

CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA TRAVELER ASSISTANCE, ASSISTÊNCIA MÉDICA, JURÍDICO NO CONTRATO DE ADESÃO DE VIAGEM

TRAVELER ASSISTANCE

As obrigações de TRAVELER ASSISTANCE, expresso neste Contrato de coesão, eles só vão governar por acidentes e/ou doenças súbitas e agudas contraídas após a data de vigência do Certificado de Assistência, desde que os sintomas derivados destes impeçam a continuidade normal da viagem, garantindo serviços em todo o mundo, exceto no país de origem.

É obrigação do TITULAR escolher o produto TRAVELER ASSISTANCE de sua preferência, bem como ler e aceitar os termos e condições a ele aplicáveis expressos nestas Condições Gerais de serviços.

No momento da aquisição do Certificado de Assistência TRAVELER ASSISTANCE, O TITULAR OU BENEFICIÁRIO do contrato, Você está aceitando as condições contratuais gerais dos serviços. (Leia atentamente estas condições que estão publicadas no site <https://www.traveler-assistance.com/>).

Quando o Certificado de Assistência for adquirido por meio de operadora de turismo, agências de viagens, entre outros. Será obrigação da mesma entregar este contrato ao seu cliente final. TRAVELER ASSISTANCE, fica dispensado de efetuar qualquer pagamento ou de aplicar as prestações, caso declare não ter sido devidamente notificado.

Este contrato é válido exclusivamente, estabelecendo o fuso horário de acordo com o país onde o BENEFICIÁRIO se encontra no momento da solicitação do serviço de assistência e durante o período de validade estabelecido no Certificado de Assistência adquirido.

COMO SOLICITAR ASSISTÊNCIA:

Para solicitar serviços de atendimento O TITULAR OU BENEFICIÁRIO deverá entrar em contato com a Central de Atendimento do TRAVELER ASSISTANCE quantas vezes for necessária a assistência, através dos canais de comunicação estabelecidos no Anexo 1 destas condições gerais, ou para os números referenciados no seu Certificado de Assistência, indicando o seu nome, número do certificado impresso no seu certificado de assistência, validade, local onde são e o motivo do pedido de assistência. Desde o primeiro atendimento ou serviço prestado, o BENEFICIÁRIO deverá sempre entrar em contato com a Central de Atendimento do TRAVELER ASSISTANCE obter autorização para novos atendimentos ou serviços complementares, ainda que estes tenham origem na mesma causa do primeiro evento e ainda no caso de ter sido autorizado a receber benefícios de reembolso.

SOLICITAÇÃO DERENOVAÇÃO DO CERTIFICADO:

O TITULAR OU BENEFICIÁRIO poderá solicitar a re emissão de um novo Certificado de Assistência em Viagem da empresa com a qual o Certificado de Assistência foi adquirido.

A nova validade do Certificado de Assistência será imediatamente consecutiva à data de conclusão do Certificado de Assistência anterior e até o período contratado, não podendo ser utilizado em hipótese alguma ou circunstância para iniciar ou continuar tratamento e/ou assistência para condições médicas apresentadas ou surgidas durante a vigência do Atestado de Assistência anterior, ainda que estejam sendo indicadas ou tratadas pela Central de Atendimento ou pela equipe médica do TRAVELER ASSISTANCE, a nova vigência em nenhum caso será entendida como renovação da vigência anterior e não converterá o contrato inicial em contrato de execução ou trato sucessivo.

O novo Certificado de Assistência terá carência de 5 (cinco) dias corridos contados na data a começo do Certificado de Assistência.

Durante o período de carência, serão atendidos apenas sintomas ou afecções decorrentes de acidentes até a estabilização dos sintomas até o limite máximo de atendimentos.

Quando o certificado for adquirido enquanto o BENEFICIÁRIO estiver no destino e/ou viajando, será aplicada uma carência de 15 (quinze) dias para o tratamento do Covid 19, incluindo despesas de hotel e/ou hospedagem.

VIAJANTE FREQUENTE: Quando o Certificado de Assistência for contratado na modalidade MULTITRIP viajante frequente, será estabelecido um período de dias corridos e será tomada como base a data de saída e retorno do país de residência permanente e habitual do TITULAR OU BENEFICIÁRIO, para isso a Central de Atendimento do TRAVELER ASSISTANCE deverá solicitar ao TITULAR BENEFICIÁRIO, o Passaporte com as datas de saída e retorno ou documento de imigração equivalente.

Observação: Para os países que permitem a entrada apenas com documento de identidade, O TITULAR OU BENEFICIÁRIO deverá entrar em contato com a Central T Assistance pelo menos 24 horas antes do início do Certificado de Atendimento. TRAVELER ASSISTANCE e notificar as datas do período consecutivo.

PLANOS E SERVIÇOS: Todos os serviços da TRAVELER ASSISTANCE estarão sujeitos aos valores máximos estabelecidos no atestado de assistência, os benefícios adicionais não especificados no Atestado de Auxílio não serão usufruídos pela TRAVELER ASSISTANCE para a prestação de serviços.

FIM DO PRAZO: O fim da validade do Certificado de Assistência implica automaticamente a cessação de todos os serviços detalhados no contrato de prestação de serviços e no Certificado de Assistência, incluindo os atendimentos iniciados e em curso, salvo eventos com internamento, em que serão serviços estendidos apenas para despesas de internação, até no máximo 5 (cinco) dias conforme plano contratado. Os serviços da Central de Assistência deixarão de ser válidos a partir do momento em que O BENEFICIÁRIO interrompa inesperadamente sua viagem por qualquer motivo e retorne ao seu país de residência habitual. Portanto, o BENEFICIÁRIO perderá o direito de solicitar o resarcimento do tempo não utilizado.

Este contrato é válido exclusivamente, estabelecendo o fuso horário de acordo com o país onde o BENEFICIÁRIO se encontra no momento da solicitação do serviço de assistência e durante o período de validade estabelecido no Certificado de Assistência adquirido.

Quando o Certificado de Assistência estipular extensão de cobertura no País de Residência, O BENEFICIÁRIO terá direito a serviços de assistência médica para doenças não pré-existentes, crônicas e/ou pandêmicas, este atendimento será limitado à estabilização de sintomas em condições vitais emergências, sempre e quando O BENEFICIÁRIO não disponha de sistema de saúde no referido país; Este serviço não será utilizado para dar continuidade a sintomas ou eventos apresentados durante a viagem ou durante a validade do certificado.

1VERIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES ANTES DA SUA VIAGEM

Para utilizar a nossa assistência corretamente, é obrigatório verificar as seguintes informações:

1.1. Que os dados do seu certificado estão corretos, tais como: E-mail e telefones de contato para atender emergências, nomes completos e documento de identidade do TITULAR e dos beneficiários, datas de nascimento, datas de vigência e produto adquirido. Se houver erros nos dados, entre em contato por e-mail ou número de mensagem do WhatsApp da empresa com a qual você contrata o serviço notificando as notícias encontradas.

1.2. O proprietário obriga-se a ler atentamente as Instruções e Condições Gerais da T Services. TRAVELER ASSISTANCE e verifique se o Certificado de Assistência, termos e condições indicam as características do produto TRAVELER ASSISTANCE escolhido e adquirido por ele. Em caso de dúvida a este respeito, contacte imediatamente a TRAVELER ASSISTANCE

2.COMO ENTRAR EM CONTATO COM TRAVELER ASSISTANCE DURANTE NO VIAGEM

2.1. O Certificado de Assistência contém a lista telefônica dos centros de assistência TRAVELER ASSISTANCE em cada país e região.

2.2. Antes de ligar para a central de assistência do TRAVELER ASSISTANCE
O TITULAR ou O BENEFICIÁRIO deverá ter em mãos as seguintes informações:

- Número do certificado impresso no Certificado de Frequência TRAVELER ASSISTANCE.
- Localização georreferenciada onde se encontra O TITULAR OU O BENEFICIÁRIO no momento em que ocorreu a emergência.
- Número(s) de telefone fixo ou celular, onde o TITULAR ou BENEFICIÁRIO possa ser contatado permanentemente durante todo o evento assistencial.
- E-mail e/ou nome de usuário do Skype.
- O endereço do local onde você está hospedado (casa, hotel, entre outros).

23. Se a comunicação com o centro de assistência TRAVELER ASSISTANCE se for impossível devido a dificuldades ou danos nas linhas telefônicas, o TITULAR ou BENEFICIÁRIO poderá ligar para a Central de Atendimento do país mais próximo do país de destino ou, fazer contato por WhatsApp, Skype, chamada gratuita por página web, chat ou correio eletrônico. Para tal, O TITULAR ou O BENEFICIÁRIO deverá consultar o site: www.traveler-assistance.com. (Ver anexo 1).

3. CONTRATO DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA A VIAGEM

3.1. AS PARTES SUBSCRITAS

Entre os abaixo assinados, a TRAVELER ASSISTANCE como operadora de assistência internacional a partir de agora e para efeitos do contrato chama-se TRAVELER ASSISTANCE e o senhor, identificado com o número do documento, que a partir de agora será chamado como TITULAR ou BENEFICIÁRIO, que livre e voluntariamente participe da celebração deste contrato de adesão ao conhecer as seguintes cláusulas.

Observação: Nos casos de menores de idade ou pessoas com deficiência, os pais ou responsáveis atuarão como representantes em seu nome.

3.2. OBJETO

A TRAVELER ASSISTANCE concorda com o BENEFICIÁRIO a prestação dos serviços de assistência referidos nestas condições. O BENEFICIÁRIO tem o direito de acesso aos serviços nele descritos, nos termos expressos neste contrato.

Fica expressamente declarado e aceito pelo TITULAR do Certificado de Assistência, que os serviços da TRAVELER ASSISTANCE não constituem seguro médico, nem prorrogação ou substituição de programas previdenciários, nem remédios pré-pagos, nem seguradoras de riscos. Os serviços e vantagens da TRAVELER ASSISTANCE estão exclusivamente vocacionados para a assistência em viagem em acontecimentos súbitos e imprevisíveis que impeçam a normal continuação da mesma.

O objetivo desses serviços é prestar atendimento de emergência em situações imprevistas decorrentes de um acidente ou doença NÃO PRÉ-EXISTENTE (Veja assistência médica número 7), a partir da data de vigência dos serviços objeto deste contrato. A aplicação das referidas prestações, nos termos e condições contratualmente definidas, destinam-se a facilitar o regresso do BENEFICIÁRIO ao seu local de residência permanente ou habitual, para receber, a cargo da sua cobertura médica habitual, pública ou privada, ou por conta própria despesa, o tratamento adequado ao seu estado de saúde, presumir-se-á a boa-fé do BENEFICIÁRIO em fornecer informações sobre doenças existentes, se ele mentiu consciente ou voluntariamente ou a TRAVELER ASSISTANCE provar que o BENEFICIÁRIO forneceu informações errôneas ou falsas, a TRAVELER ASSISTANCE está isenta do pagamento de qualquer tipo de reembolso, benefício ou compensação ao BENEFICIÁRIO.

A TRAVELER ASSISTANCE garante a prestação de serviços de assistência no destino declarado pelo beneficiário em todo o mundo, quando o evento ocorrer em um país diferente do destino declarado (não país de residência), a TRAVELER ASSISTANCE estenderá os benefícios até o limite máximo estabelecido em Certificado de Frequência ou estabilização dos sintomas, o que ocorrer primeiro.

