

REGULAMENTO - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA VIAGEM NACIONAL

ITEM 1 - DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO: Entende-se por Usuário, o titular da apólice, desde que tenha residência habitual no Brasil, assim como este deverá encontrar-se cadastrado em nossa base de dados no momento do acionamento.

B) Doença súbita ou aguda: Evento mórbido (de causa não acidental) que se manifesta e/ou seja contraído durante a vigência do produto Assistência viagem, e que requeira tratamento médico por parte de um médico.

C) Moradia habitual: Casa ou apartamento de uso diário e permanente do Usuário.

ITEM 2 - LIMITE TERRITORIAL E IDADE

O direito às prestações dos Serviços de Assistência começa a partir de 50 km, a contar da moradia habitual do Usuário.

O limite de idade do usuário para a prestação do serviço de assistência é de até 80 (Oitenta) anos.

ITEM 3 - ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

Os atendimentos serão fornecidos desde que os fatos geradores ocorram em território nacional.

A utilização dos serviços de Assistência se dará desde que, a estadia do Usuário fora da sua moradia habitual não seja superior a 60 (sessenta) dias.

A utilização dos serviços de Assistência se dará exclusivamente, durante a vigência de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

ITEM 4 - PERÍODO DE CARÊNCIA

O Período de Carência para a prestação dos serviços será de 03 (três) dias úteis, contado a partir da data da compra.

ITEM 5 - SERVIÇOS

A) Assistência médica

O Canal de Atendimento de Assistência providenciará o atendimento médico-hospitalar, exames médicos e internação hospitalar para tratamento(s) clínico e/ou cirúrgico de Emergência ou Urgência decorrente de Acidente ou Doença Súbita e Aguda.

Limite: R\$10.000,00 (Dez mil reais)

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A) LENTE, PRÓTESES NÃO UTILIZADAS EM PROCEDIMENTOS CIRURGICOS, ÓRTESES, DE CARÁTER DEFINITIVO OU PROVISÓRIO, COM EXCEÇÃO DAS DENTÁRIAS EMERGENCIAIS (MESMO POR MOTIVO ESTÉTICO);
- B) CIRURGIAS PLÁSTICAS, TRATAMENTOS REJUVENESCEDORES E/OU ESTÉTICOS;
- C) CONTINUIDADE E O CONTROLE DE TRATAMENTOS ANTERIORES REFERENTES A DOENÇAS E LESOES PREEXISTENTES OU CRÔNICAS;
- D) EXAMES E/OU HOSPITALIZAÇÕES PARA CHECK-UP;
- E) EXTENSÃO DE RECEITA, OU SEJA, ATENDIMENTO PARA PRESCRIÇÃO DE MEDICAMENTOS DE USO CONTÍNUO EM SITUAÇÕES NÃO CARACTERIZADAS COMO EMERGÊNCIA OU URGÊNCIA;
- F) EXAMES PRÉ-NATAL E PARTO (NATURAL OU CESARIANA, QUANDO ESTE NÃO APRESENTAR RISCO DE MORTE OU SOFRIMENTO INTENSO;
- G) INTERRUPTÃO VOLUNTÁRIA DA GESTAÇÃO (ABORTAMENTO) E SUAS COMPLICAÇÕES;
- H) COMPRA OU ALUGUEL DE CADEIRA DE RODAS E MULETAS.

B) Assistência odontológica de urgência

O Canal de Atendimento de Assistência providenciará o atendimento inicial de Emergência e Urgência, decorrente de Acidente ou Doença Súbita e Aguda.

Limite: R\$600,00 (Seiscentos reais)

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A) ATENDIMENTO ORTODÔNTICO DE ROTINA;
- B) LENTE, PRÓTESES NÃO UTILIZADAS EM PROCEDIMENTOS CIRURGICOS DE CARÁTER DEFINITIVO OU PROVISÓRIO, COM EXCEÇÃO DAS DENTÁRIAS EMERGENCIAIS (MESMO POR MOTIVO ESTÉTICO).

