

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM



REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

CONSIDERAÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA

O produto **SEGURVIAJE MAPFRE** contempla serviços de assistência, conforme o plano contratado, caracterizados como atividades complementares ao seguro nos termos da CIRCULAR SUSEP de número 310, de 19 de Dezembro de 2005.

BRASIL ASSISTÊNCIA é a coordenadora dos serviços de assistência previstos no produto **SEGURVIAJE MAPFRE**.

Os serviços previstos neste regulamento serão prestados de acordo com a infraestrutura, legislação e costumes do local do evento, levando-se em conta a localização, horário e natureza do atendimento solicitado.

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

A. Acidente

Acontecimento imprevisto, externo e involuntário do qual resulta um dano causado ao Usuário ou a sua bagagem.

B. Acidente Pessoal

Evento com data caracterizada, exclusivo e diretamente externo, súbito, involuntário, violento, e causador de lesão física, que, por si só e independente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte, ou a invalidez permanente, total ou parcial, do Usuário, ou que torne necessário tratamento médico.

C. Bagagem Transportada

Todo volume acondicionado em compartimento fechado, despachado pelo USUÁRIO e comprovadamente sob a responsabilidade da companhia transportadora.

D. Bagagem não transportada

A bagagem não transportada e levada em mãos pelo USUÁRIO não será objeto da cobertura do SEGURVIAJE.

E. Beneficiário

Pessoa física ou jurídica designada para receber os serviços na ocorrência de evento coberto com o titular do **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE**.

F. Certificado

É o documento emitido eletronicamente que demonstra os serviços de assistência disponíveis, seus limites e valores, além de

G. Doenças e lesões preexistentes

Considera-se preexistência a doença que o USUÁRIO tinha conhecimento de que era portador, antes do início de vigência do **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE**.

H. Emergência/Urgência

1. Emergência: é a constatação médica de condições de agravo à saúde que impliquem em risco iminente de vida ou sofrimento intenso exigindo, portanto, intervenção médica ou cirúrgica imediata (Resolução 1451/95 Conselho Federal de Medicina).

2. Urgência: é a ocorrência imprevista de agravo à saúde com ou sem risco potencial de vida, cujo portador

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

necessita de assistência médica imediata. (Resolução 1451/95 o Conselho Federal de Medicina).

I. Equipe Médica

Grupo de profissionais médicos designados para avaliação quadro clínico do Usuário. A equipe médica será composta por:

1. Médico-regulador do Sistema Internacional de Assistência MAPFRE no Brasil;
2. Médico do Sistema Internacional de Assistência MAPFRE de alguma filial no exterior;
3. Médico assistente credenciado no local do evento;
4. Diretor-médico do Sistema Internacional de Assistência MAPFRE.

J. Evento Coberto

É a ocorrência de fato, acidente ou doença durante o período de viagem pelo Brasil que esteja coberto de acordo com as definições de serviços previstos neste regulamento.

K. Relatório Médico

Documento emitido pelo médico assistente, devidamente registrado no órgão regulador da atividade médica da sua localidade de atuação, sobre as condições físicas e de saúde do paciente.

L. Órtese/Prótese

1. Órtese: todo dispositivo permanente ou transitório, utilizado para auxiliar as funções de um membro, órgão ou tecido,

evitando deformidades ou sua progressão e/ou compensando insuficiências funcionais (Câmara Técnica AMB – Associação Médica Brasileira).

2. Prótese: todo dispositivo permanente ou transitório que substitui total ou parcialmente um membro, órgão ou tecido. (Câmara Técnica da AMB – Associação Médica Brasileira).

M. Parceiro Correspondente

É a pessoa jurídica contratada na condição de correspondente, para praticar junto aos Usuários atos necessários à operacionalização dos serviços, vedada sua atuação como corretor de seguros ou representante comercial.

Transporte Particular É o meio de transporte próprio de um indivíduo e, que não possui regulamentação para transporte com fins comerciais e turísticos, tais como automóvel, caminhão, utilitário, veículo fretado, motocicleta, bicicleta.

N. USUÁRIO

Segurado da apólice de seguro **SEGURVIAJE MAPFRE**.

O. Vigência

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência do Certificado Individual do seguro **SEGURVIAJE MAPFRE**.

ITEM 2 – CONSIDERAÇÕES DO SEGURVIAJE

- 2.1. Para ter direito à utilização do produto, o USUÁRIO deverá adquirir um dos planos **SEGURVIAJE MAPFRE**, antes do início da viagem, ainda no país de origem de seu domicílio habitual.

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

2.2 O limite de idade para a contratação do produto **SEGURVIAJE** terá variação de acordo com o plano, conforme especificado a seguir:

SEGURVIAJE EUROSCHENGEN possui o limite de dias contratados de **190 (cento e noventa)** dias consecutivos e será limitado até **75 (setenta e cinco)** anos, sendo que de **76 (setenta e seis)** a **80 (oitenta)** anos, haverá acréscimo de **50% (cinquenta por cento)** na tarifa.

SEGURVIAJE NACIONAL possuem o limite de dias contratados de **45 (quarenta e cinco)** dias consecutivos e será limitado até **75 (setenta e cinco)** anos, sendo que de **76 (setenta e seis)** a **80 (oitenta)** anos, haverá acréscimo de **50% (cinquenta por cento)** na tarifa.

