrer em território Internacional.

7.2 Todos os serviços de **Assistência 24 Horas** são prestados em cidades consideradas grandes polos turísticos ou cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o Serviço solicitado.

7.3 Os serviços não serão válidos caso venham a ser adquiridos por quem já se encontre em viagem, sendo que a **Assistência 24 Horas** se reserva ao direito de investigar a veracidade das declarações do Segurado neste sentido.

7.4 Caso a **Assistência 24 Horas** identifique que os serviços foram adquiridos por Segurado em viagem, poderá exigir do Segurado o reembolso imediato de todos os gastos relativos aos serviços e indevidamente efetuados.

7.5 Os serviços também não serão prestados aos Segurados que deixarem de ter Domicílio no Brasil.

8 EXCLUSÕES DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

8.1 Os eventos a seguir relacionados estão excluídos da **Assistência 24 Horas**, independentemente do tipo contratado, não podendo o Segurado utilizar a **Assistência 24 Horas** em razão destes eventos.

8.2 A presente cláusula é abrangente e derroga inteiramente qualquer dispositivo do contrato da **Assistência 24 Horas** que com ela conflite ou que dela divirja.

8.3 Estão excluídos da **Assistência 24 Horas**, quaisquer prejuízos, ônus, perdas, danos ou responsabilidades de qualquer natureza, direta ou indiretamente causados por ou resultantes de ou para os quais tenham contribuído:

- a) Uso de material nuclear para quaisquer fins, incluindo a explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou a exposição a radiações nucleares ou ionizantes;
- b) Atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de guerrilha, de revolução, agitação, motim, revolta, sedição, sublevação ou outras perturbações da ordem pública e delas decorrentes;
- c) Furacões, ciclones, terremotos, maremotos, inundações, quedas de corpos siderais, meteoritos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;
- d) Ato terrorista, que caracterize a natureza do atentado, independente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade pública competente;
- e) Qualquer tipo de hérnia e suas consequências;
- f) Intoxicações decorrentes da ação de produtos químicos ou medicamentos, salvo quando prescritos por médico em decorrência de assistência médica prestada em razão de Acidente Pessoal definido nestes Termos e Condições;
- g) Choque anafilático e suas consequências;
- h) Internações hospitalares para investigação diagnóstica e/ou avaliação do estado de sanidade ("check-up");
- i) Intercorrências ou complicações consequentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de Acidente Pessoal definido nestes Termos e Condições;
- j) Tratamento de doenças mentais ou psiquiátricas;
- k) Perda de dente;
- l) Tratamentos estéticos ou rejuvenescedores de qualquer tipo;
- m) Cirurgias plásticas e despesas com compra de prótese, confecção de óculos e lentes de contato (exceto as despesas com cirurgias pós-acidentais que sejam necessárias para restabelecimento do Segurado e as despesas com reparos ou substituição de próteses odontológicas danificadas em consequência de Acidente Pessoal definido nestes Termos e Condições, desde que contratado o serviço de assistência correspondente.
- n) Lesões corporais e suas consequências, decorrentes de acidentes ocorridos antes do início do Período de Viagem assistido;
- o) Eventos não decorrentes de Acidente Pessoal definido nestes Termos e Condições;
- p) Suicídio ou sua tentativa;

- q) Doenças e Lesões ocasionadas pelo risco/meio de profissão do Segurado;
- r) Lesões decorrentes de esforços repetitivos ou micro-traumas cumulativos;
- s) Situações reconhecidas por instituições oficiais de previdência como “invalidez acidentária”;
- t) Dano moral, dano estético e indenizações punitivas;
- u) Atos ilícitos dolosos praticados pelo Segurado, por seus beneficiários, pelo representante de um ou de outro ou, ainda, pelos sócios controladores, dirigentes, administradores beneficiários do Estipulante ou seus respectivos representantes.