Nesse sentido, para fazer uso dessas prerrogativas, o usuário aceita expressamente que a assistência prestada é uma obrigação de meio e não de resultado, pelo que a TRAVELER ASSISTANCE atuará com diligência e razoabilidade, com cuidado e perícia, para assumir as condutas tendentes a ter um bom resultado no atendimento e atender a necessidade do BENEFICIÁRIO, sem que este seja segurado ou prometido, pelo que a TRAVELER ASSISTANCE fica

exonerada de toda e qualquer responsabilidade derivada de eventual imperícia, negligência ou imperícia de todos os profissionais, estabelecimentos e pessoas que fornecem seus serviços conforme apropriado no caso requerido.

3.3. CANCELAMENTOS E MUDANÇAS

O BENEFICIÁRIO tem o direito de fazer modificações em seu Certificado de Auxílio, tais como: 1. alteração das datas para os mesmos dias originalmente adquiridos, 2. irregularidades por parte do beneficiário, 3. data de nascimento, 4. documento de identificação, 5. contato em caso de emergência, 6. números de telefone, 7. e-mail e outras informações pessoais aplicáveis. Isso porque o Certificado de Assistência é pessoal e intransferível. Não é causa de substituição de um beneficiário por outro, essas alterações não geram novo contrato de adesão, nem alteram as obrigações gerais e específicas do contrato firmado pelo BENEFICIÁRIO.

O BENEFICIÁRIO será obrigado a solicitar com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis do início da validade de seu certificado (data de saída), qualquer alteração ou cancelamento dos serviços prestados pela TRAVELER ASSISTANCE. O cálculo dos dias úteis está sujeito às determinações do país de origem do TITULAR ou BENEFICIÁRIO.

Em nenhum caso serão aceitos cancelamentos ou modificações uma vez iniciada a data de vigência do Certificado de Assistência da TRAVELER ASSISTANCE, nos termos expressos no Certificado de Assistência.

A TRAVELER ASSISTANCE tem plenos poderes para não prestar o serviço, quando o Certificado de Assistência não registrar o respectivo pagamento 24 (vinte e quatro) horas antes da data efetiva (data de saída) indicada no documento. Os cancelamentos estão sujeitos às políticas estabelecidas nonumeral 6. Condições de devoluções e restituições.

4. DEFINIÇÕES

Para todos os efeitos interpretativos, afirma-se que neste contrato se entende por:

Acidente: Entende-se por acidente toda lesão corporal derivada da ação repentina de causa externa e alheia à intenção do BENEFICIÁRIO, causada por agente estranho, alheio ao seu controle, externo, violento e visível, bem como que a lesão ou mal-estar resultante seja causados diretamente por tal agente independentemente de qualquer outra causa.

Amador: É definida como a prática de uma atividade esportiva amadora que se desenvolve de forma não profissional, por prazer e sem recebimento de dinheiro em troca, sendo excluídas também as práticas em locais especializados ou sob a direção de profissionais.

Beneficiário e/ou Titular: É a pessoa que contratou os serviços de assistência prestados pela TRAVELER ASSISTANCE, nos termos, condições e limitações estabelecidas nas condições gerais e particulares que regulam esta relação contratual. Em virtude disso, possui um título ou documento que o identifica e credencia o seu direito a receber a assistência contratada, cumprindo com as obrigações e condições que lhe correspondam conforme o caso.

Cancelamento de viagem: Impossibilidade definitiva de iniciar a viagem programada.

Central de Atendimento: Departamento que coordena a prestação dos serviços adquiridos e/ou requeridos pelo BENEFICIÁRIO, derivados dos serviços contratados com a TRAVELER ASSISTANCE.

Central de Atendimento: Refere-se ao prédio, localidade, instituição ou local onde o BENEFICIÁRIO receberá atendimento de saúde; Isso pode ser ambulatorial ou hospitalar.

Certificado de Assistência: É o documento que certifica e descreve os serviços contratados com a TRAVELER ASSISTANCE. Este certificado contém os dados pessoais do BENEFICIÁRIO, o número de compra e o plano contratado, país de origem e destino, datas de início e/ou partida, data de término e/ou retorno da viagem, assim como os serviços, especificações e tetos da viagem.

Circunstâncias excepcionais: Todas aquelas situações extraordinárias de apresentação pouco frequente, que serão

descritas mais adiante neste documento.

Cobertura: São os serviços contratados pelo BENEFICIÁRIO à TRAVELER ASSISTANCE, que estão detalhados no Certificado de Atendimento.

Congênito: Patologia presente ou existente desde antes do momento do nascimento.

Convalescença: Tempo em que a pessoa recupera ou recupera gradualmente o vigor e a saúde após ter sofrido uma doença ou ter sido submetido a tratamento médico. Para efeitos do presente contrato, este prazo não será superior a 5 dias.

Co-pagamento: Corresponde à quantia em dinheiro que ficará a cargo do BENEFICIÁRIO, quantas vezes for necessário o serviço.

Doença e/ou Condição: Os termos "doença" e/ou "condição" devem ser entendidos como sinônimos de "sintomas de uma condição" para todos os efeitos destas condições gerais.

Emergência Médica: Qualquer doença ou lesão que represente uma ameaça imediata à vida do BENEFICIÁRIO e cuja assistência médica não possa ser adiada.

Doença crônica: Qualquer condição ou doença contínua e persistente no tempo, com duração superior a 30 dias, cujo tratamento ou cura não possa ser facilmente previsto.

Doença aguda: Processo curto e relativamente grave de alteração do estado do corpo ou de qualquer de seus órgãos que possa interromper ou alterar o equilíbrio das funções vitais, podendo causar dor, fraqueza ou outra manifestação estranha ao seu comportamento normal. Não inclui pré-existentes e/ou serviços não incluídos declarados nestas condições gerais.

Doença pré-existente ou pré-existente: É o contraído ou sofrido pelo BENEFICIÁRIO antes da data de início da cobertura do atestado de comparecimento, tenha ele conhecimento ou não.

Condição pré-existente significa qualquer condição, doença, sintoma ou lesão, ainda que se manifeste pela primeira vez ou sofra agravamento ou evolução durante a viagem, ou que tenha sido tratado ou diagnosticado antes da data de início dos serviços, objeto do presente contrato. Bem como, que é possível ser diagnosticado através de métodos complementares de uso habitual, diário, acessível e frequente (incluindo, mas não se limitando a: Doppler, Biópsia, Ressonância Nuclear Magnética, Cateterismo, Tomografia Computadorizada, entre outros).

Doença súbita ou imprevista: Doença imediata, inesperada, imprevista, contraída após a data de vigência do Certificado de Assistência ou da data de saída da viagem, o que for posterior.

Doenças endêmicas, pandêmicas e epidêmicas: As doenças mencionadas acima são aquelas doenças infecciosas que afetam uma região permanentemente, ou em determinados períodos. Endemia é entendida como uma doença que persists por um determinado tempo em um local específico e que afeta ou pode afetar um número significativo de pessoas, incluindo (Gripe, Antraz, Cisticercose, Cólera, Doença de Chagas, Dengue, Zika, Chikungunya, Varicela, Febre, Gripe Aviária, Hanta Vírus, Lepra, Leishmaniose, Malária, Ebola, Raiva, Salmonella, Febre Tifóide, Tuberculose, Gripe AH1N1, HIV, Febre do Vale do Rift, Covid-19, Vírus do Nilo Ocidental entre outros).

Doença recorrente: Retorno da mesma doença após o tratamento. Para efeitos deste contrato, considera-se a doença que regrediu 3 ou mais vezes durante o período de validade do Certificado de Assistência contratado.

Equipe profissional médica: É a equipa de profissionais de saúde que integra a rede de prestadores que a TRAVELER ASSISTANCE dispõe, para a prestação de serviços médicos adequados e profissionais.

Exame complementar: Refere-se a qualquer exame realizado para o diagnóstico de doenças e não focado no manejo de sintomas.

Data de saída: É o dia declarado pelo BENEFICIÁRIO em que a TRAVELER ASSISTANCE começará a prestar

serviços de assistência, desde que o referido BENEFICIÁRIO esteja fora do país de residência permanente ou habitual.

Data de retorno: É o dia do vencimento do prazo de validade do certificado declarado pelo BENEFICIÁRIO no qual a TRAVELER ASSISTANCE encerra a prestação do serviço adquirido, retornando ou não ao seu local de origem.

Despesas de hotel: Correspondem a despesas de hospedagem simples que não incluem gastos com restaurante, lavanderia, ligações telefônicas não realizadas na Central de Atendimento, transporte, acesso à Internet ou qualquer outro serviço. O hotel escolhido para hospedagem deverá atender às características usuais, razoáveis e usuais de benefício até o máximo estabelecido no Certificado de Assistência.

Interrupção da viagem: Quando o BENEFICIÁRIO tiver iniciado a viagem e estiver a usufruir dela, mas por motivos alheios à sua vontade for obrigado a suspendê-la, desde que tal causa ou causas correspondam às circunstâncias expressas e relacionadas nestas condições gerais.

Valor Máximo Global: A soma das despesas que a TRAVELER ASSISTANCE pagará e/ou reembolsará ao Titular por todos os serviços prestados no âmbito deste contrato e de acordo com o certificado de assistência, relativamente ao plano adquirido que se estipula na secção (valor máximo global), e não corresponde à soma dos valores descritos e especificados no atestado de frequência.

País de residência permanente ou habitual: É o local onde o BENEFICIÁRIO declara a sua residência e exerce a sua atividade económica habitual.

Período de espera: É o tempo que deve transcorrer entre a ativação do Certificado de Assistência e a possibilidade de solicitar os serviços contratados no plano adquirido, quando o TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO adquirir o Certificado de Assistência já com a viagem iniciada e/ou a está no país de destino. Para efeito destas condições gerais, este prazo inclui 5 (cinco) dias corridos.

Período de validade: É o tempo entre a data de saída e a data de retorno declarada pelo BENEFICIÁRIO, durante o qual ele tem direito a receber os serviços do plano de assistência contratado.

Procedimento Eletivo: Procedimento médico que não tem caráter emergencial e, portanto, pode ser agendado e planejado para data posterior, sem prejuízo do prosseguimento normal da viagem.

Reembolso: É o reembolso das despesas incorridas pelo BENEFICIÁRIO durante sua estada no exterior, em decorrência da ocorrência de sinistro que tenha cobertura de acordo com a assistência adquirida pelo beneficiário junto à TRAVELER ASSISTANCE, até os valores máximos estabelecidos no Certificado de Assistência, as condições que regulam este Contrato e que foram autorizadas pela TRAVELER ASSISTANCE.

Referência médica: É atribuição da central de atendimento ou profissional médico pela TRAVELER ASSISTANCE prestar atendimento ao BENEFICIÁRIO. Nos casos em que se determine que a condição notificada pelo BENEFICIÁRIO está dispensada dos serviços, a Central de Atendimento fará referência a hospitais, clínicas e centros médicos próximos à localização do BENEFICIÁRIO, sob a premissa de que as despesas médicas derivadas de tal atenção deve ser assumida pelo mesmo BENEFICIÁRIO.

Reembolso: É a devolução do dinheiro decorrente do pedido de cancelamento do Certificado de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE.

Transporte público autorizado: Transporte aéreo operado por companhia aérea regular e com licença válida para transporte coletivo e remunerado de passageiros. Transporte marítimo ou terrestre licenciado para o transporte coletivo e remunerado de passageiros.