SEGURVIAJE RECEPTIVO possuem o limite de dias contratados de **45 (quarenta e cinco)** dias consecutivos e será limitado até **75 (setenta e cinco)** anos, sendo que de **76 (setenta e seis)** a **80 (oitenta)** anos, haverá acréscimo de **50% (cinquenta por cento)** na tarifa.

SEGURVIAJE BUSINESS abrange múltiplas viagens, através da contratação de um único CERTIFICADO que autoriza o USUÁRIO a viajar mais de uma vez por ano, até o limite máximo de **120 (cento e vinte)** dias, consecutivos ou não e terá limitação de até **75 (setenta e cinco)** anos.

SEGURVIAJE BUSINESS PLUS possui o limite de dias contratados de **120 (cento e vinte)** dias consecutivos e será limitado até **75 (setenta e cinco)** anos.

SEGURVIAJE STUDENT possui o limite de dias contratados de **365 (trezentos e sessenta e cinco)** dias consecutivos e será limitado até **50 (cinquenta)** anos.

SEGURVIAJE STUDENT PLUS possui o limite de dias contratados de **365 (trezentos e sessenta e cinco)** dias consecutivos e será limitado até **50 (cinquenta)** anos.

SEGURVIAJE PLATINUM possui o limite de dias contratados de **120 (cento e vinte)** dias consecutivos e será limitado até **75 (setenta e cinco)** anos, sendo que de **76 (setenta e seis)** a **80 (oitenta)** anos, haverá acréscimo de **50% (cinquenta por cento)** na tarifa.

SEGURVIAJE GOLD possui o limite de dias contratados de **120 (cento e vinte)** dias consecutivos e será limitado até **75 (setenta e cinco)** anos, sendo que de **76 (setenta e seis)** a **80 (oitenta)** anos, haverá acréscimo de **50% (cinquenta por cento)** na tarifa.

SEGURVIAJE SILVER possui o limite de dias contratados de **190 (cento e noventa)** dias consecutivos e será limitado até **75 (setenta e cinco)** anos, sendo que de **76 (setenta e seis)** a **80 (oitenta)** anos, haverá acréscimo de **50% (cinquenta por cento)** na tarifa.

2.3 Todos os serviços de assistência em viagem, mencionados neste documento serão prestados dentro do período de vigência, previsto no CERTIFICADO INDIVIDUAL **SEGURVIAJE**, incluindo paradas intermediárias, conexões, transbordos e locais de estadia, na modalidade do transporte a ser utilizado.

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

2.4 Em situação que envolva risco de morte, urgência ou emergência, o USUÁRIO ou seu representante deverá providenciar socorro imediato e comunicar impreterivelmente a Central de Atendimento da BRASIL ASSISTÊNCIA antes de deixar o centro hospitalar, a fim de comunicar o ocorrido e solicitar os serviços que forem necessários.

2.5 NOS PLANOS DE ASSISTÊNCIA SEGURVIAJE STUDENT E SEGURVIAJE STUDENT PLUS, NOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA POR ENFERMIDADE, ACIDENTE, FARMÁCIA E ODONTOLÓGICA, O USUÁRIO TERÁ O DIREITO DE UTILIZAR O LIMITE MÁXIMO DE SERVIÇOS PARA TODOS OS EVENTOS OCORRIDOS DURANTE A VIAGEM.

ITEM 3 – ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência contratados serão prestados aos Usuários:

- 3.1.** Residentes no Brasil - quando em viagem ao Exterior.
- 3.2.** Residentes no Brasil - quando em viagem Nacional.
- 3.3.** Residentes no Exterior - quando em viagem ao Brasil.

ITEM 4 – PERÍODO DE VIGÊNCIA

O período de início e fim de vigência dos serviços será aquele mencionado no CERTIFICADO de seguro **SEGURVIAJE**, de acordo com o tipo de viagem, a saber:

- 4.1. Viagem Internacional** – Começa a partir do check-in no primeiro embarque, incluindo os lugares de paradas intermediárias, as conexões, os transbordos e os locais de estadia e termina na data especificada no certificado ou no momento do desembarque final no Brasil, após a passagem do segurado pela Polícia Federal, o que ocorrer primeiro.
- 4.2. Viagem BRASIL** – Começa a partir do check-in no primeiro embarque rumo à viagem, incluindo os lugares de paradas intermediárias, as conexões, os transbordos e os locais de estadia, e cessa na data especificada no certificado ou no momento do desembarque final (no momento em que o Usuário passar pelo portão de desembarque) quando do retorno do Usuário ao ponto de partida, o que ocorrer primeiro.
- 4.3. Viagem Receptiva** – tem início a partir da passagem do USUÁRIO pela Polícia Federal no primeiro embarque na modalidade de transporte a ser utilizada, e termina a partir da passagem do USUÁRIO pela Polícia Federal no desembarque ou na data especificada no CERTIFICADO de seguro, o que ocorrer primeiro.
- 4.4. Para viagens terrestres:** Começa a partir da data de início da viagem contida no certificado individual de seguro e termina a partir da data de término também descrita no referido certificado.

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

ITEM 5 – PEDIDO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

A BRASIL ASSISTÊNCIA será responsável pela prestação dos serviços previstos neste Regulamento, 24 horas por dia, mediante solicitação do USUÁRIO ou de seu representante, em contato com a nossa Central de Atendimento.

5.1 Solicitação de Assistência

O USUÁRIO deverá, obrigatoriamente, ligar para a Central de Atendimento da BRASIL ASSISTÊNCIA, para liberação do serviço. Em caso de emergência, o USUÁRIO deverá contatar a Central de Atendimento da BRASIL ASSISTÊNCIA antes de deixar o centro hospitalar.