C) Assistência farmacêutica

O Canal de Atendimento de Assistência providenciará as despesas com medicamentos prescritos pelo médico que prestou atendimento ao Usuário durante a Viagem Assistida.

Limite: R\$300,00 (Trezentos reais)

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A) EXTENSÃO DE RECEITA, OU SEJA, ATENDIMENTO PARA PRESCRIÇÃO DE MEDICAMENTOS DE USO CONTÍNUO EM SITUAÇÕES NÃO CARACTERIZADAS COMO EMERGÊNCIA OU URGÊNCIA.

D) Transporte sanitário

Este serviço contempla o traslado de regresso do Usuário ao seu Domicílio, caso este não se encontre em condições de retornar como passageiro regular por motivo de Acidente e Doença súbita ou aguda, ocorrida durante o período da Viagem Assistida.

Quando se tratar de regresso para o Domicílio do Usuário, este poderá ocorrer nas seguintes circunstâncias:

Após a alta hospitalar: caso o Usuário receba alta hospitalar após internação e não apresente condições para retornar ao seu município de domicílio como passageiro regular, esta cobertura garante o retorno do Segurado pelo meio de transporte mais adequado, levando em consideração seu quadro clínico;

Após a estabilização do quadro clínico: Se após a estabilização do quadro clínico, o Usuário não apresentar perspectiva de alta hospitalar e não apresentar condições médicas para retornar como passageiro regular, esta cobertura garante o retorno do Usuário até o hospital ou clínica em seu município de domicílio pelo meio de transporte mais adequado.

Em caso de acionamento da prestação de serviço, independentemente do local do regresso, a decisão final sobre a segurança de sua realização, bem como a necessidade de acompanhamento médico e/ou enfermeiros durante o transporte, será tomada em conjunto com a equipe médica da Assistência, do Usuário e o da ambulância. Caso haja divergência entre a opinião destes profissionais, prevalecerá a decisão do médico do Usuário, condicionada à apresentação de uma declaração assinada pelos familiares/acompanhantes do Usuário e seu médico, nos padrões definidos pela Assistência, onde os mesmos assumirão os riscos de transporte apontados pelo médico contrário à decisão.

Limite: R\$10.000,00 (Dez mil reais)

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

E) Transporte funerário

No caso de falecimento do Usuário, O **Canal de Atendimento de Assistência** tratará das formalidades necessárias, de acordo com o limite estipulado para o transporte do corpo até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

Esse serviço está previsto nas seguintes condições:

- ✓ Falecimento e sepultamento do Usuário, dentro do município de moradia habitual no Brasil.
- ✓ Transporte em caso de falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil e sepultamento no município de moradia habitual no Brasil.
- ✓ Transporte em caso de falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil e sepultamento fora do município de moradia habitual no Brasil. Nesse caso, a Empresa de Assistência arcará com os gastos limitados ao valor que seria dispendido para o traslado até sua moradia habitual no Brasil.

Limite: R\$10.000,00 (Dez mil reais)

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

F) Regresso de menor desacompanhado

Se o Usuário sofrer Acidente ou Doença Súbita e Aguda durante a viagem, não possuir condições físicas, e estiver viajando com um menor de 18 (dezoito) anos sob sua responsabilidade, O **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre procedimentos de embarque do menor desacompanhado.

Limite: Sem limite de utilização.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

G) Traslado Médico / Remoção Médica

O **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará a remoção ou transferência do Usuário para clínica ou hospital mais próximos em condições atendê-lo, por motivo de Acidente ou Doença Súbita e Aguda.

O serviço somente será fornecido se a clínica ou hospital em que se encontra o Usuário não apresentar os seguintes recursos:

- a) Materiais e/ou medicamentos necessários para tratamento do Usuário;
- b) Especialista para o tratamento do quadro clínico do Usuário;
- c) Leitos de alta tecnologia como unidades de terapia intensiva (UTI) e semi-intensiva e/ou isolamento;
- d) Equipamentos para tratamento e diagnósticos do quadro clínico do Usuário;
- e) Leitos disponíveis.