Jornada: É a transferência feita pelo BENEFICIÁRIO de um lugar para outro, por via aérea, marítima ou terrestre em uma ou várias rotas durante a vigência do contrato. Entende-se por "Viagem" a saída realizada por um BENEFICIÁRIO ao exterior, saindo de seu país de residência permanente ou habitual, até seu posterior retorno ao mesmo, durante o período de validade do atestado de comparecimento. O BENEFICIÁRIO não terá direito a receber serviços de assistência prestados pela TRAVELER ASSISTANCE enquanto estiver em seu país de residência permanente ou habitual. O conceito de viagem inclui o tempo gasto pelo BENEFICIÁRIO fora do país de sua residência permanente

ou habitual e não apenas o tempo que inclui sua transferência de um destino para outro.

5. PROCEDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

5.1. O BENEFICIÁRIO, pelo simples fato de contratar, solicitar, reivindicar, acessar ou utilizar os serviços de assistência objeto deste contrato, você aceita e reconhece que deve se comunicar previamente para contratar por conta própria sem a devida AVALIAÇÃO e AUTORIZAÇÃO da assistência da TRAVELER ASSISTANCE centro , algum tipo de atendimento médico, jurídico ou de viagem, para o qual você deve comunicar quantas vezes a assistência exigir aos meios de contato que aparecem impressos no certificado de assistência, página da web ou aqueles fornecidos pelo consultor comercial e operador turístico para poder ser direcionado a qualquer um de nossos fornecedores no país de destino.

5.2. O BENEFICIÁRIO, familiar ou qualquer acompanhante ao entrar em contato com a Central de Atendimento, você deverá indicar o número do certificado de atendimento contratado, o local georreferenciado onde se encontra no momento da ocorrência da emergência, o endereço onde está hospedado, telefone fixo, celular, e-mail ou Skype para entrar em contato com você durante todo o evento de atendimento.

5.3. O BENEFICIÁRIO é obrigado a verificar se todas as informações do seu Certificado de Assistência estão corretas e, caso haja inconsistências, você deve entrar em contato com a central de assistência para corrigi-las.(Ver numeral 3.3 Cancelamentos e alterações).

5.4.Nos casos em que O BENEFICIÁRIO sofra uma emergência médica que ponha em risco a sua vida e que adicionalmente por motivo de força maior o impeça de comunicar de imediato com o centro de atendimento, poderá contratar ou receber diretamente os serviços requeridos, devendo comunicar esse facto no prazo 24 (vinte e quatro) horas após a ocorrência do evento à central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE , através dos diversos meios de contato estabelecidos.(Vide item 2.3 deste documento);Nos casos de cruzeiros em que a ocorrência não possa ser notificada, o BENEFICIÁRIO deverá notificar a Central de Atendimento, no seu próximo trânsito terrestre, seja na área continental ou insular.

5.5.Inevitavelmente em até 24 (vinte e quatro) horas após a emergência médica, o BENEFICIÁRIO, familiar, acompanhante ou funcionário da Central de Atendimento deverá entrar em contato com a central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE e fornecer todas as informações relacionadas ao evento sofrido e ao atendimento recebido.

5.6.Em todos os casos, a TRAVELER ASSISTANCE terá sempre o direito de indicar se a assistência será prestada por um de seus prestadores de serviços, ou se simplesmente assumirá os custos reembolsando as despesas incorridas, de acordo com os limites estabelecidos no Certificado de Assistência .contratado pelo TITULAR ou BENEFICIÁRIO, conforme o caso.

5.7. TRAVELER ASSISTANCE não reconhecerá qualquer tipo de responsabilidade financeira nos casos em que o BENEFICIÁRIO deixar o centro médico onde está internado, por decisão própria, sem a devida autorização do departamento médico ou da central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, bem como não assumirá responsabilidade de qualquer natureza por complicações e/ou agravamento do estado de saúde do BENEFICIÁRIO em decorrência do descumprimento das orientações médicas recebidas.

5.8. Caso o BENEFICIÁRIO se omita a comunicar ou não responda ao endereço da central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE , a responsabilidade pelos gastos do atendimento ficará limitada ao custo que a TRAVELER ASSISTANCE teria incorrido, caso o atendimento tivesse sido solicitado em tempo hábil, a critério do seu Departamento Médico, baseado tanto quanto possível na experiência de casos semelhantes da TRAVELER ASSISTANCE.

6. CONDIÇÕES DE REEMBOLSOS E DEVOLUÇÕES

6.1. CONDIÇÕES DE REEMBOLSO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA POR DOENÇA OU ACIDENTE.

É imprescindível que o BENEFICIÁRIO, familiar ou acompanhante, tenha comunicado à central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE a situação que gerou a emergência, para que esta, por sua vez, autorize e/ou coordene o

atendimento pertinente. Para aceder ao estudo de reembolso, o BENEFICIÁRIO deverá cumprir as seguintes condições:

a. O BENEFICIÁRIO deverá enviar por e-mail para a central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE toda a documentação necessária para iniciar o estudo de reembolso, que inclui, mas não se limita a: 1. Formulário de solicitação de reembolso, 2. Prescrição médica, 3. Exames com seus respectivos resultados, 4. Diagnóstico do médico assistente, 5. Relatório médico ou história clínica, 6. Faturas de compra de medicamentos, 7. Faturas de honorários médicos e documentos que suportem o pagamento dos referidos serviços, tais como cópia do Boucher, transferência bancária, extrato ou outros documentos aplicáveis quando o pagamento for feito em dinheiro.

b. Caso seja necessária a anamnese, o BENEFICIÁRIO deverá preencher o formulário que autoriza o centro de atendimento a compartilhar com a TRAVELER ASSISTANCE todas as informações contidas no referido documento.

c. Nos casos em que for necessário, a TRAVELER ASSISTANCE terá o poder de solicitar os originais dos documentos, caso em que os custos de envio serão assumidos pelo BENEFICIÁRIO.

d. É obrigação do BENEFICIÁRIO entregar a documentação para início do estudo, portanto, todas as despesas para acesso e/ou envio da documentação médica serão de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

e. O BENEFICIÁRIO deverá apresentar toda a documentação solicitada pela TRAVELER ASSISTANCE no prazo de 90 (noventa) dias corridos a partir da data da prestação do serviço de atendimento, prescrevendo qualquer reclamação ou ação judicial uma vez transcorrido o referido prazo.

F. Recebida a documentação completa, a TRAVELER ASSISTANCE responderá ao pedido de reembolso em até 30 (trinta) dias úteis a partir da data de recebimento dos documentos.

g. Caso o pedido de reembolso seja aprovado, o BENEFICIÁRIO deverá enviar por e-mail para a central de atendimento TRAVELER ASSISTANCE os dados bancários em que será feito o desembolso dos valores aprovados, cabendo à TRAVELER ASSISTANCE apenas os custos administrativos ou de envio.

h. As conversões cambiais serão aplicadas tendo em conta o câmbio máximo legal em vigor na data da ocorrência do evento ou na data da prestação do serviço.

Yo. A moeda de referência estabelecida e/ou indicada para qualquer reclamação será o Dólar Americano (USD), e o câmbio de referência será o mais favorável do mercado.

j. Quando o BENEFICIÁRIO objeto do estudo de reembolso for menor de idade, os valores aprovados serão depositados em nome de seus pais ou responsáveis. Caso o BENEFICIÁRIO, maior de idade, solicite que o mesmo seja depositado em conta bancária da qual não seja titular, deverá enviar autorização por escrito, na qual conste o nome completo, tipo e número do documento de identificação e a certificação da conta bancária.

6.2. CONDIÇÕES DE REEMBOLSO DO PLANO CASH BACK.

Quando o TITULAR OU BENEFICIÁRIO adquirir um plano "Cash Back", a TRAVELER ASSISTANCE reembolsará trinta por cento (30%) do valor pago pelo Certificado de Assistência, sempre e quando desde que durante a vigência do Certificado de Assistência não tenha ocorrido reclamação ou prestação de serviços

Quando O BENEFICIÁRIO for credor de plano com benefício CASH BACK, o reembolso ou devolução do dinheiro estará limitado aos valores ou percentuais estabelecidos no atestado de assistência adquirido pelo BENEFICIÁRIO.

6.2.1 OBRIGAÇÕES DO BENEFICIÁRIO PARA ACESSAR ESTE BENEFÍCIO.

- a) Que a validade do Certificado de Assistência seja superior a 180 dias consecutivos ou compras superiores a USD 250 para um único BENEFICIÁRIO.
- b) Solicite o reembolso até os 5 (cinco) primeiros dias após o término da validade do Certificado de Assistência.
- c) Não ter feito nenhuma reclamação ou fazer uso dos serviços da TRAVELER ASSISTANCE, durante a validade do certificado.

6.2.2. OBRIGAÇÕES DA TRAVELER ASSISTANCE

- a) Efetue o reembolso em até 15 (quinze) dias úteis após a reclamação do BENEFICIÁRIO.
- b) O custo da transação será deduzido dos valores autorizados.
- c) Para países onde o pagamento não for em Dólares Americanos, será tomada como referência a Taxa Representativa do Mercado (TRM) vigente na data da compra, dependendo da moeda em que a compra foi realizada.
- d) A central de atendimento determinará qual será o meio ideal para consignar o dinheiro.

PARÁGRAFO: Quando o Cash Back estiver contemplado no Certificado de Assistência, a TRAVELER ASSISTANCE reembolsará apenas os percentuais estabelecidos no certificado de comparecimento, desde que o BENEFICIÁRIO cumpra com as obrigações estabelecidas nas alíneas b e c do inciso 6.2.1

6.3 CONDIÇÕES DE DEVOLUÇÃO OU DEVOLUÇÃO POR CANCELAMENTO DE CERTIFICADOS DE PARTICIPAÇÃO.

6.3.1. Reembolsos ou devoluções de dinheiro decorrentes de solicitação de cancelamento do Certificado de Atendimento pelo TITULAR, serão cabíveis desde que a TRAVELER ASSISTANCE seja informada com eficiência e em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência. e/ou notificação do evento que motivar a solicitação de cancelamento do certificado de assistência antes da viagem e sem exceção, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas da data de partida estabelecida no Certificado de Assistência contratado com a TRAVELER ASSISTANCE, o que vier primeiro. Os pedidos de cancelamento devem ser enquadrados nos seguintes eventos, os quais devem ser instruídos por documentos comprovativos conforme o caso:

- a. Falecimento do TITULAR ou BENEFICIÁRIO.
- b. Acidente grave do TITULAR ou BENEFICIÁRIO que motive a internação ou iniba a deambulação, gerando estado de prostração na pessoa e impossibilitando assim o início da viagem.
- c. Doença grave do TITULAR ou do BENEFICIÁRIO, que seja de caráter urgente (não preexistente no momento da emissão do Certificado de Assistência e mesmo quando não era do seu conhecimento) e que motivar a internação ou inibir a deambulação, gerando estado de prostração da pessoa e, portanto, impossibilita o início da viagem.
- d. Morte ou internação por mais de 3 (três) dias em decorrência de acidente ou doença declarada de forma súbita e aguda do cônjuge, pai(s), irmão(s) ou filho(s) do TITULAR ou BENEFICIÁRIO.
- e. Quando o TITULAR ou BENEFICIÁRIO seja notificado de forma fidedigna para comparecer em juízo e tal notificação tenha sido recebida ou tenha data de emissão posterior à data de contratação do serviço.
- f. Quando O TITULAR e/ou O BENEFICIÁRIO tenham sido declarados em quarentena por acidente, doença e individualmente.
- g. Quando o TITULAR ou BENEFICIÁRIO tiver negado o pedido de VISTO.
- h. Quando o cônjuge e/ou filhos viajarem com o TITULAR e também forem BENEFICIÁRIOS, o pedido de cancelamento será estendido a esse grupo familiar para os eventos mencionados nos parágrafos anteriores, desde que o local de destino, data de saída e data de retorno declarados são os mesmos.