8.4 Serviços Excluídos – **subitens “Assistência Médica em caso de Acidente ou Doença” e “Assistência Odontológica”.**

8.4.1 Referente aos serviços “Assistência Médica em caso de Acidente ou Doenças” e “Assistência Odontológica” além das exclusões decorrentes de acidentes relacionadas no item 0, excluem-se também a assistência decorrente de, ou do tratamento de:

- a) Estados de convalescência (após a Alta Médica), tratamentos não consolidados e as despesas de acompanhantes, sem comprovação ou indicação médica ou não autorizados pela Equipe Médica da Assistência para o “Organização de Atendimento Médico – Hospitalar Por Acidente ou Doenças” (“Evento”);
- b) Consequências e complicações decorrentes de qualquer inobservância de prescrição médica feita por seu médico habitual no município de Domicílio;
- c) Qualquer tipo de “check-up” médico, controle clínico e/ou laboratorial e/ou radiológico de caráter não emergencial, atos médicos eletivos, explorações clínicas e/ou cirúrgicas, intervenções ou tratamentos de ordem estética.
- d) Aparelhos que se referem às órteses de qualquer natureza, próteses de caráter permanente e acessórios, bem como as próteses pela perda de dentes naturais.
- e) Síndromes compressivas nervosas (exceto as de caráter agudo, diagnosticadas por médico habilitado);
- f) Fraturas patológicas;
- g) Doenças mentais e psiquiátricas;
- h) Danos estéticos;
- i) Lesões ou doenças que não exijam atendimento médico;

- j) Doenças ou lesões acidentais provocadas por alcoolismo ou por uso de drogas que causem dependência psicotrópica;
- k) Automutilação;
- l) Despesas odontológicas, como as mencionadas mas não limitando-se a tratamento estéticos, polimento, próteses dentárias, tratamento de rotina, remoção de tártaro, etc., que não caracterizam como emergência ou urgência odontológica;
- m) Problemas de gravidez após 32 semanas de gestação, quando decorrentes de doença: exames de pré-natal e o parto. Também estão excluídas gestações consideradas de risco pelos exames pré-natais (clínicos) e, ainda, problemas ocasionados por interrupção voluntária de gravidez (aborto provocado ou mesmo a sua tentativa) e/ou complicações decorrentes desta.
- n) Epidemias, pandemias e endemias, assim consideradas por instituições de saúde reconhecidas nacional e internacionalmente como, por exemplo: Ministério da Saúde Brasileiro, OMS - Organização Mundial de Saúde.

Observação: Nesses casos, o primeiro atendimento que se refere ao tratamento dos sintomas será realizado até o limite dos serviços de Assistência, e, a partir do diagnóstico da doença considerada como epidemia, endemia ou pandemia, os serviços de assistência serão automaticamente cancelados.

8.5 Serviços Excluídos dos subitens constantes no item “5 OS SERVIÇOS”.

8.6 Limitações a todos os itens dispostos nestes Termos e Condições:

8.6.1 Estão limitados os serviços de todos os itens dispostos nestes Termos e Condições:

- a) O Segurado somente poderá utilizar-se dos serviços de assistência com a prévia autorização da Central de Assistência, exceto na ocorrência de situações que o ponham em risco de vida;
- b) Os serviços de assistência não se aplicarão às complicações que venham a ocorrer durante a viagem do Segurado, decorrentes de qualquer inobservância de prescrição médica.
- c) Os serviços de assistência não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do Segurado ou outro que vier a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Assistência (dados imprescindíveis ao atendimento, tais como o nome, endereço, CPF, descrição de sintomas, e outros que se façam necessários).
- d) Nas situações em que a Equipe Médica da Central de Assistência não consiga obter laudos médicos de forma satisfatória, caberá ao Segurado obtê-los diretamente do médico que o trata e/ou do Hospital no qual se encontra internado; vale lembrar que o poder de obtenção de laudos é direito do Segurado e a Central de Assistência não pagará por qualquer tipo de laudo e/ou tradução de línguas não universais. Caso não haja tal colaboração, o Segurado perderá o direito ao atendimento.

- e) O não comparecimento nas consultas médicas agendadas pela Central de Assistência será considerado injustificável e os custos resultantes desta correrão por conta do Segurado.
- f) Quando se fizer necessária uma simples consulta médica, numa região sem infraestrutura médica ou quando a região em que o Segurado se encontra não for muito acessível, a Central de Assistência deverá informar ao Segurado o local mais próximo onde ele terá direito a receber a referida assistência médica.

9 FORO

O foro competente para definir eventuais questões oriundas destas Condições Gerais será sempre o do domicílio do Segurado.