O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA CONSISTE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL NÃO HAVERÁ REEMBOLSO DE QUAISQUER VALORES DE SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.

Para solicitar os serviços de assistência, o USUÁRIO deverá contatar através do telefone gratuito e correspondente à sua localização (vide item 5.2 abaixo) para informar:

- a) Nome Completo;
- b) Número do CERTIFICADO; e/ou
- c) CPF; e/ou
- d) Número do Passaporte;
- e) O lugar e telefone de onde se encontra;
- f) Motivo da solicitação da assistência.

5.2. Telefones da Central de Atendimento

A Central de Atendimento funcionará 24 horas por dia nos 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias no ano (incluindo sábados, domingos e feriados).

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

Sua Localização	Telefone	Informações Importantes (sujeita a alterações por parte das empresas de telefonia)
Argentina	0800 666 1544	-
Brasil	0800 775 5335	-
Chile	800 43 0505	-
Estados Unidos	1 866 725 5442	-
Espanha	900 99 5510	Chamadas originadas de telefones públicos somente serão completadas se a operadora utilizada para a ligação for a TELEFÔNICA ou, caso contrário, utilize o nº 00 55 11 4689 5686 (Ligações a cobrar de acordo com operadora local de telefonia do país).
França	0800 908 188	No caso de chamadas originadas de celulares, a operadora móvel local cobrará do USUÁRIO uma taxa por utilização de sua rede de telefonia móvel.
Sua Localização	Telefone	Informações Importantes (sujeita a alterações por parte das empresas de telefonia)
Itália	800 787 234	-
Portugal	800 855 012	-
Reino Unido	0800 587 0302	No caso de chamadas originadas de celulares, a operadora móvel local cobrará do USUÁRIO uma taxa por utilização de sua rede de telefonia móvel.
Japão	00531 55 0005	Para chamada originada de telefone móvel será necessário que o USUÁRIO faça o registro junto à operadora Japonesa KDDI. Para acessar o centro de atendimento da operadora KDDI, basta chamar o número 0077-7160. Após o registro poderá chamar o número BRASIL ASSISTÊNCIA.
Demais Países	5511 4689 5686	Ligações a cobrar de acordo com operadora local de telefonia de cada país.

Observação: Em caso de indisponibilidade ou dificuldade em acessar os números de telefones indicados para cada localidade, o USUÁRIO poderá ligar a cobrar para o número descrito em “Demais Países”.

5.3. Gravação do Atendimento

A BRASIL ASSISTÊNCIA informa, desde já, que será realizada gravação de todas as ligações para solicitação de serviço pelo USUÁRIO. As gravações conterão todas as garantias de proteção e sigilo assegurados por lei, exceção feita à exibição e fornecimento das respectivas gravações às Autoridades Competentes e aos Prestadores de Serviços da BRASIL ASSISTÊNCIA, no Brasil ou no Exterior.

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

ITEM 6 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

6.1. ASSISTÊNCIA MÉDICA POR ENFERMIDADE E ASSISTÊNCIA MÉDICA ACIDENTAL

- a. Caso o USUÁRIO sofra algum acidente ou esteja em situação de enfermidade, a BRASIL ASSISTÊNCIA garantirá o atendimento médico até o valor contratado do plano, conforme previsto no **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE**.
- b. A assistência médica hospitalar será restrita ao atendimento de urgência e emergência e, não têm como objetivo o tratamento definitivo, ficando sob a responsabilidade do USUÁRIO a continuidade do tratamento.
- c. **A cada evento** identificado durante a viagem, o USUÁRIO poderá utilizar até o limite máximo do serviço de assistência, de acordo com o plano contratado.
- d. Todas as despesas relacionadas com Assistência Médica, tais como, gastos médicos e hospitalares, honorários de médicos, diárias e taxas hospitalares, serviço de enfermagem, exames médicos e complementares e materiais e medicamentos prescritos deverão ser previamente autorizados pela Equipe Médica da rede credenciada da BRASIL ASSISTÊNCIA.

6.2. ASSISTÊNCIA FARMÁCIA

- A) Caso a equipe médica da rede credenciada da BRASIL ASSISTÊNCIA indique a necessidade de utilização de algum medicamento, a BRASIL ASSISTÊNCIA se responsabilizará pelo pagamento das despesas com medicamentos prescritos por um médico indicado e pertinentes ao evento coberto, até o limite máximo contratado.
- B) As despesas farmacêuticas serão restituídas mediante a apresentação da receita médica referente ao evento coberto, juntamente com os comprovantes originais das despesas efetuadas.
- C) O pagamento das despesas com aquisição de medicamentos está sujeito á análise dos documentos apresentados, além da receita médica e do cumprimento do Regulamento de Assistência, após contato com a Central de Atendimento da Brasil Assistência.
- D) O limite de utilização deste serviço será deduzido do serviço de Assistência Médica utilizada, conforme fixado no **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE**.

6.3. RECUPERAÇÃO MÉDICA NO HOTEL

- A) Se, após alta hospitalar, houver a necessidade do prolongamento da estadia do USUÁRIO, para seu restabelecimento, a fim de que o retorno ao seu domicílio ocorra por linha regular, a BRASIL ASSISTÊNCIA suportará as despesas com hospedagem e

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

alimentação até o limite de valor previsto no **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE**.

- B) Este serviço será liberado mediante autorização da Equipe Médica da rede credenciada da BRASIL ASSISTÊNCIA.
- C) O limite de utilização deste serviço será deduzido do serviço de Assistência Médica utilizada, conforme fixado no **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE**.