Limite: R\$10.000,00 (Dez mil reais)

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

H) Convalescença em hotel

O **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará a prestação de serviço, até o limite contratado, com diária em hotel e alimentação, caso o médico responsável pelo atendimento do Usuário e o médico da Assistência determinem a necessidade do prolongamento da estadia após alta hospitalar, em caso de Acidente ou Doença Súbita e Aguda, ocorridos durante o período da Viagem Assistida.

Em caso de acionamento da prestação de serviço, a decisão final sobre a prolongamento da estadia será tomada em conjunto com a equipe médica da Assistência e do Usuário. Caso haja divergência entre a opinião destes profissionais, prevalecerá a decisão do médico do Usuário, condicionada à apresentação de uma declaração assinada pelos familiares/acompanhantes do Usuário e seu médico, nos padrões definidos pela Assistência, onde os mesmos indicarão os riscos de transporte aos quais, o Usuário estará sujeito caso não haja o prolongamento da estadia.

Limite: R\$10.000,00 (Dez mil reais)

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

I) Retorno antecipado

O **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará a prestação do serviço com o transporte do Usuário em classe econômica ao local de moradia habitual, quando se interrompa a viagem por falecimento, no Brasil, do seu cônjuge, pais, filhos e/ou irmãos.

Limite: 01 (Uma) utilização durante a viagem assistida

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

J) Transmissão de mensagens urgente

O **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará a transmissão de mensagens urgentes, por telefone, desde que se refiram a Acidente ou Doença Súbita ou Aguda durante a viagem do **Usuário**.

Limite: Sem limite para a utilização.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

K) Retorno antecipado do usuário e do acompanhante

O **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o transporte de regresso antecipado do **Usuário** e do acompanhante de viagem em classe econômica ao local de Moradia Habitual em caso de Acidente ou Doença Súbita e Aguda, desde que haja internação médica e hospitalar, ocorridos durante o período da Viagem Assistida.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

L) Assistência na localização da bagagem

Caso a bagagem seja extraviada durante o transporte, sob a responsabilidade da Companhia Aérea, O **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá a orientação para sua localização.

Para utilizar este serviço, o **Usuário** deverá informar, o **Canal de Atendimento de Assistência**, o número do PIR (*Personal Irregularity Report / Formulário de Irregularidade*), fornecido pela Companhia Aérea.

O prazo máximo para a busca da bagagem extraviada será de 30 (trinta) dias após a notificação do **Canal de Atendimento de Assistência**.

Limite: Sem limite de utilização.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

M) Orientação por perda de documento

Quando ocorrer perda, roubo ou furto dos cartões de crédito ou qualquer documento imprescindível para o prosseguimento da viagem, O **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá orientação ao **Usuário**, sobre endereço e telefone de consulados ou embaixadas, telefone para cancelamento de cartões de crédito e contato da Companhia Aérea, para ajudá-lo a realizar os procedimentos necessários junto às autoridades locais.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A) GASTOS OU CUSTOS LIGADOS À SUBSTITUIÇÃO DE DOCUMENTOS PESSOAIS, BILHETES AÉREOS, CARTÕES DE CRÉDITO ROUBADOS OU EXTRAVIADOS.

Limite: Sem limite de utilização.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

N) Auxílio por extravio da bagagem

Em caso de extravio da bagagem do Usuário, em vôo regular (comercial), o fato deverá ser comunicado imediatamente à companhia aérea e o Usuário também deverá obter uma prova por escrito desta notificação (formulário P.I.R.). Após esta medida, o Usuário deverá contatar O **Canal de Atendimento de Assistência** informando o fato e caso a bagagem não seja recuperada dentro de 24 horas, contadas a partir da notificação, o **Canal de Atendimento de Assistência** auxiliará o Usuário na aquisição de itens de primeira necessidade aqueles relacionados à higiene pessoal e itens de vestuário para o uso até a localização da bagagem.

