

ANEXO
**PARTE INTEGRANTE DO INSTRUMENTO DE COMERCIALIZAÇÃO DE
PLANOS DE SAÚDE**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
ASSISTÊNCIA À VIAGEM INTERNACIONAL**

Do Objeto

Art. 1. A presente contratação destina-se à prestação de serviços assistência a viagem internacional, conforme cláusula 2.

Parágrafo único – Para se valer do serviço mencionado no “caput” deste artigo, o usuário também deverá estar inscrito em algum dos produtos (planos de saúde) registrados na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS: Exclusivo.

Do Serviço

Art. 2. Os serviços Assistenciais abaixo descritos serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Assistido, respeitando as condições estabelecidas, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste documento.

Parágrafo Primeiro: Não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços contratados diretamente aos usuários.

Parágrafo Segundo: Os serviços poderão ser realizados, após decorrido 03 (três) dias úteis após a aquisição do produto ou inclusão do beneficiário no plano de saúde, o que ocorrer por último.

a. Assistência Médica

O **Canal de Assistência de Atendimento** garante a prestação de serviços, para 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 em viagens internacionais.

Os gastos com assistência médica estão limitados ao valor de U\$50.000,00 (Cinquenta mil dólares) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do contrato.

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) INTERRUPÇÃO VOLUNTÁRIA DA GESTAÇÃO (ABORTAMENTO) E SUAS COMPLICAÇÕES;**
- H) COMPRA OU ALUGUEL DE CADEIRA DE RODAS E MULETAS**

b. Assistência Odontológica de emergência

O **Canal de Assistência de Atendimento** garante a prestação de serviços de atendimento inicial de Emergência e Urgência, decorrente de Acidente ou Doença Súbita e Aguda, em viagens internacionais.

Os gastos com assistência médica estão limitadas ao valor de U\$5.000,00 (Cinco mil dólares) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do contrato.

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 por evento

O **Canal de Assistência de Atendimento** garante a prestação de serviços para as despesas com medicamentos prescritos pelo médico que prestou atendimento ao Usuário durante viagens Internacionais.

A assistência farmacêutica tem limitação de: U\$500,00 (Quinhentos dólares) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do contrato.

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

O **Canal de Assistência de Atendimento** garante a prestação de serviços em caso de 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 das viagens Internacionais.

Os gastos com transporte Sanitário estão limitados ao valor de U\$50.000,00 (Cinquenta mil dólares) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do contrato.

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.

Entende-se por município de domicílio aquele cadastrado para o beneficiário na Central Nacional Unimed, sendo de responsabilidade do beneficiário manter os dados atualizados.

Em caso de divergência no endereço, os serviços somente serão prestados após 3(três) dias úteis da atualização das informações na CNU e devida comunicação desta ao **Canal de Atendimento de Assistência**.

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.

e. Transporte Funerário

No caso de falecimento do Usuário ocorrida durante o período das viagens Internacionais, o **Canal de Assistência de Atendimento** tratará das formalidades para repatriação do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte, conforme plano Contratado e seus respectivos limites.

O **Canal de Assistência de Atendimento** garante também as despesas de transporte ou repatriação dos acompanhante(s) até sua(s) residência(s) ou até o local de inumação, sempre que não seja possível a utilização do meio de transporte da viagem inicial, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Em caso de morte acidental, o representante da Prestadora de Serviço deverá ser acompanhado de um membro da família do Segurado, junto ao Instituto



Médico Legal (IML) ou órgão similar para liberação do corpo, sempre que houver tal exigência.

Os gastos com transporte funerário estão limitados ao valor de U\$50.000,00 (Cinquenta mil dólares) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do contrato.

f. Regresso de Menor desacompanhado

O **Canal de Assistência de Atendimento** garante a prestação de serviços caso o Usuário venha a sofrer Acidente ou Doença Súbita e Aguda durante as viagens Nacionais e/ou Internacionais, não possuir condições físicas, e estiver viajando com um menor de 18 (dezoito) anos sob sua responsabilidade, o **Canal de Assistência de Atendimento** fornecerá informações sobre procedimentos de embarque do menor desacompanhado.

Não há limitação temporal ou financeiro para a utilização desse serviço, durante a vigência do contrato.

g. Translado Médico / Remoção Médica

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

Os gastos com translado médico e remoção médica estão limitados ao valor de U\$50.000,00 (Cinquenta mil dólares) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do contrato.

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.

h. Convalescença em hotel

O **Canal de Assistência de Atendimento** garante a prestação de serviço, para obtenção de 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.

Os gastos com Convalescença em hotel estão limitados ao valor de U\$600,00 (seiscentos dólares) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do contrato.

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.

i. Retorno Antecipado

O **Canal de Assistência de Atendimento** garante a prestação do serviço, conforme plano Contratado e seus respectivos limites, 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 vigência do contrato.

j. Transmissão de mensagens urgentes

O **Canal de Assistência de Atendimento** garante a prestação do serviço, conforme plano Contratado e seus respectivos limites, para transmissão de mensagens urgentes, por telefone, desde que se refiram a Acidente ou Doença Súbita ou Aguda durante a viagem do **Usuário**.



Sem limite para a utilização.