6.4. EXTENSÃO HOSPITALAR

- A) Se ao término da vigência dos serviços de assistência, o USUÁRIO permanecer hospitalizado, a BRASIL ASSISTÊNCIA será responsável, exclusivamente, pelos gastos médico-hospitalares, até o limite previsto no respectivo **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE**
- B) O limite de utilização deste serviço será deduzido do serviço de Assistência Médica utilizada, conforme fixado no **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE**.

6.5. ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA

- A) Se o USUÁRIO necessitar de intervenção odontológica de emergência, BRASIL ASSISTÊNCIA será responsável pelo atendimento até o limite máximo adquirido conforme previsto no **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE**.
- B) **A cada evento** identificado durante a viagem, o USUÁRIO poderá utilizar até o limite máximo do serviço de assistência, de acordo com o plano contratado.

6.6. REMOÇÃO E REPATRIAÇÃO MÉDICA

6.6.1. Transporte inter-hospitalar

- A) Caso o hospital ou clínica em que se encontrar o USUÁRIO declare que não dispõe de recursos adequados para prestar o atendimento, desde que o evento seja coberto, a BRASIL ASSISTENCIA providenciará o meio de transporte mais adequado para levá-lo ao local mais próximo onde possa ser atendido.

O serviço será prestado mediante a apresentação de uma declaração por escrito à Central de Atendimento da BRASIL ASSISTÊNCIA, pelo hospital ou clínica que não apresentar os recursos adequados para atendimento.

6.6.2. Transporte para o município de domicílio

O transporte para o município de domicílio do USUÁRIO poderá ocorrer em duas circunstâncias:

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

A) 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, a BRASIL ASSISTÊNCIA providenciará o retorno do USUÁRIO pelo meio de transporte mais adequado, levando em consideração seu quadro clínico, comprovado por laudo do médico que assistiu o USUÁRIO, encaminhado à BRASIL ASSISTÊNCIA no momento da solicitação do serviço.

Será verificada pelo médico-regulador da BRASIL ASSISTÊNCIA, em conjunto com a Diretoria Médica do Sistema Internacional de Assistência MAPFRE, com o médico-assistente do USUÁRIO e o médico responsável pelo transporte, a segurança da realização do transporte e a necessidade de acompanhamento médico e/ou enfermeiros.

B) 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 ao local de origem como passageiro regular, a BRASIL ASSISTÊNCIA providenciará seu retorno até o hospital ou clínica em seu município de domicílio pelo meio de transporte mais adequado.

O quadro clínico do USUÁRIO deverá ser comprovado por laudo do médico que assistiu o USUÁRIO, encaminhado à BRASIL ASSISTÊNCIA, no momento da solicitação do serviço.

Será verificada pelo médico-regulador da BRASIL ASSISTÊNCIA, em conjunto com a Diretoria Médica do Sistema Internacional de Assistência MAPFRE, com o médico-assistente do USUÁRIO e o médico da ambulância, a segurança da realização do transporte e a necessidade de acompanhamento médico e/ou enfermeiros.

6.6.3. O USUÁRIO terá direito à utilização dos serviços previstos nos itens 6.6.1 (Transporte inter-hospitalar) e 6.6.2 (Transporte para o município de domicílio), **desde que a somatória dos custos de ambos não ultrapasse o limite estabelecido no serviço REMOÇÃO E REPATRIAÇÃO MÉDICA conforme previsto no CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE, de acordo com o plano adquirido.**

6.7. REPATRIAÇÃO FUNERÁRIA

A) Em caso de falecimento do USUÁRIO durante a viagem, a BRASIL ASSISTÊNCIA providenciará as formalidades administrativas necessárias para o transporte do corpo até o município de domicílio do USUÁRIO, até o limite contratado, conforme previsto no CERTIFICADO INDIVIDUAL **SEGURVIAJE**.

B) O corpo será transportado em esquife “standard”.

C) **Este serviço será prestado a partir da liberação do corpo pelas autoridades judiciais e/ou policiais, desde que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça a sua remoção do local do falecimento.**

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

- D) **ESTARÃO EXCLUÍDAS DESTA COBERTURA AS DESPESAS RELATIVAS AO FUNERAL E SEPULTAMENTO.**

6.8. ACOMPANHAMENTO FAMILIAR

- A) Se o USUÁRIO permanecer hospitalizado por período superior a 10 (dez) dias, desde que não tenha acompanhante no local do evento, a BRASIL ASSISTÊNCIA providenciará passagem aérea e estadia em hotel para uma pessoa por ele indicada.
- B) A passagem aérea será de ida e volta, em linha regular, na **classe econômica**, conforme previsto no CERTIFICADO INDIVIDUAL **SEGURVIAJE**.
- C) O limite de utilização dos serviços está fixado, conforme previsto no CERTIFICADO INDIVIDUAL **SEGURVIAJE**.

6.9. ACOMPANHAMENTO DE MENOR/IDOSO

- A) Se o USUÁRIO, durante a viagem, sofrer algum acidente pessoal ou doença e não possuir condições físicas e estiver viajando com um menor de 18 (dezoito) anos ou pessoa com idade igual ou acima de 60 (sessenta) anos sob sua responsabilidade, a BRASIL ASSISTÊNCIA fornecerá informações sobre procedimentos de embarque do menor ou idoso desacompanhado.