IMPORTANTE: Essa cobertura não se aplica quando o atraso ocorrer na viagem de retorno do segurado ao local de origem.

Limite: R\$250,00 (Duzentos e cinquenta reais)

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A) BAGAGEM NÃO DESPACHADA SENDO TRANSPORTADA PELO USUÁRIO COMO BAGAGEM DE MÃO;
- B) EVENTO NÃO NOTIFICADO À COMPANHIA TRANSPORTADORA POR MEIO DO PREENCHIMENTO DO INFORME DE IRREGULARIDADE, ANTES DE DEIXAR O LOCAL DE DESEMBARQUE.

ITEM 6 - COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência nos números abaixo, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, informando o nome e número do CPF do Usuário, o endereço da Residência Assistida e o serviço que necessita.

Canal de Atendimento de Assistência

0800 727 3045

ITEM 7 - EXCLUSÕES

- 1) ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS NESTE CONTRATO, NÃO SERÃO CONCEDIDAS AS PRESTAÇÕES SEGUINTE:
- a) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, EXCETO NOS CASOS DE FORÇA MAIOR OU IMPOSSIBILIDADE MATERIAL COMPROVADA.
- b) DESPESAS CORRESPONDENTES A ASSISTÊNCIAS MÉDICAS, FARMACÊUTICAS, HOSPITALARES E ODONTOLÓGICAS DESPENDIDAS PELO USUÁRIO NO BRASIL ANTERIOR A VIAGEM.
- c) TRATAMENTO DE DOENÇAS OU LESÕES QUE SE PRODUZAM COMO CONSEQÜÊNCIA DE DOENÇA CRÔNICA OU DIAGNOSTICADA ANTERIORMENTE AO INÍCIO DA VIAGEM.
- d) ASSISTÊNCIA A TODO E QUALQUER EVENTO QUE RESULTE EM LESÃO OU MORTE, CAUSADAS DIRETA OU INDIRETAMENTE, POR ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS DO USUÁRIO.

- e) DESPESAS COM AQUISIÇÃO DE PRÓTESES, ÓRTESES, ÓCULOS E LENTES DE CONTATO.
- f) DESPESAS COM ASSISTÊNCIAS POR GRAVIDEZ E PARTO.
- g) DESPESAS COM O TRATAMENTO DE DOENÇAS NERVOSAS, NEUROSES, PSICOSES, INCLUSIVE TRAUMÁTICA OU PUERPERAL, BEM COMO AS CAUSADAS POR EPILEPSIA TRAUMÁTICA OU ESSENCIAL, QUE EXIJAM INTERNAÇÃO, PSIQUIATRIA, PSICANÁLISE, PSICOTERAPIA OU SONOTERAPIA.
- h) ASSISTÊNCIA A EVENTOS DECORRENTES DA PRÁTICA DE ESPORTES EM CARÁTER PROFISSIONAL.

2) EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E SERVIÇOS DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:

CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR DENTRE ELES:

A) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA.

B) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ.

C) OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE.

D) EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADE CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC.

3) FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE CONTRATO OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO, CAUSADOS POR MÁ FÉ.

ITEM 8 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Canal de Atendimento de Assistência se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) O Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

ITEM 9 - REGISTROS DE PRODUTOS ELEGÍVEIS

Plano Superior	Plano Exclusivo	Plano Personal
480.642/18-5	481.000/18-7	482.019/18-3
480.643/18-3	481.501/18-7	482.018/18-5
480.655/18-7	481.786/18-9	
480.679/18-4	481.858/18-0	
480.662/18-0	482.155/19-6	
480.661/18-1	482.156/19-4	
480.910/18-6	482.159/19-9	
480.909/18-2		
480.997/18-1		
480.998/18-0		
481.442/18-8		
481.441/18-0		
481.797/18-4		
481.860/18-1		
481.859/18-8		
482.157/19-2		
482.160/19-2		