6.3.2. Em nenhum caso, a TRAVELER ASSISTANCE reembolsará ou reembolsará a totalidade ou parte do dinheiro, quando o TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO tenha feito uso dos serviços incluídos nestas condições gerais no país de destino.

6.3.3. Quando o TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO tiver pago o preço do Certificado de Assistência com cartão de crédito ou através de plataforma de pagamento web, a solicitação de cancelamento terá um custo administrativo de USD \$ 25 (vinte e cinco dólares e zero centavos) ou seu equivalente em moeda local, se o preço de venda do certificado adquirido for inferior a USD\$ 100 (cem dólares americanos) ou seu equivalente em moeda local. Quando o preço de venda do certificado adquirido for igual ou superior a USD\$100 (cem dólares americanos), o custo do cancelamento será calculado em 25% (vinte e cinco por cento) do valor do preço de venda. Para calcular os valores

equivalentes na moeda local onde o certificado foi adquirido, a conversão será feita na data da compra.

6.3.4. Se o TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO pagou o preço do Certificado de Assistência em dinheiro, a solicitação de cancelamento terá um custo administrativo de USD \$ 16,80 (dezesseis dólares e oitenta centavos americanos) ou seu equivalente em moeda local se o preço de venda do certificado comprado foi inferior a US\$ 100 (cem dólares americanos) ou seu equivalente em moeda local. Quando o preço de venda do certificado adquirido for igual ou superior a US\$ 100 (cem dólares americanos), o custo do cancelamento será calculado em 16,8% (dezesseis vírgula oito por cento) do valor do preço de venda. Para calcular os valores equivalentes na moeda local onde o certificado foi adquirido, a conversão será feita na data da compra.

6.3.5. Assim que a central de atendimento TRAVELER ASSISTANCE for notificada sobre o pedido de cancelamento, será iniciado o estudo do reembolso. Em todas as situações, a TRAVELER ASSISTANCE poderá verificar as ocorrências notificadas pelo TITULAR ou BENEFICIÁRIO. Uma vez aprovado o pedido de reembolso, a TRAVELER ASSISTANCE terá o prazo médio de 90 (noventa) dias úteis para depositar o dinheiro conforme os dados bancários fornecidos pelo TITULAR para o desembolso.

6.3.6. Nos casos em que o atestado de frequência registrar o benefício de devolução de 100% (cem por cento), por motivo de força maior, a TRAVELER ASSISTANCE reembolsará o valor pago pelo atestado de comparecimento ao BENEFICIÁRIO independente da causa do cancelamento e / ou cancelamento do seu certificado, cobrando as penalidades de acordo com o meio de pagamento e valor pago descritos nos pontos 6.3.3 e 6.3.4.

Observação: Quando o Certificado de Assistência for adquirido com tarifa promocional, ou seja, que a venda foi realizada com desconto igual ou superior a 40%, o valor pago por ele não será devolvido. Na impossibilidade de não viajar, o BENEFICIÁRIO terá a opção de deixar o Certificado de Assistência em Stand By por até 18 meses.

7. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA

Será prestada assistência médica em caso de acidente ou doença aguda e imprevista, que produza lesão e/ou sintoma que impossibilite o BENEFICIÁRIO de prosseguir a viagem normal, podendo este recorrer aos serviços de profissionais e/ou estabelecimentos de saúde gratuitamente, caso sejam indicados e/ou autorizados pela TRAVELER ASSISTANCE.

Lesões leves que não impeçam o normal prosseguimento da viagem não darão direito a esta assistência, porém, quando a Central de Atendimento TRAVELER ASSISTANCE com o apoio de sua equipe médica autorizar, serão prestados os atendimentos ou o estudo de reembolso sob a responsabilidade do médico relevância definida na presente condição. Quando, a critério da equipe médica ou centro de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, for possível ao BENEFICIÁRIO retornar ao país de origem para receber o tratamento médico necessário, o centro de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE procederá ao repatriamento sanitário do BENEFICIÁRIO ao seu país de origem, que será obrigado a aceitar a definição dada pela TRAVELER ASSISTANCE, perdendo em caso de rejeição de tal resolução, todas as garantias ou benefícios descritos no Certificado de Assistência adquirido. Os serviços de assistência médica a serem prestados pela TRAVELER ASSISTANCE limitam-se ao tratamento de sintomas agudos que impeçam o prosseguimento da viagem. A menos que seja explicitamente esclarecido dentro das características do serviço contratado com a TRAVELER ASSISTANCE, todas as condições e doenças crônicas ou pré-existentes ou congênitas ou recorrentes, conhecidas ou não pelo BENEFICIÁRIO, estão expressamente excluídas dos serviços, bem como suas consequências, e/ou complicações, mesmo quando aparecem pela primeira vez durante a viagem.

A assistência médica da TRAVELER ASSISTANCE está expressamente orientada para os sintomas que impossibilitem a continuação da viagem normal, pelo que qualquer atenção e/ou realização de exames de diagnóstico, laboratório clínico, consultas com especialistas que a equipa médica considere para a exclusão de pré- doenças existentes, crônicas ou não contempladas nos serviços.

Nota importante: Assistência médica nos Estados Unidos da América. Se o BENEFICIÁRIO tiver sido atendido por um profissional, hospital ou pronto-socorro (ER) nos Estados Unidos, é possível que, ao retornar ao país de origem, receba contas de despesas de pronto-socorro, radiografias, estudos especializados, etc. De acordo com os critérios administrativos do sistema de saúde dos Estados Unidos, primeiro o paciente deve receber as contas e depois o prestador de serviço, como neste caso a TRAVELER ASSISTANCE.

Essa rotina administrativa pode levar um mês ou mais até que o hospital envie as faturas para nossa central de atendimento. Se, entretanto, o BENEFICIÁRIO receber as referidas faturas, deverá contactar o centro de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE por telefone para verificar o estado do seu processamento.

7.1. COPAGAMENTO APLICÁVEL PARA SERVIÇOS.

Será aplicado apenas para aquele Certificado de Assistência que inclua este conceito. Para tanto, o TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO deverá verificar se o plano adquirido possui copagamento.

A TRAVELER ASSISTANCE aplicará o copagamento ao BENEFICIÁRIO quantas vezes o serviço for necessário.

7.2. ASSISTÊNCIA DOMICILIAR NO PAÍS DE RESIDÊNCIA

Nos 5 (cinco) dias seguintes ao preenchimento do atestado de atendimento, o BENEFICIÁRIO poderá acessar 01 (uma) consulta domiciliar gerenciada pela Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, desde que os sintomas do atendimento sejam decorrentes de um evento agudo e não decorrentes de uma doença crônica.

A coordenação do atendimento dependerá do fuso horário e da localização do BENEFICIÁRIO, nos casos em que o BENEFICIÁRIO estiver fora do perímetro urbano, o atendimento será limitado à telemedicina.

Quando o departamento médico e a Central de Atendimento assim o determinarem, poderá autorizar o atendimento na modalidade de reembolso.

7.2.1. Excluídos deste serviço:

- Todo atendimento de emergência vital ou que requeira atendimento imediato em centro médico e/ou hospitalar.
- Qualquer serviço solicitado após 5 dias após a validade do certificado.
- Serviço de transferência ou ambulância.

7.3. CUIDADOS MÉDICOS PARA COVID 19

A TRAVELER ASSISTANCE assumirá, de acordo com o plano contratado, as despesas de assistência médica para o diagnóstico e posterior tratamento do Covid 19 causado pelo vírus SARS-COV2, bem como as despesas de transporte, medicamentos, repatriamento de saúde em consequência de um positivo diagnóstico de covid 19.

Os serviços abrangidos por esta cobertura estarão limitados às percentagens de cobertura estipuladas no ponto 7.2.1.

Nos casos em que o Certificado de Assistência não estipular cobertura Covid 19, a TRAVELER ASSISTANCE estenderá o benefício até o valor máximo estabelecido para doenças pré-existentes, crônicas e pandêmicas.

7.3.1 Valores de cobertura.

ÍTENS	Porcentagem de cobertura
Atendimento médico ambulatorial.	0,5% do valor global máximo
Cuidado de emergência.	1% do valor global máximo
Testes de diagnóstico de laboratório incluem PCR	0,5% do valor global máximo
Hospitalização	1% do valor global máximo.
Medicação	0,3% do valor global máximo.
Repatriação Sanitária	3% do montante global máximo.
repatriação funerária	3% do valor global máximo.

7.3.2. Serviços não incluídos.

- Qualquer procedimento ou atenção não mencionados no item 7.1.1 estão excluídos desta cobertura.
- A TRAVELER ASSISTANCE estenderá os serviços apenas até o atendimento inicial, diagnóstico e tratamento do BENEFICIÁRIO para Covid-19 positivo.
- Estão excluídos o TESTE PCR (teste de reação em cadeia da polimerase), Teste Sorológico, Teste rápido, realizados como requisito para iniciar ou terminar uma viagem.
- Quando o BENEFICIÁRIO for diagnosticado com uma doença relacionada ou como consequência do Covid 19, a TRAVELER ASSISTANCE estenderá a cobertura até os valores estabelecidos no ponto 7.2.1.

7.4. ACIDENTES DEVIDO À PRÁTICA DO EXERCÍCIO TRABALHO.

Quando, em decorrência da prática laboral, o BENEFICIÁRIO sofrer um acidente, a TRAVELER ASSISTANCE assumirá as despesas com assistência médica até o valor máximo estipulado no Certificado de Assistência para assistência a acidente de trabalho, nos casos em que não for encontrado o valor especificado dentro do Certificado de Presença, o evento será excluído da prestação de serviços da TRAVELER ASSISTANCE.

Exclui-se destas condições a realização de Exames de Auxílio Diagnóstico, Cirurgias e/ou Internações.

7.5. ASSISTÊNCIA MÉDICA DOMICILIAR.

A TRAVELER ASSISTANCE coordenará os serviços de medicina domiciliar desde que o serviço seja autorizado pela Central de Atendimento e pelo Departamento Médico da TRAVELER ASSISTANCE.

A coordenação sempre dependerá do fuso horário, localização e acesso ao endereço onde o BENEFICIÁRIO se encontra. Nos casos em que a coordenação não possa ser dada, a TRAVELER ASSISTANCE oferecerá ao BENEFICIÁRIO as diferentes alternativas de cuidados a que o BENEFICIÁRIO tem direito.

7.6. ACIDENTE SOB INFLUÊNCIA DE ÁLCOOL OU DROGAS:

A TRAVELER ASSISTANCE concederá serviços de acordo com o plano contratado na modalidade de reembolso para assistência a acidentes derivados do consumo de drogas ou bebidas alcoólicas, desde que a quantidade ingerida pelo BENEFICIÁRIO da substância e os níveis de álcool e/ou toxicidade no sangue, não ultrapassem os padrões/limites estabelecidos na legislação nacional do país hospedeiro.

O benefício será limitado à estabilização dos sintomas ou até o limite máximo dos serviços especificados no atestado de frequência.

Excluídos deste serviço:

- Qualquer assistência ou tratamento após a estabilização dos sintomas.
- Quando os limites de consumo de álcool e/ou substâncias tóxicas estiverem acima do permitido no país anfitrião.

Assistência onde os níveis de toxicidade do BENEFICIÁRIO não podem ser demonstrados.