6.10. LOCALIZAÇÃO DE BAGAGEM

- A) Caso a bagagem pessoal seja extraviada durante o transporte sob a responsabilidade da companhia aérea, o USUÁRIO deverá notificar a Companhia Aérea, para receber o número do PIR (*Personal Irregularity Report* / Formulário de Irregularidade). Em seguida, deverá contatar a Central de Atendimento da BRASIL ASSISTÊNCIA e informar o número do PIR, para que seja providenciado o auxílio na localização da bagagem.
- B) O prazo máximo a busca da bagagem extraviada ou perdida será de até 30 (trinta) dias após a notificação à Central de Atendimento de BRASIL ASSISTÊNCIA.
- C) Em caso de localização, será providenciado o envio da bagagem até onde se encontrar o USUÁRIO, desde que a Companhia Aérea autorize sua retirada por terceiros, ficando o USUÁRIO responsável em providenciar e enviar a respectiva autorização para a BRASIL ASSISTÊNCIA.

6.11 COMPENSAÇÃO POR ATRASO DA BAGAGEM

O serviço de Compensação por atraso da bagagem será fornecido quando:

- A. A bagagem estiver extraviada por mais de 12 (doze) horas, BRASIL ASSISTÊNCIA realizará a compensação, do limite adquirido, conforme previsto do certificado.
- B. Caso ultrapasse 36 (trinta e seis) horas, haverá compensação complementar, conforme previsto no certificado.
- C. A compensação por atraso da bagagem será feita somente através da apresentação do PIR (Personal Irregularity Report).

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

D. A contagem do tempo de extravio será a partir do preenchimento do PIR até a hora firmada no recibo de entrega da bagagem ao usuário.

Para solicitação do serviço, o USUÁRIO deverá apresentar a seguinte documentação:

- Formulário PIR (Personal Irregularity Report) original, que deverá estar em nome do usuário, de acordo com os procedimentos de cada transportadora aérea;
- Etiqueta de despacho da bagagem original com o número de identificação da bagagem;
- Cópia da passagem aérea ou do comprovante de embarque (Boarding Pass) do USUÁRIO;
- Recibo Original da entrega da bagagem ao usuário pela companhia transportadora.

Os documentos deverão ser enviados para BRASIL ASSISTÊNCIA S.A - Caixa Postal 286-0 Barueri-SP – Brasil – CEP: 06455-972.

Este benefício não contemplará o extravio da bagagem na viagem de regresso do usuário ao país emissor do certificado individual ou ao domicílio habitual do mesmo.

6.12 COMPENSAÇÃO POR ATRASO OU CANCELAMENTO DE VOO

Em caso de cancelamento ou atraso do voo por mais de 6 (seis) horas, contadas a partir do horário de partida original e quando não existir nenhuma alternativa de transporte durante esse período, BRASIL ASSISTÊNCIA garantirá os gastos com hospedagem, refeição e comunicações realizadas durante a espera do próximo voo.

O limite desta cobertura está previsto no certificado contratado.

Para ter direito a este serviço, o USUÁRIO deverá apresentar os seguintes documentos:

- Passagem Aérea e Comprovante de Remarcação Originais, ou declaração original que ateste o atraso do voo, emitidos pela Companhia Aérea;
- Comprovante da reserva emitido diretamente pelo sistema de reservas da companhia aérea, pela agência de viagem ou operador de turismo;
- Documento que comprove a quantidade de horas entre o voo original e o voo disponibilizado para o USUÁRIO;
- Ingresso original que comprove a data e hora coincidente com o atraso ou cancelamento do voo;
- Comprovantes fiscais dos gastos com hospedagem, refeições e comunicação realizados durante a espera.

Os documentos deverão ser enviados para BRASIL ASSISTÊNCIA S.A - Caixa Postal 286-0 Barueri-SP – Brasil – CEP: 06455-972.

Este serviço não estará disponível ao USUÁRIO que estiver viajando com um bilhete sujeito à disponibilidade de lugar, utilização de milhagem, cortesia ou bilhetes que não contemplam garantia de embarque.

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

6.13 ASSISTÊNCIA JURÍDICA (Exclusivamente para viagens no exterior)

- A) Caso o USUÁRIO esteja em viagem e venha a se envolver em um acidente de trânsito, a BRASIL ASSISTÊNCIA se responsabilizará pelos gastos necessários à defesa civil ou criminal do USUÁRIO.
- B) Este serviço cobrirá exclusivamente os honorários do advogado, **até o limite estabelecido, conforme previsto no CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE.**

6.14 ADIANTAMENTO DE FIANÇA

- A) Se, durante a prestação do serviço Assistência Jurídica, for exigida fiança judicial, a BRASIL ASSISTÊNCIA poderá adiantar o valor, até o limite previsto no CERTIFICADO INDIVIDUAL **SEGURVIAJE, a título de empréstimo.**
- B) **O empréstimo se dará mediante entrega de cheque caução (sujeito a análise de crédito) por um representante do USUÁRIO, que deverá preencher e assinar o formulário enviado pela BRASIL ASSISTÊNCIA de autorização e reconhecimento da dívida.**
- C) O valor será convertido em reais pelo câmbio turismo de compra do dia do adiantamento.
- D) O valor deverá ser restituído em reais considerando-se a cotação do câmbio turismo de compra do período decorrido, entre o dia do adiantamento e da efetiva devolução.
- E) O prazo máximo para esta restituição é de 30 (trinta) dias a contar da data do adiantamento.