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

I. Retorno Antecipado PAX e Acompanhante

O **Canal de Assistência de Atendimento** garante a prestação do serviço, para 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.

Limite: 01 (Uma) utilização durante a vigência do contrato.

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

m. Assistência na localização de bagagem

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

Para utilizar este serviço, o Usuário deverá informar, ao **Canal de Assistência de Atendimento**, 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 ao **Canal de Assistência de Atendimento**.

Sem limite de utilização.

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

n. Orientação por perda de documento

O **Canal de Assistência de Atendimento** garante a prestação do serviço, conforme plano Contratado e seus respectivos limites, quando ocorrer perda,

roubo ou furto dos cartões de crédito ou qualquer documento imprescindível para o prosseguimento da viagem, fornecendo 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.

Sem limite de utilização.

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

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

o. Auxílio por extravio de bagagem

Em caso de extravio da bagagem do Usuário, em vôo regular (comercial) em viagens Internacionais, 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.).

O limite de utilização do auxílio por extravio de bagagem será o valor de U\$300,00 (Trezentos dólares) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do contrato.

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

Após esta medida, o Usuário deverá contatar o **Canal de Assistência de Atendimento** informando o fato e caso a bagagem não seja recuperada dentro de 24 horas, contadas a partir da notificação, ao **Canal de Assistência de Atendimento**, esta auxiliará o Usuário com os gastos obtidos, conforme plano Contratado e seus respectivos limites,

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.

p. Auxílio por atraso ou cancelamento de voo

O **Canal de Assistência de Atendimento** garante a prestação de serviço, conforme plano Contratado e seus respectivos limites, com diária em hotel e alimentação do Usuário, até o limite contratado, na hipótese de atraso ou cancelamento do voo por mais de 6 (seis) horas consecutivas contadas a partir da hora da partida programada para o voo original, ocasionado por um dos Eventos indicados abaixo:

- a) condição climática severa;
- b) questões trabalhistas que interfiram na partida ou na chegada do voo (tais como greve);
- c) quebra súbita, não prevista, na aeronave de empresa aérea regular.

Limite: U\$200,00 (Duzentos dólares) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do contrato.

A prestação do serviço limita-se ao fornecimento da diária em hotel e alimentação que não tenham sido pagas pela companhia aérea regular enquanto durar o atraso ou reagendamento do voo.

Este serviço refere-se exclusivamente a voos regulares de companhias aéreas.

q. Auxílio por atraso de bagagem

O **Canal de Assistência de Atendimento** garante a prestação do serviço, conforme plano Contratado e seus respectivos limites, desde que a bagagem do Usuário não tiver chegado até 06 (seis) horas depois do horário de chegada do Usuário ao destino da viagem.

O serviço somente será fornecido desde que a bagagem do Usuário esteja sob responsabilidade da companhia transportadora, devidamente comprovado através da apresentação do relatório comprobatório de dano (PIR - Property Irregularity Report), durante o período da Viagem Assistida.

Limite: U\$200,00 (Duzentos dólares) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do contrato.

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

Exclusões Gerais

Art. 3. Além das exclusões já informadas neste regulamento, não serão prestados os serviços quando:

- a) **SERVIÇOS CONTRATADOS E PAGOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
- 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.**
- i) **DESPESAS EXTRAS DE HOSPEDAGEM, TAIS COMO: REFEIÇÕES, BEBIDAS, TELEFONES E TODAS AQUELAS QUE NÃO ESTEJAM INCLUSAS NO CUSTO DA DIÁRIA DO HOTEL.**
- j) **ACIDENTE CAUSADO PELO USUÁRIO QUE NÃO POSSUA HABILITAÇÃO LEGAL E APROPRIADA PARA CONDUZIR O VEÍCULO E/OU QUANTO ESTA TIVER SUSPensa E/OU CASSADA OU QUANDO O EXAME MÉDICO ESTIVER VENCIDO E NÃO PUDER SER RENOVADO;**
- k) **ATO RECONHECIDAMENTE PERIGOSO QUE NÃO TENHA SIDO MOTIVADO PARA AUXÍLIO DE OUTREM;**
- l) **VALORES COM HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS.**

Art. 4. EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E SERVIÇOS DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:

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.

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

Da Comunicação

Art. 5. Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, a Pessoa Usuária e/ou seu Representante Legal deverá contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** pelo telefone, informando seu nome completo, número de inscrição no CPF (Cadastro de Pessoas Físicas), número do Regulamento de Assistência, bem como a descrição dos serviços que necessita.

Canal de Atendimento de Assistência

0800 727 3045

Da Vigência do presente instrumento

Art. 6. O presente instrumento terá vigência de doze meses a contar de sua adesão, podendo ser renovado, mediante acordo prévio entre as partes.

Parágrafo único – O **Canal de Atendimento de Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento, nas seguintes situações:

- 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.



Dos Valores e Faturamento

Art. 7. Pelos serviços contratados, a CONTRATANTE pagará, mensalmente, R\$ 0,00 por usuário inscrito.

Art. 8. As regras de cobrança e faturamento deste contrato seguirão as estabelecidas em seu Contrato Principal.

Do Foro de Eleição

Art. 9. Fica eleito o foro do domicílio da **CONTRATANTE** para dirimir qualquer demanda sobre o presente contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.