7.7. LINHA DE CONSULTA 24/7

Este serviço disponibiliza orientação médica telefónica e encaminhamento médico, incluindo a entrega de recomendações geradas pelo profissional de saúde cedido pelo centro de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, para gestão de sintomas e não estará sujeito a limite de chamadas ou consultas.

O serviço de orientação médica telefónica disponibiliza ao BENEFICIÁRIO informações sobre:

- Reações adversas a medicamentos.
- Efeitos secundários.
- Contraindicações.
- Puericultura e orientação materno-infantil.
- Recomendações dietéticas higiênicas.
- Avaliação da necessidade de consultas com especialistas na modalidade de referência.
- Orientação em primeiros socorros.

O encaminhamento médico se constitui como o processo de cessão do centro de atendimento ou profissional médico pela TRAVELER ASSISTANCE para prestar atendimento ao BENEFICIÁRIO. Nos casos em que for constatado que a condição notificada pelo BENEFICIÁRIO está entre os serviços não incluídos no plano contratado,

A central de atendimento referenciará hospitais, clínicas e centros médicos próximos à localização do BENEFICIÁRIO, sob a premissa de que as despesas médicas decorrentes de tal atendimento deverão ser assumidas pelo próprio BENEFICIÁRIO.

Os medicamentos solicitados por orientação e/ou encaminhamento médico, para tratamento de lesões ou sintomas derivados de acidentes ou doenças agudas que afetem a continuidade da viagem, deverão ser adquiridos pelo BENEFICIÁRIO para posterior comunicação à central de atendimento para iniciar o devido estudo de reembolso. (Consulte a seção 6.1.)

7.7.1 PROMOÇÃO DA SAÚDE.

Quando os serviços de promoção da saúde forem registrados no Certificado de Assistência, O BENEFICIÁRIO terá acesso a recomendações para prevenção de doenças durante a viagem ou recomendações a serem levadas em consideração no agendamento de sua viagem.

7.7.2 MEDICINA ALTERNATIVA

A TRAVELER ASSISTANCE assumirá os custos da medicina alternativa quando o beneficiário declarar que não concorda com os cuidados de medicina tradicional ocidental, uma vez que o beneficiário opte por este tipo de cuidados exonera a TRAVELER ASSISTANCE de qualquer responsabilidade associada à prestação do serviço.

7.8. ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO POR TELEFONE.

Quando o BENEFICIÁRIO solicitar o contato com um psicólogo em decorrência de estresse, ansiedade ou depressão, a TRAVELER ASSISTANCE coordenará o atendimento psicológico telefônico até o máximo de 10 sessões ou até o limite máximo de cobertura estabelecido no Certificado de Atendimento.

Este benefício aplica-se apenas ao aconselhamento psicológico por telefone, pelo que estão excluídos do benefício quaisquer consultas presenciais e/ou encaminhamentos para um especialista em saúde mental.

7.8.1 AJUDA PSICOLÓGICA E SAÚDE MENTAL

A TRAVELER ASSISTANCE reembolsará O BENEFICIÁRIO até o limite máximo do serviço especificado no Certificado de Assistência, as despesas de consulta de psicologia e/ou psiquiatria, que ocorram APENAS em decorrência de álcool, abuso de drogas e insônia. Estas consultas serão geridas em regime de ambulatório e na modalidade de reembolso de despesas, até um máximo de 10 sessões durante o período de validade do Certificado de Assistência.

7.9 ATENDIMENTO POR ESPECIALISTA

O atendimento médico será prestado por especialistas APENAS quando autorizado pela central de atendimento e equipe médica da TRAVELER ASSISTANCE, mediante solicitação prévia de encaminhamento pela equipe médica ou central de atendimento designada para atender o BENEFICIÁRIO.

O BENEFICIÁRIO terá direito a no máximo 2 (duas) consultas médicas com especialistas por evento com prévia

aprovação do mesmo.

Quando o BENEFICIÁRIO for menor de 12 anos e tiver solicitado atendimento médico, a central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE disponibilizará, e A pedido dos pais ou adultos que acompanham o menor na sua viagem, a possibilidade de uma interconsulta telefônica com o pediatra principal do menor no seu país de origem. Fica expressamente afirmado que a referida interconsulta terá caráter meramente informativo, mas não vinculará o tratamento médico a ser prestado, cabendo a decisão da equipe médica ou Central de Atendimento designada pela TRAVELER ASSISTANCE para atendimento ao menor.

7.10. EXAMES MÉDICOS COMPLEMENTARES

Os exames complementares serão realizados SOMENTE quando autorizados pela Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, prescrição prévia da equipe médica ou Central de Atendimento designada para atender o BENEFICIÁRIO.

7.11. TERAPIA DE RECUPERAÇÃO FÍSICA EM CASO DE TRAUMA

Quando derivado de atendimento médico, a equipe médica ou a Central de Atendimento TRAVELER ASSISTANCE autoriza, TRAVELER ASSISTANCE cuidará de até 10 (dez) sessões de fisioterapia ou cinesioterapia.

7.12. MEDICAÇÃO

A TRAVELER ASSISTANCE se responsabilizará pelos gastos com medicamentos prescritos por sua equipe médica ou Central de Atendimento designada, para o tratamento do quadro causado por acidente ou doença aguda e imprevista, que enseje a assistência do BENEFICIÁRIO, durante o período de validade e até os limites indicados no Certificado de Assistência conforme se trate de: Atendimento Ambulatorial, Internação.

7.12.1. MEDICAMENTOS PARA CUIDADOS AMBULATORIAIS

Serão cobertas as despesas com medicamentos prescritos em decorrência do atendimento ambulatorial, desde que formuladas pela equipe médica e/ou Central de Atendimento designada pela central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, até o limite indicado no Atestado de Atendimento e quando corresponderem ao tratamento de enfermidade decorrente de acidente ou doença aguda e imprevista, que deu origem à assistência solicitada pelo BENEFICIÁRIO.

Quando a TRAVELER ASSISTANCE não possuir prestadores conveniados diretos para a entrega de medicamentos prescritos na localidade onde se encontra o BENEFICIÁRIO, estes deverão ser adquiridos para posterior comunicação à Central de Atendimento, a fim de iniciar o devido estudo de reembolso. (Consulte a seção 6.1.).

7.12.2. MEDICAMENTOS PARA HOSPITALIZAÇÃO

Serão cobertos todos os medicamentos derivados ou durante a internação que o centro de atendimento NÃO POSSA fornecer, até o valor máximo estabelecido no atestado de atendimento; Caso tal valor não esteja especificado no documento, será considerado como limite o valor estabelecido para medicamentos para atendimento ambulatorial.

Serão considerados os serviços não incluídos e as condições do plano contratado e que tenham sido determinadas pela central de atendimento TRAVELER ASSISTANCE, desde que correspondam ao tratamento da enfermidade que deu origem à assistência solicitada pelo BENEFICIÁRIO.

Se durante a internação forem fornecidos ao BENEFICIÁRIO medicamentos para o tratamento de doenças e/ou pré-existentes, o gasto com tais medicamentos deverá ser arcado pelo BENEFICIÁRIO.

Quando a TRAVELER ASSISTANCE não possuir prestadores conveniados diretos para a entrega de medicamentos prescritos na localidade onde se encontra o BENEFICIÁRIO, estes deverão ser adquiridos para posterior comunicação à Central de Atendimento, a fim de iniciar o devido estudo de reembolso. (Consulte a seção 6.1.)

7.13. ODONTOLOGIA DE EMERGÊNCIA

A TRAVELER ASSISTANCE arcará com os gastos com atendimento odontológico de urgência, quando o BENEFICIÁRIO necessitar de atenção aos seus dentes naturais em decorrência de acidente ou infecção e/ou dor não decorrente de doença ou padecimento preexistente. Nesses casos, a central de atendimento TRAVELER ASSISTANCE autorizará o atendimento do BENEFICIÁRIO até o limite de serviços estabelecido no certificado de Assistência. Estão excluídos destes serviços qualquer tratamento dentário correspondente ou derivado de: ortodontia, tratamento de canal radicular, substituição de dente, reconstrução de dente, extração de dente, limpeza de dente, cárries, obturações permanentes e qualquer cuidado cosmético.

7.13.1. Nos planos em que o atestado de assistência contemple extrações dentárias, a TRAVELER ASSISTANCE, assumirá na modalidade de reembolso o valor máximo de \$ 30 USD por peça dentária, até o valor máximo estabelecido no atestado de assistência ou até o término da cobertura., a primeira coisa que acontece.

Obs.: As despesas com atendimento odontológico de urgência em dentes não naturais somente serão contabilizadas quando contempladas no atestado de atendimento até o valor máximo estabelecido neste atestado.

7.14. DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES CRÔNICAS E/OU PANDÊMICAS

Quando o beneficiário adquirir um produto com serviço adicional para doenças pré-existentes, os valores das coberturas serão descontados apenas dos valores estabelecidos para este benefício.

A TRAVELER ASSISTANCE, assumirá as despesas geradas por doença preexistente após auditar os documentos apresentados pelo BENEFICIÁRIO, reservando-se o direito de aceitar ou negar a reclamação.

A assistência médica em doenças pré-existentes ou crônicas será prestada até o limite máximo estabelecido no Certificado de Assistência de acordo com o plano contratado, (deve ser referido no certificado de assistência que você adquiriu).

Este benefício se estenderá exclusivamente a um único evento ou quadro agudo, sendo expressamente excluído deste benefício ou plano qualquer tratamento que tenha por objetivo o diagnóstico, a pesquisa e o tratamento para a melhora parcial ou definitiva da doença ou enfermidade. A TRAVELER ASSISTANCE não contempla a investigação diagnóstica de doenças iniciadas em seu país de residência.

Para receber os serviços assistenciais, o BENEFICIÁRIO deverá apresentar na Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE o atestado que poderá iniciar a viagem pelo tempo contratado e declarando as doenças sofridas pelo BENEFICIÁRIO.

Os benefícios abaixo descritos serão concedidos exclusivamente para o episódio agudo ou evento imprevisível de descompensação de doenças crônicas e/ou pré-existentes conhecidas ou não pelo Beneficiário ou previamente assintomáticas e quando a emergência deva exigir atendimento durante a viagem e não possa ser adiada até retorno ao país de residência. A Central de Assistência reserva-se o direito de decidir o tratamento mais adequado dentre os propostos pela equipe médica e/ou repatriação para seu país de residência.

Nota: Aplicam-se serviços não incluídos em todos os planos TRAVELER ASSISTANCE, indicados no ponto 9.2.8.

7.14.1. ASSISTÊNCIA DE EMERGÊNCIA EM DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES OU CRÔNICAS

Quando o BENEFICIÁRIO tiver conhecimento da existência da doença e/ou condição pré-existente ou crônica, a Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE reconhecerá assistência médica para primeiros socorros na modalidade de reembolso se assim o entender até o desaparecimento dos sintomas que geraram a condição de saúde do BENEFICIÁRIO. O acima sempre até 30% do valor máximo dos serviços especificados no Atestado de Assistência por doença pré-existente.

Nos casos em que, quando O BENEFICIÁRIO receber o atendimento médico autorizado pela Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE e como consequência da avaliação realizada pela equipe médica ou Central de Atendimento designada, se no diagnóstico for determinado que O BENEFICIÁRIO sofre de uma doença ou condição pré-existente, a TRAVELER ASSISTANCE reconhecerá assistência médica para primeiros socorros na modalidade de reembolso até a estabilização dos sintomas que geram a condição de saúde ou até que a doença e/ou condição pré-existente ou crônica seja diagnosticada. O acima sempre até 30% do valor máximo dos serviços especificados no

Certificado de Assistência, ou o que ocorrer primeiro.