O não pagamento do empréstimo no prazo acarretará em multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito em atraso calculado pela tabela “*pro rata temporis*” e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

6.15 ADIANTAMENTO FINANCEIRO

- A) Em caso de perda ou roubo de documentos, cartões de créditos e dinheiro durante a viagem, o USUÁRIO poderá solicitar a BRASIL ASSISTÊNCIA um **empréstimo** até o limite contratado no valor indicado no **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE.**
- B) O USUÁRIO deverá comunicar as autoridades competentes acerca da perda ou roubo e solicitar a elaboração do Boletim de Ocorrência do local.
- C) O empréstimo será concedido mediante entrega de cheque caução (sujeito a análise de crédito) por um representante do USUÁRIO, que deverá assinar o formulário de autorização e reconhecimento da dívida.
- D) O valor será convertido em reais pelo câmbio turismo de compra do dia do adiantamento.

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

- E) O valor deverá ser restituído em reais considerando-se a cotação do câmbio turismo de compra do período decorrido, entre o dia do adiantamento e da efetiva devolução.
- F) O prazo máximo para esta restituição é de 30 (trinta) dias a contar da data do adiantamento.
- G) O não pagamento do empréstimo no prazo, acarretará em multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito em atraso calculado pela tabela “*pro rata temporis*” e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

6.16 REGRESSO POR URGÊNCIA MÉDICA/FALECIMENTO

- A) Quando o USUÁRIO possuir uma passagem aérea com data marcada de regresso ao seu país de domicílio e precisar retardar ou antecipar seu regresso, a BRASIL ASSISTÊNCIA poderá providenciar a mudança da data da passagem aérea, **desde que essa alteração seja decorrente das seguintes circunstâncias:**
 - a. **Doença ou acidente do USUÁRIO, caso esteja obrigado, do ponto de vista médico;**
 - b. **Em caso de morte de um familiar, (exclusivamente pais, sogros, cônjuge, irmãos ou filhos), residente no município de domicílio do USUÁRIO.**
- B) A BRASIL ASSISTÊNCIA também poderá assumir o custo de remarcação da passagem aérea original.
- C) Na impossibilidade de remarcação da passagem original, a BRASIL ASSISTENCIA efetuará o pagamento de uma nova passagem aérea na mesma classe que o USUÁRIO possuía, em linha regular, sub-rogando-se nos direitos do USUÁRIO de usar, negociar, providenciar e compensar seu crédito junto às companhias aéreas, agentes intermediadores e operadores turísticos.

6.17 REGRESSO POR SINISTRO EM DOMICÍLIO

- A) Em decorrência de roubo ou furto, com violação de portas ou janelas; incêndio ou explosão que torne a residência habitual do USUÁRIO inabitável ou com grave risco de maiores danos, a BRASIL ASSISTÊNCIA providenciará o retorno antecipado do USUÁRIO à sua residência.
- B) O roubo ou o furto da residência do USUÁRIO deverá ser comprovado através da apresentação do boletim de ocorrência à BRASIL ASSISTÊNCIA.
- C) **O serviço de regresso do USUÁRIO somente será efetuado, caso não haja qualquer pessoa no local do domicílio que possa providenciar ostrâmites legais ou a segurança da residência.**
- D) **O USUÁRIO deverá possuir uma passagem com data marcada de retorno.**

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

- E) Caso não haja o transporte original para retorno do USUÁRIO, a BRASIL ASSISTÊNCIA providenciará o meio de transporte mais adequado que possa antecipar o retorno do USUÁRIO limitado a uma passagem aérea em **classe econômica** conforme previsto no CERTIFICADO INDIVIDUAL **SEGURVIAJE**.
- F) Na impossibilidade de remarcação da passagem original, a BRASIL ASSISTENCIA providenciará uma nova passagem aérea na mesma classe que o USUÁRIO possuía, em linha regular, sub-rogando-se nos direitos do USUÁRIO de usar, negociar, providenciar e compensar seu crédito junto às companhias aéreas, agentes intermediadores e operadores turísticos.

6.18 TRASLADO DE EXECUTIVO

- A) Se o USUÁRIO for impedido de prosseguir com sua viagem de negócios, devido à hospitalização, desde que decorrente de evento coberto, a BRASIL ASSISTÊNCIA providenciará uma passagem aérea para outro funcionário designado pela empresa a fim de substituí-lo na atividade profissional, de acordo com o plano adquirido.
- B) A passagem aérea será em **classe econômica** e estará sujeito a disponibilidade de assento, conforme o **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE** adquirido pelo USUÁRIO.

6.19 AUXILIO POR PERDA DE DOCUMENTOS

- A) Em caso de extravio, perda, roubo ou furto dos cartões de crédito ou qualquer documento imprescindível para o prosseguimento da viagem, a BRASIL ASSISTÊNCIA **fornecerá orientação** ao USUÁRIO para ajudá-lo a realizar os procedimentos necessários junto às autoridades locais.
- B) Os dados informados serão endereço e telefone de consulados ou embaixadas, telefone para cancelamento de cartões de crédito e contato da Companhia Aérea.

6.20 INFORMAÇÕES DE VIAGEM

- A) A BRASIL ASSISTÊNCIA prestará as seguintes informações, de acordo com o plano adquirido:
- a. necessidade de vistos nos locais de destino
 - b. exigência de vacinas nos locais de destino
 - c. idioma nos locais de destino
 - d. telefones de embaixadas e consulados brasileiros onde houver
 - e. limite de peso da bagagem
 - f. informações sobre shows, teatros, restaurantes e passeios no locais de destino
 - g. indicação de cardápios ou pratos típicos da região de destino

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

6.21 PRÉ “CHECK IN” AÉREO

- A) Caso o USUÁRIO esteja atrasado, independente do motivo, para chegar ao aeroporto ou por conveniência queira antecipar seu “check in” junto à Companhia Aérea, poderá contatar a Central de Atendimento da BRASIL ASSISTÊNCIA através dos telefones indicados no item 5.2 -Telefones da Central de Atendimento, a fim de solicitar esse serviço.
- B) Mesmo realizando o check-in antecipado, o USUÁRIO deverá comparecer ao balcão de atendimento da Companhia Aérea.
- C) **Esse serviço está disponível para voos nacionais e internacionais, sujeitos a disponibilidade das seguintes CompanhiasAéreas: GOL, AVIANCA, TAM e AZUL.**
- D) Este serviço está disponível para utilização entre as 24 (vinte e quatro) horas até 1h e 30m (uma) hora e (trinta) minutos de antecedência ao embarque para os voos nacionais. Para voos internacionais, este serviço está disponível para utilização entre as 24 (vinte e quatro) horas até 3h (três) horas de antecedência ao embarque, de acordo com a exigência da companhia aérea.

6.22 “CONCIERGE” (Reserva em Restaurantes ou shows)

- A) Durante o período da viagem, a BRASIL ASSISTÊNCIA poderá realizar a reserva de restaurantes, assim como reserva ou compra de shows que acontecerão nos locais de destino e desde que o estabelecimento permita que esse serviço possa ser realizado por terceiros.
- B) **Para utilização deste serviço, o USUÁRIO deverá obrigatoriamente contatar a Central de Atendimento da BRASIL ASSISTÊNCIA através dos telefones elencados no item 5.2 Telefones da Central de Atendimento, deste Contrato, fornecendo quando necessário, dados e documentos pessoais, como: RG, CPF e outros.**

6.23 “HELP DESK” EM TECNOLOGIA

- A) Durante a viagem, a BRASIL ASSISTÊNCIA ajudará o USUÁRIO a utilizar seu equipamento eletrônico.
- B) O serviço será prestado ao USUÁRIO portador de equipamentos comercializados no Brasil e adquiridos no exterior ou no Brasil.
- C) Os equipamentos disponíveis neste serviço são:
 - a. Notebook
 - b. Smartphone: marcas Blackberry e Iphone
 - c. Tablets (Ipad e Galaxy)

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

Por se tratar de serviço especializado, o Atendimento ao USUÁRIO será realizado apenas em **dias úteis**, ou seja, de segunda a sexta-feira das 8:00h às 22:00h e aos sábados das 8:00h às 12:00h. (horário de Brasília).

6.24 “PET” VIAGEM

- A) Se durante a viagem, o USUÁRIO encontrar-se hospitalizado sob cuidados da equipe médica da BRASIL ASSISTÊNCIA e precisar retardar seu regresso, BRASIL ASSISTÊNCIA, **desde que solicitada, garantirá a hospedagem de animais de estimação** em estabelecimentos credenciados somente nas cidades brasileiras descritas no item E.
- B) **Para fins deste serviço, apenas cachorros e gatos serão considerados animais de estimação.**
- C) O serviço de hospedagem em algum dos estabelecimentos indicados pela BRASIL ASSISTÊNCIA, será prestado até o limite para pagamento das diárias previsto no **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE.**
- D) O serviço de hospedagem somente será prestado mediante a apresentação da carteira de vacinação do animal com a vacina antirrábica atualizada.
- E) Os serviços estão disponíveis apenas em: **SP** - Barueri, Bauru, Campinas, Guarujá, Guarulhos, Ibiúna, Jundiaí, Marília, Osasco, Ribeirão Preto, Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São José do Rio Preto, São José dos Campos, São Paulo, São Roque, Taboão da Serra, Tupã, Valinhos, Várzea Paulista, **RJ**- Duque de Caxias, Itaperuna, Niterói, Parati, Petrópolis, Resende, Rio de Janeiro, Teresópolis; **AC** – Rio Branco; **AL** – Maceió; **AM** – Manaus; **AP** – Macapá; **BA** – Lauro de Freitas, Salvador; **CE** – Fortaleza; **DF** – Brasília, Taguatinga; **ES** – Vila Velha, Vitória; **GO** – Aparecida de Goiânia, Goiânia; **MA** – São Luis; **MG** - Belo Horizonte, Betim, Contagem, Formiga; **MS** – Campo Grande; **MT** – Cuiabá, Várzea Grande; **PA** – Belém; **PB** – João Pessoa; **PE** – Recife; Olinda; **RN** – Natal; **RO** – Porto Velho; **RR** – Boa Vista; **RS** – Novo Hamburgo, Porto Alegre, São Leopoldo; **SC** – Florianópolis, São José; **SE** – Aracaju; **TO** – Palmas.
- F) O USUÁRIO deverá indicar um responsável para realizar o check-in do animal. No caso de indisponibilidade de um responsável, a BRASIL ASSISTÊNCIA poderá indicar o serviço de Taxi “dog” para realização do transporte. O custo do transporte será de responsabilidade do USUÁRIO.

ITEM 7 – LIMITAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

- A) Os serviços de Assistência 24h não se aplicarão a atendimentos médico-hospitalares e produtos farmacêuticos não caracterizados como de urgência ou emergência.
- B) Os Serviços de Assistência aplicar-se-ão a todas as viagens feitas pelo USUÁRIO, sempre dentro do período de validade especificado no CERTIFICADO respeitada a abrangência geográfica.