A TRAVELER ASSISTANCE exclui deste benefício qualquer tipo de câncer, doença cardíaca, doença pulmonar crônica e/ou doença hepática crônica, transplante de órgãos, diálise, hemodiálise.

7.14.2 ATENDIMENTO AMBULATORIAL DE DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES OU CRÔNICAS.

A TRAVELER ASSISTANCE, prestará atendimento médico com especialista em regime ambulatorial SOMENTE quando O BENEFICIÁRIO apresentar sintomas não considerados urgência vital em decorrência de doenças pré-existentes ou crônicas, o benefício será prorrogado conforme plano contratado ou até 20% do limite máximo estabelecido no Certificado de Assistência.

Permanece exceto este serviço:

- Qualquer consulta durante emergências vitais.
- Qualquer consulta gerada sem autorização da equipe médica e da Central de Atendimento.
- Qualquer consulta com um especialista diferente daquele que trata da doença declarada.

7.14.3 MEDICAMENTOS PARA TRATAMENTO DE DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES.

A TRAVELER ASSISTANCE assumirá mediante resarcimento as despesas geradas pelo BENEFICIÁRIO para aquisição de medicamentos derivados de consultas ambulatoriais ou de urgência, para tratamento de doenças pré-existentes e/ou crônicas até 15% do limite máximo estabelecido no Certificado de Assistência para doenças pré-existentes

7.14.4 REPATRIAÇÃO SANITÁRIA OU FUNERAL PARA DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES OU CRÔNICAS.

Quando o BENEFICIÁRIO contratar um plano adicional pré-existente, TRAVELER ASSISTANCE, assumirá as despesas de repatriação médica ou funeral, o que ocorrer primeiro quando o evento de doença ou morte for consequência de doença declarada pré-existente, crônica ou excluída do benefício dos serviços.

Aplicam-se termos e condições TRAVELER ASSISTANCE, declarada em ponto 16.

Nota: quando o motivo da atenção do BENEFICIÁRIO for consequência de uma doença crônica ou excluído exaustiva ou enunciativamente das presentes condições de serviço TRAVELER ASSISTANCE, será assumido até 10% do valor total consignado no atestado de frequência.

7.15. COMPENSAÇÃO POR PRÓTESES E ÓRTESES.

A TRAVELER ASSISTANCE reembolsará O BENEFICIÁRIO de acordo com o plano contratado e após autorização do Departamento Médico e da Central de Atendimento, as despesas correspondentes a prótese, órtese, síntese ou auxílios mecânicos, que sejam necessários em virtude da assistência médica até 15% do valor valor estabelecido no Certificado de Assistência desde que estejam incluídos nestas Condições Gerais, esta cláusula não se aplicará nos casos em que se adquira ou adquira um plano com cobertura de prótese.

7.16. HOSPITALIZAÇÕES

Nos casos em que em consequência de um acidente ou doença aguda e imprevista que produza uma lesão e/ou sintoma que impossibilite o BENEFICIÁRIO de continuar a viagem normal, e a equipa médica ou centro de atendimento o prescreva, o centro de assistência da TRAVELER ASSISTANCE autorizará a internação do BENEFICIÁRIO no centro de atendimento mais próximo e adequado a critério EXCLUSIVO da equipe médica da TRAVELER ASSISTANCE. A referida internação ficará a cargo até o valor máximo dos serviços estabelecidos no Atestado de Assistência ou até o término do prazo de vigência.

Nos casos em que se aplicar, a TRAVELER ASSISTANCE enviará ao hospital onde o BENEFICIÁRIO estiver internado, um representante de sua equipe médica a fim de garantir a qualidade na prestação do serviço.

7.17. INTERVENÇÕES CIRÚRGICAS

Em casos de emergência que exijam intervenção cirúrgica com urgência, o centro de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE autorizará tal procedimento, SOMENTE quando a equipe médica ou o centro de atendimento o prescrever. Quando, a critério da equipe médica da TRAVELER ASSISTANCE, for possível ao BENEFICIÁRIO retornar ao país de origem para aí receber o tratamento cirúrgico necessário, a central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE procederá ao repatriamento sanitário do BENEFICIÁRIO ao seu país de origem, que será obrigado a aceitar a definição dada pela TRAVELER ASSISTANCE, perdendo em caso de rejeição de tal resolução, todas as garantias ou benefícios descritos no Certificado de Assistência adquirido.

Exclui-se deste benefício qualquer intervenção cirúrgica que seja classificada como procedimento "eletivo", programado e/ou que não impeça o prosseguimento normal da viagem e, consequentemente, o BENEFICIÁRIO poderá realizá-la no seu retorno, em seu país de origem, estão também excluídas as cirurgias realizadas por doenças crónicas ou pré-existentes ou que estejam expressamente incluídas neste contrato

7.18. TERAPIA INTENSIVA

Nos casos em que em consequência de um acidente ou doença aguda e imprevista que produza uma lesão e/ou sintoma que impossibilite o BENEFICIÁRIO de continuar a viagem normal, e a equipa médica ou centro de atendimento o prescreva, o centro de assistência da TRAVELER ASSISTANCE autorizará a internação na Unidade de Terapia Intensiva (UTI) do BENEFICIÁRIO na Central de Atendimento mais próxima e adequada a critério EXCLUSIVO da equipe médica da TRAVELER ASSISTANCE. As despesas médicas incorridas para este conceito serão custeadas pela TRAVELER ASSISTANCE até o valor máximo de benefícios estabelecido no atestado de assistência.

7.19. GRAVIDEZ ATÉ A SEMANA 24 (SERVIÇO ADICIONAL)

A TRAVELER ASSISTANCE assumirá as despesas de assistência médica (incluindo exames médicos de emergência e ecografias), para complicações claras e imprevisíveis que possam surgir relacionadas com a gravidez, incluindo partos prematuros e abortos espontâneos, até e inclusive a 24^a semana de gestação, apenas até o valor máximo do benefício indicado no Certificado de Assistência da TRAVELER ASSISTANCE e desde que o referido certificado seja válido por pelo menos esse período.

Todo atendimento médico deverá ser autorizado pela central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, que contará com o critério de sua equipe médica e/ou central de atendimento designada para estabelecer o atendimento adequado ao BENEFICIÁRIO. As seguintes condições são um requisito essencial para a validade dos serviços estipulados:

a. Que na data de início da viagem ou na data efetiva do Certificado de Assistência (o que for posterior), a BENEFICIÁRIA esteja grávida, tenha ou não conhecimento de tal condição e que a gravidez não ultrapasse a 24^a semana de gestação.

b. Que na data de início da viagem ou na data efetiva do Certificado de Assistência (o que for posterior), a idade do BENEFICIÁRIO não ultrapasse 38 anos.

c. Em casos complexos ou com complicações médicas, a TRAVELER ASSISTANCE colocará à disposição da BENEFICIÁRIA a possibilidade de uma interconsulta telefónica com o obstetra principal do seu país de origem. Fica expressamente afirmado que a referida interconsulta terá caráter meramente informativo, mas não vinculará o tratamento médico a ser prestado, cabendo a decisão do médico interveniente.

• Estão expressamente excluídas deste serviço as seguintes situações:

a. Consultas externas relacionadas com a gravidez de curso normal, tanto consultas médicas como estudos relacionados; partos e cesáreas de curso normal e a termo.

b. abortos induzidos.

c. Despesas médicas e de qualquer outro tipo relacionadas com o recém-nascido (por exemplo, e

sem que esta lista seja exaustiva: enfermagem, neonatologia, alimentação, etc.).

A TRAVELER ASSISTANCE reserva-se o direito de solicitar toda a documentação necessária para comprovar a condições e/ou situações mencionadas acima.

Fica excluído do serviço de gestante todo controle e tratamento a partir da 25^a semana de gestação, relacionado ou não a atendimento médico decorrente de acidente, previamente autorizado pela central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE.

7.20. PRÁTICA ESPORTIVA

A TRAVELER ASSISTANCE só assumirá despesas com eventos decorrentes da prática amadora de esportes, ou seja, quando for realizada exclusivamente para fins recreativos, em áreas expressamente adequadas e autorizadas para esse fim, não valendo para qualquer finalidade a prática profissional de eles mesmos. O benefício para despesas médicas para a prática de esportes, será autorizado pelo centro de assistência até o valor máximo estabelecido no Certificado de Assistência e desde que o evento não corresponda a nenhum dos serviços não incluídos nos presentes nestas Condições Gerais .

Este serviço inclui assistência que pode ocorrer como resultado de treinamento, prática ou participação ativa amadora nos seguintes esportes, incluindo, mas não limitado a: futebol, rugby, hóquei, tênis, natação, polo, esqui aquático, jet ski, waverunner, snowmobile, quadriciclo, todo-o-terreno, skate, parapente, mergulho, asa delta, surf, windsurf, etc. e até o limite de gastos estipulado no certificado de Serviço para este benefício adicional.

Estão absolutamente excluídos do serviço de assistência TRAVELER ASSISTANCE os seguintes desportos: esqui, snowboard e/ou outros desportos de inverno praticados fora das pistas regulamentadas e autorizadas, bem como montanhismo, alpinismo, automobilismo, motociclismo, motocross, boxe, pára-quedismo, planadores , caminhadas, aviação esportiva, espeleologia, bungee jumping, trekking, caiaque, canyoning, regata, canoagem, observação de pássaros, cavalgadas, ciclismo e/ou artes marciais, parapente.

7.20.1. DESPESAS MÉDICAS POR ACIDENTE DURANTE A PRÁTICA DESPORTIVA (AMADOR - PROFISSIONAL)

7.20.1.1. (SERVICO ADICIONAL)

TRAVELER ASSISTANCE assumirá de acordo com o plano contratado as despesas geradas pelo BENEFICIÁRIO por lesões causadas durante a prática do esporte (Amador / Profissional), quando a mesma atividade é realizada em áreas expressamente adequadas e autorizadas para o efeito. O benefício para despesas médicas para prática esportiva será autorizado pela Central de Assistência até o valor máximo estabelecido no Certificado de Assistência e desde que o evento não corresponda a nenhum dos serviços não incluídos nas condições gerais.

Os seguintes esportes considerados de alto risco estão absolutamente excluídos do serviço de assistência TRAVELER ASSISTANCE, incluindo, mas não se limitando a:

Automobilismo, motociclismo, montanhismo, rugby, patinação artística, hóquei em patins, hóquei em campo, artes marciais, artes marciais mistas, equitação, downhill, canyoning, rappel, escalada, bungee jumping, polo, karting, ATVs, combate Esportes, balé, canyoning, slackline extremo, airsoft, esportes de contato, levantamento de peso, touradas esqui aquático, rafting, jet ski, canoagem, caiaque, surf, kitesurf, snorkeling (mergulho), esqui aquático, barco a motor, caminhadas, gelo hóquei, esqui, snowboard, snowmobile, patinação no gelo, karting no gelo, trenó, patinação artística, parapente, pára-quedismo, balão de ar quente, asa delta, bungee jumping, queda livre.

Quando o acidente for causado pela prática de esportes radicais ou de alto risco TRAVELER ASSISTANCE assumirá as despesas de atendimento de urgência até o limite máximo estabelecido desde que registrado no Certificado de Atendimento.

Excluídos desta cobertura:

- a. Controlar os cuidados médicos decorrentes da prática desportiva.

- b. Testes de suporte diagnóstico não realizados na urgência ou estabilização dos sintomas.
- c. Todo atendimento de emergência vital não comunicado à central de atendimento nas primeiras 24 horas após a ocorrência do evento.
- d. Reabilitação física decorrente de lesões decorrentes da prática esportiva.
- e. Cirurgias em que são necessários elementos de órteses e/ou próteses decorrentes de acidentes decorrentes da prática de esportes amadores e/ou profissionais.

NOTA: quando o certificado estipular o benefício de acidente de alto risco, os termos e condições desses serviços serão regidos pela cláusula número 7.20.1. deste contrato.

7.21. INDENIZAÇÃO POR DESMEMBRAMENTO OU MORTE EM ACIDENTE EM TRANSPORTE PÚBLICO AUTORIZADO.

Este benefício será concedido APENAS aos residentes permanentes nos países latino-americanos onde for adquirido o nosso Certificado de Assistência em Viagem, ou seja, titulares que viajem ao exterior a partir de seu país de residência.

Considera-se e está dentro do benefício a morte accidental causada direta e exclusivamente por acidente que possa ocorrer ao TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO, desde que viaje como passageiro em meio de transporte público regular autorizado, devidamente autorizado para as seguintes tipos de tráfego: aéreo (companhias aéreas), terrestre (metrô, trem, ônibus), marítimo (cruzeiros), de acordo com a validade contratada no Certificado de Assistência adquirido.

7.21.1.A TRAVELER ASSISTANCE compensará até o limite máximo estabelecido no Certificado de Assistência adquirido pelo BENEFICIÁRIO, de acordo com o disposto na seguinte tabela de remuneração:

ITENS	% de compensação
MORTE	100%
Perda total e irrecuperável da visão em ambos os olhos	100%
Perda total e irrecuperável da visão em um olho	50%
Perda de dois membros	75%
Perda de um membro	50%
Perda total e irrecuperável da visão em um olho e perda de um membro	50%
Incapacidade total e permanente (exceto perda total da visão em um Olho ou ambos os olhos ou perda de membros)	75%

Os beneficiários da indenização serão o TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO do Certificado de Assistência ou seus herdeiros legais, podendo fazer qualquer reclamação à TRAVELER ASSISTANCE em prazo não superior a 90 (noventa) dias corridos após o ocorrido.

A TRAVELER ASSISTANCE reconhecerá ao BENEFICIÁRIO ou seus herdeiros legais, a indenização pelas proteções estabelecidas e até o limite especificado no certificado de assistência, uma vez que as apólices de seguro aplicáveis no país onde ocorreu o acidente sejam afetadas da seguinte forma: 1. Seguro do Estado. 2. Empresa de transporte público envolvida no acidente e 3. Indenização pela TRAVELER ASSISTANCE.

7.21.2. BENEFÍCIOS NÃO INCLUSOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

Estão excluídos deste benefício e não estão incluídos na definição de transporte marítimo ou terrestre:

- a. Quando o TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO estiver dirigindo, viajando como passageiro no interior, embarcando ou desembarcando de um veículo alugado, a menos que o veículo tenha sido alugado por um meio de transporte público autorizado para a transferência de passageiros.
- b. Quando o TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO estiver dirigindo, viajando como passageiro, embarcando ou desembarcando de um táxi; Entende-se por táxi o veículo de transporte terrestre, conduzido por motorista particular

ou contratado para tal, que realiza trajetos curtos ou médios dentro ou fora de uma cidade. A utilização deste meio de transporte só será reembolsada quando o centro de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE assim o autorizar, em consequência do respectivo credenciamento por parte do BENEFICIÁRIO.

c. Quando o TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO estiver dirigindo, viajando como passageiro no interior, embarcando ou desembarcando de veículos para transporte coletivo de passageiros alugados (tipo shuttle), serviços de transfer de hotel ou estacionamento que transporte passageiros fora das dependências do aeroporto.

7.22. SERVIÇOS DE REPATRIAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE EMERGÊNCIA

7.22.1. TRANSFERÊNCIA MÉDICA DE EMERGÊNCIA

Se, durante a vigência do Certificado de Assistência adquirido, o BENEFICIÁRIO sofrer um acidente que ocasione uma emergência médica ou apresente sintomas que impossibilitem o deslocamento da pessoa, a central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE coordenará e fornecerá os serviços de transporte do BENEFICIÁRIO desde o local onde ocorreu a emergência para o centro de atendimento mais adequado para atendimento médico. O disposto acima pode ocorrer do local onde o BENEFICIÁRIO se encontra para o centro de atendimento ou transferência de um centro de atendimento para outro, caso a critério do médico assistente o BENEFICIÁRIO deva ser encaminhado para outra instituição, conforme a natureza das lesões ou sintomas.

A central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE determinará o meio de transporte mais adequado ao estado de saúde do BENEFICIÁRIO, conforme a situação ou gravidade em que se encontre. Para os deslocamentos do local onde o BENEFICIÁRIO se encontra no momento da ocorrência da emergência até o centro de atendimento, serão cobertos apenas os deslocamentos dentro do perímetro urbano.

Em todos os casos, a TRAVELER ASSISTANCE se reserva o direito de avaliar diretamente a gravidade da situação e a origem ou urgência da transferência do BENEFICIÁRIO, bem como instruir quanto ao meio de transporte ideal para tanto. Caso o BENEFICIÁRIO e/ou seus acompanhantes decidam proceder de outra forma, dispensando parecer direto e/ou desconsiderando as orientações dadas pela central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, será por sua conta e risco, entendendo esta ação como a renúncia do BENEFICIÁRIO apresentar qualquer reclamação a esse respeito contra a TRAVELER ASSISTANCE. Este serviço está incluído e será deduzido do valor global máximo de despesas médicas ou hospitalares que a TRAVELER ASSISTANCE reconhece em caso de acidente ou doença por BENEFICIÁRIO.

7.22.2. REPATRIAÇÃO FUNERAL

Em caso de falecimento do TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO em decorrência de acidente ou doença, não expressamente excluído neste contrato E/OU PRÉ-EXISTENTE, e durante o curso da viagem, a TRAVELER ASSISTANCE tratará da documentação necessária, coordenar e assumir o custo da transferência de seus restos mortais, incluindo sua repatriação sanitária ou cremação, se assim for previsto pela legislação vigente do país onde ocorreu a morte e pelo meio que julgar mais conveniente, para o aeroporto de entrada no país de residência habitual do falecido, arcando com as despesas do caixão obrigatório para transporte aéreo, até o limite estabelecido no Certificado de Assistência adquirido pelo BENEFICIÁRIO, incluindo trâmites administrativos e transporte dos restos mortais. O serviço de repatriação fúnebre será prestado somente se a intervenção da TRAVELER ASSISTANCE for solicitada imediatamente após o óbito, ou seja, em até 24 (vinte e quatro) horas após a ocorrência do óbito.

A TRAVELER ASSISTANCE determinará os prestadores de serviços adequados e os meios de transporte que serão utilizados para a transferência. Este benefício exclui a coordenação e o custo dos serviços religiosos e dos caixões especiais, bem como o valor de outras despesas diretas e indiretas que devem ser pagas pelo efeito.

A TRAVELER ASSISTANCE reserva-se o direito de administrar exclusivamente o processo de repatriação, de forma que a intervenção de qualquer familiar sem a autorização da central de atendimento acarretará na perda deste benefício. A TRAVELER ASSISTANCE estará isenta e não se responsabilizará pela transferência dos restos mortais, nem fará qualquer reembolso por este conceito no caso de empresas funerárias ou outros terceiros intervirem perante a TRAVELER ASSISTANCE ou sem a autorização expressa do centro de assistência.

A TRAVELER ASSISTANCE não se responsabilizará pelo repatriamento do funeral ou suas despesas em casos de falecimento causados por:

- a. Entorpecentes ou entorpecentes e acidente de trânsito por embriaguez do beneficiário.
- b. Suicídio.
- c. No caso de a morte ter sido consequência de uma doença pré-existente sofrida pelo BENEFICIÁRIO, cujo tratamento seja a causa da viagem.

Observação: Excluem-se deste serviço as despesas com o caixão definitivo, as deslocações dentro do país de residência habitual, as diligências fúnebres, as cerimónias e cultos religiosos, as cerimónias com familiares e amigos e as despesas de enterro. Despesas com o retorno de parentes que acompanham o falecido não estão contempladas em hipótese alguma.

Mediante autorização prévia da central de atendimento, a TRAVELER ASSISTANCE se responsabilizará pela multa por alteração de data de passagem aérea, em classe turística ou econômica e mediante disponibilidade de vagas, pelo retorno de familiar acompanhante de falecido, pai, mãe, cônjuge, filho ou irmão (a lista é exaustiva e não ilustrativa), ao local de residência permanente, quando o referido acompanhante for BENEFICIÁRIO de uma Certidão de Auxílio com a mesma validade e validade da Certidão do BENEFICIÁRIO falecido e sua passagem for a uma taxa reduzida, por data de retorno fixa ou limitada.

7.22.3. REPATRIAÇÃO SANITÁRIA

A repatriação sanitária do BENEFICIÁRIO será realizada exclusivamente em consequência de acidente ou doença grave que não seja consequência do uso ou abuso de álcool, entorpecentes, medicamentos regulamentados pelo beneficiário e somente quando autorizado pela equipe médica e pelo centro de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, prévia justificativa médica e científica da equipe médica ou centro de atendimento que atendeu o BENEFICIÁRIO.

O repatriamento do BENEFICIÁRIO ferido ou enfermo do local onde se encontra até o aeroporto de entrada no País de residência habitual e no qual deveria ter sido emitido o Certificado de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, será realizado em avião da companhia aérea regular, em rota turística classe. O Econômica e mediante disponibilidade de assentos ou pelo meio de transporte que a equipe médica da TRAVELER ASSISTANCE julgar mais adequado e acompanhado de médico ou enfermeiro quando for o caso.

Se o titular e/ou seus familiares decidirem realizar uma repatriação sanitária deixando de lado a opinião da equipe médica e do centro de assistência da TRAVELER ASSISTANCE, a empresa não assumirá qualquer responsabilidade por tal decisão, por conta e risco do BENEFICIÁRIO e/ou seus familiares a repatriação, seus custos e consequências, sem direito de repetição contra a TRAVELER ASSISTANCE.

A TRAVELER ASSISTANCE será responsável pela diferença do custo da passagem aérea de ida e volta do BENEFICIÁRIO em classe turística ou econômica, quando sua passagem original for de ida e volta, tarifa reduzida, com data fixa ou com data de retorno limitada, não podendo ser respeitada tal data em consequência de doença ou acidente do BENEFICIÁRIO. Este benefício só será aplicável quando o titular tenha sido assistido clinicamente com a autorização do centro da TRAVELER ASSISTANCE correspondente.

O direito a este BENEFÍCIO não será reconhecido se o motivo da doença ou acidente do TITULAR ou do BENEFICIÁRIO atender a um dos serviços não incluídos neste serviço condicional.

7.22.4. DESPESAS DE TRANSFERÊNCIA E HOTEL DE UM FAMILIAR

Quando o BENEFICIÁRIO viajando desacompanhado apresentar internação por período superior a 7 (sete) dias, a TRAVELER ASSISTANCE reembolsará Despesas de viagem e hotel para um único membro da família: pai, mãe, cônjuge, filho maior ou irmão mais velho.

Para tanto, o Certificado de Assistência do TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO deverá estar em vigor e deverá obrigatoriamente entrar em contato com a central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE para autorizar o

benefício antes da transferência do familiar. Não serão aceitos pedidos posteriores de reembolso sem qualquer justificativa.