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

C) O não comparecimento às consultas médicas agendadas pela BRASIL ASSISTÊNCIA deverá ser justificado sob pena de o USUÁRIO suportar integralmente todos os custos resultantes.

ITEM 8 – EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

- A) Estará excluído de todos os serviços de Assistência 24h o deslocamento do USUÁRIO até o local em que se dará o início de vigência do **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE**, qualquer que seja o meio de transporte;
- B) É proibida a contratação de **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE** ao USUÁRIO que já se encontre em viagem, exceto casos especificados no Item 2 - Considerações do SEGURVIAJE;
- C) Os Serviços de Assistência não se aplicarão às complicações que venham a ocorrer durante a viagem do USUÁRIO, decorrentes de negligência, imprudência ou dolo do USUÁRIO, bem como inobservância ou descumprimento por parte do USUÁRIO de prescrição médica feita por seu médico habitual, ou ainda, descumprimento das prescrições formuladas na assistência prestada durante a viagem pelos profissionais integrantes da equipe médica da BRASIL ASSISTÊNCIA;
- D) Os Serviços de Assistência não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do USUÁRIO ou de seus representantes que vierem a requerer a assistência em seu nome, no que se refere ao fornecimento das informações requisitadas pela Central de Atendimento (dados estes imprescindíveis ao atendimento) tais como nome, endereço, número do **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE**, e outros que vierem a se tornar necessários.
- E) Estão excluídos das coberturas os seguintes casos:
 - 1) Doenças pré-dagnosticadas ou preexistentes à data de início de vigência do **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE**, bem como continuação de tratamentos iniciados no domicílio ou país de origem;
 - 2) Evoluções naturais e complicações de doenças preexistentes;
 - 3) Infecções, enfermidades, lesões ou processos decorrentes da prática de ato doloso ou ainda, contrário à lei, direta ou indiretamente pelo USUÁRIO;
 - 4) Enfermidades ou lesões resultantes de tentativa de suicídio ou provocadas intencionalmente pelo USUÁRIO;
 - 5) Tratamentos de moléstias ou estados patológicos provocados pela ingestão intencional de drogas, narcóticos, abuso de bebidas alcoólicas, ou pelo uso de remédios sem receita médica;
 - 6) Quadros que envolvam doenças de origem psiquiátrica e psicológica;

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

- 7) Complicações em gestação consideradas de alto risco pelos exames pré-natais, independentemente da idade gestacional;
- 8) Complicações em gestações com mais de 24 (vinte e quatro) semanas de idade gestacional;
- 9) Exames pré-natal e parto (natural ou cesariana);
- 10) Interrupção voluntária da gestação (abortamento) e suas complicações;
- 11) Lentes, próteses, órteses, de caráter definitivo ou provisório, com exceção das dentárias emergenciais (mesmo por motivo estético);
- 12) Compra e aluguel de cadeira de rodas e muletas;
- 13) Atendimento ortodôntico, excetos casos emergenciais relacionados ao tratamento ortodôntico;
- 14) Práticas médicas ilegais ou não reconhecidas como de medicina tradicional no local do evento;
- 15) Enfermidades ou lesões resultantes de viagens em aviões que não de linha comercial;
- 16) Enfermidades ou lesões resultantes de irradiação decorrentes de transmutação nuclear, desintegração ou radioatividade, bem como casos de força maior e de casos fortuitos previstos na legislação em vigor;
- 17) Enfermidades ou lesões resultantes de situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito, restrições ao livre trânsito;
- 18) Enfermidades ou lesões resultantes de acidentes ocorridos durante a prática de esportes perigosos tais como: motociclismo, asa delta, paraquedismo, paraglyder, balonismo, kart, rachas, esportes de inverno fora das pistas regulamentares autorizadas;
- 19) Enfermidades ou lesões resultantes de acidentes ocorridos durante a prática de esportes em caráter profissional;
- 20) Enfermidades ou lesões resultantes de terremotos e erupções vulcânicas, maremotos, inundações em geral, e demais catástrofes da natureza em terra ou no ar e eventos de calamidade pública;

Casos de força maior previstos no artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

ITEM 9 – RECLAMAÇÕES

Qualquer reclamação deve ser imediatamente comunicada através do e-mail qualidade@brasilassistencia.com.br, não podendo ultrapassar o prazo de 90 (noventa) dias da data do evento.

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA VIAGEM

ITEM 10 – CANCELAMENTO

O cancelamento dos serviços de assistência no decorrer da viagem somente poderá ser processado se houver prévia e expressa comunicação com BRASIL ASSISTÊNCIA, com a antecedência mínima de até 48 (quarenta e oito) horas da data de início da vigência do **CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURVIAJE**.

ITEM 11 – SUB-ROGAÇÃO

Caso a BRASIL ASSISTÊNCIA efetue qualquer pagamento relativo a uma prestação de serviço de assistência feita a um USUÁRIO, ficará sub-rogada nos direitos deste USUÁRIO para obter ressarcimento do terceiro considerado responsável, na forma da lei, até a quantia relativa ao pagamento efetuado pela BRASIL ASSISTÊNCIA, de acordo com o Código Civil vigente.

ITEM 12 – FORO

Fica eleito o foro da comarca do domicílio do USUÁRIO ou BENEFICIÁRIO para ações fundadas em direitos ou obrigações decorrentes deste regulamento de assistência em viagem.