A TRAVELER ASSISTANCE providenciará uma passagem aérea, em classe econômica e mediante disponibilidade de vagas. Quando o custo da passagem aérea for reembolsado por reembolso, será reembolsado o valor correspondente à tarifa da classe econômica em vigor no momento da compra. O benefício das despesas de hotel terá um limite diário de acordo com o número de dias de hospedagem e nunca ultrapassará o limite máximo estabelecido no Certificado de Assistência.

Não será reconhecido o direito a este BENEFÍCIO, se o motivo da internação do TITULAR ou BENEFICIÁRIO atender a uma das exceções da presente condição de serviços.

O serviço não será prestado quando o motivo da internação for devido a diagnóstico de Covid 19- Positivo

7.22.5. RETORNO E ACOMPANHAMENTO DE MENORES

Em caso de acidente ou doença do BENEFICIÁRIO, a TRAVELER ASSISTANCE ajudará na transferência de menores de 9 anos que viajam sob sua custódia e que, em consequência do ocorrido, devem retornar ao país de residência permanente ou habitual dos menores. , quando não houver outra pessoa que assuma esta responsabilidade, a TRAVELER ASSISTANCE a seu critério, designará uma pessoa adequada ou aceitará aquela sugerida pelo BENEFICIÁRIO e coordenará a viagem de retorno do menor. Adicionalmente, assumirá o custo da diferença tarifária das passagens dos menores e as multas, se houver, bem como o custo da passagem aérea do acompanhante, se necessário, sempre a seu critério e buscando a alternativa mais econômica, em classe econômica .para o retorno descrito.

É requisito essencial que os menores tenham a qualidade de BENEFICIÁRIOS de um Certificado de Assistência e que este serviço esteja abrangido pelo mesmo. Este serviço é deduzido do limite máximo de despesas médicas ou hospitalares que correspondam a cada BENEFICIÁRIO por acidente ou doença.

O serviço não será prestado quando o motivo da internação for devido a diagnóstico de Covid 19- Positivo

7.22.6. TRANSPORTE ALTERNATIVO

Quando, por motivo de força maior, o BENEFICIÁRIO perder o transporte contratado antecipadamente, a TRAVELER ASSISTANCE reembolsará as despesas de transporte alternativo em valor inferior ou igual ao previamente contratado ou até o valor máximo da cobertura.

Para ter acesso a este benefício é necessário informar na central de atendimento TRAVELER ASSISTANCE:

- Compradores pagando o transporte inicial com data contratada anterior à viagem.
- Comprovante de pagamento do novo serviço de transporte.
- Documento comprovativo da causa da perda do transporte ou do seu cancelamento.

7.23. DESPESAS DE HOTEL PARA CONVALESCÊNCIA

A TRAVELER ASSISTANCE reembolsará as despesas de hotel de acordo com os valores máximos estabelecidos no Certificado de Assistência adquirido, quando o médico assistente prescrever repouso forçado para o BENEFICIÁRIO, após uma internação que deverá ter sido por um período mínimo de 7 (sete) dias consecutivos. e quando você sai do hospital deverá cumpri-la obrigatoriamente, desde que a referida internação tenha sido coordenada e autorizada pela equipe médica e pela Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE.

Da mesma forma, a TRAVELER ASSISTANCE arcará com as despesas de hospedagem do acompanhante do BENEFICIÁRIO, também TITULAR ou BENEFICIÁRIO de atestado de comparecimento, quando o médico assistente prescrever repouso forçado após internação superior a 7 (sete) dias consecutivos.

Previvamente autorizado pela equipa médica profissional da TRAVELER ASSISTANCE, e desde que a referida internação tenha sido organizada e a cargo do centro de assistência TRAVELER ASSISTANCE.

O TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO deverá inevitavelmente entrar em contato com a Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE para autorizar o serviço. Para tais fins, o Certificado de Assistência deve estar em vigor. Não serão aceitos pedidos posteriores de reembolso sem qualquer justificativa.

O serviço de despesas de hotel terá um limite diário de acordo com o número de dias de hospedagem e nunca ultrapassará o limite máximo estabelecido no atestado de frequência.

O direito a este BENEFÍCIO não será reconhecido se o motivo da internação atender a um dos serviços não incluídos neste atendimento condicional.

O serviço não será prestado quando o motivo da internação for devido a diagnóstico de Covid 19- Positivo

7.24. ESTADIA PROLONGADA.

Quando como resultado do diagnóstico positivo de Covid 19, O BENEFICIÁRIO é ordenado pelo médico responsável pelo repouso absoluto ou isolamento forçado, e o impede de retornar ao seu país de acordo com a data de retorno especificada no Certificado de Assistência, a Central de Assistência de TRAVELER ASSISTANCE, assumirá as despesas de hospedagem sem incluir lavanderia, ligações ou alimentação

Para ter acesso a este benefício O BENEFICIÁRIO deverá reunir as seguintes condições:

- a) Solicite autorização da Central de Atendimento TRAVELER ASSISTANCE antes de efetuar qualquer despesa.
- b) Que o atendimento foi autorizado ou concedido pela Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE e/ou Departamento Médico.
- c) Apresente o roteiro da viagem onde foram verificadas as datas de retorno ao seu país de resistência.
- d) Apresentar relatório médico, passaporte e resultados laboratoriais com diagnóstico Covid19-Positivo, em que se comprove que o contágio ocorreu após a compra ou entrada em vigor do Certificado de Assistência, o que ocorrer primeiro.
- e) Apresentar os recibos das despesas de hospedagem.
- f) Apresente o comprovante de reserva e pagamento do local onde estava hospedado durante a viagem.
- g) Essas despesas de hospedagem serão os valores máximos estabelecidos no certificado de assistência em viagem adquirido pelo beneficiário.

8.SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A VIAGEM

8.1. TECH PROTECTION (SERVIÇO ADICIONAL)

TRAVELER ASSISTANCE De acordo com o plano contratado, assumirá na modalidade de resarcimento as despesas decorrentes de indenizações decorrentes de furto ou extravio de aparelhos eletrônicos como câmeras, aparelhos celulares, notebooks e players de áudio, que venham a ocorrer durante a vigência do certificado.

A indemnização será cobrada até 50% do valor da compra do produto e tendo em conta o desgaste da sua utilização.

Para requerer a indemnização, O BENEFICIÁRIO deverá obrigatoriamente cumprir os seguintes requisitos:

- a. Denuncie ao centro de assistência TRAVELER ASSISTANCE, máximo 24 horas após a ocorrência do evento.
- b. Apresentar a reclamação à entidade responsável, apresentada nas primeiras 24 horas do evento. Adicionalmente, caso o evento ocorra dentro dos meios de alojamento, deverá ainda ser apresentada a reclamação efetuada à entidade responsável ou hotel e/ou plataforma com a qual o serviço foi contratado.
- c. Fatura de compra ou documento equivalente que indique a descrição e o preço do artigo.
- d. Nota fiscal de reposição do objeto furtado.

Excluídos deste BENEFÍCIO:

- Objetos perdidos e/ou roubados sob custódia de pessoas ou entidades que não sejam O BENEFICIÁRIO.
- Itens que não possuem nota fiscal de compra em nome do BENEFICIÁRIO.
- Elementos que são considerados acessórios como fones de ouvido, protetores, estojo, alças, alto-falantes, entre outros.

8.1.2 INDENIZAÇÃO POR DANOS A DISPOSITIVOS ELETRÔNICOS.

Quando este benefício for registrado no Certificado de Assistência, a TRAVELER ASSISTANCE reembolsará O BENEFICIÁRIO até o máximo de 10% do valor pago pelo conserto de aparelhos eletrônicos, por danos causados por pancadas e quedas accidentais; desde que o acidente e o dano tenham ocorrido durante a validade do certificado ou durante a viagem, o que ocorrer primeiro.

Todos os itens acima até o valor máximo de cobertura especificado no Certificado de Assistência.

8.1.2.1. Estão incluídos neste benefício:

- Dano ou quebra na tela.
- Danos a dispositivos de áudio ou microfone.
- Dano ou quebra nas lentes
- Problemas ao ligar o dispositivo.

8.1.2.2. Para ter acesso ao benefício, o cliente deve:

- Notificar a central de atendimento em até 24 horas da ocorrência do evento.
- Apresentar o diagnóstico de avaria emitido por estabelecimento credenciado da marca emissora do aparelho eletrônico.
- Comprovativo de pagamento do conceito de reparação dos danos.

8.2. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

A TRAVELER ASSISTANCE encarregar-se-á de transmitir mensagens urgentes e justificadas, relacionadas com qualquer um dos eventos que sejam objeto das vantagens contempladas nestas condições gerais.

8.2.1 PORTARIA

O BENEFICIÁRIO, terá acesso à central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, para receber assessoria e suporte nos seguintes serviços, o que inclui, mas não se limita a:

Compra de Bilhetes Terrestres.

Compra de brindes.

Reserva de ingressos para eventos sociais.

reserva de restaurante

marcação de serviço de serralheria

Reserva de serviço de encanador

Aluguel de carros.

Conselho voluntário.

Nota: As despesas derivadas dos serviços acima mencionados serão assumidas pelo BENEFICIÁRIO.

8.3. COMPENSAÇÃO POR PERDA DO PASSAPORTE

Nos casos de extravio ou furto do Passaporte do BENEFICIÁRIO, a TRAVELER ASSISTANCE se responsabilizará pelo custo de substituição do referido documento, até o valor máximo estabelecido para este serviço no Certificado de Atendimento adquirido.

A Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE orientará o BENEFICIÁRIO sobre os procedimentos a serem seguidos localmente em caso de perda e/ou furto do passaporte. Tal assessoria não incluirá em nenhum caso a realização dos trâmites pessoais que o BENEFICIÁRIO deva realizar devido ao furto e/ou extravio ocorrido.

Para efetivar a indemnização, O BENEFICIÁRIO deverá enviar os documentos comprovativos da perda e/ou furto do passaporte, emitidos pela entidade competente do país onde ocorreu o evento, e as faturas, através dos meios de contacto estabelecidos para o centro de assistência • emitido pela autoridade EMISSORA DO PASSAPORTE, até 72 (setenta e duas) horas após o extravio do documento.

8.4. INDENIZAÇÃO POR ROUBO DE SACOLA.

A TRAVELER ASSISTANCE, concederá uma indemnização pela substituição dos elementos pessoais do BENEFICIÁRIO, em consequência do furto da mala em que O BENEFICIÁRIO tenha sofrido violência física na via pública ou como passageiro em transporte público autorizado, durante a vigência do Certificado de Assistência e até os limites máximos estabelecidos no Certificado de Assistência.

Os benefícios serão alargados às compras efetuadas pelo BENEFICIÁRIO dos seguintes elementos para uso pessoal, nomeadamente: Documentos de identidade, cartões (Débito ou crédito), cartas de condução, cartões de propriedade de veículos automóveis, chaves (respeitantes do domicílio e veículo automóvel do BENEFICIÁRIO), carteiras, bolsas ou mochilas, Carteira (utilizada para transportar objetos pessoais do BENEFICIÁRIO) Acessórios como óculos, maquiagem, fones de ouvido, protetores.

O BENEFICIÁRIO TERÁ DIREITO a:

- Compensação até 50% da despesa gerada pela compra dos artigos pessoais referidos no ponto anterior ou até ao limite máximo estabelecido no Certificado de Assistência de acordo com o plano contratado, para o qual deverá anexar o respetivo suporte de compra dos itens.
- Despesas de transporte do local onde ocorre o fato ou roubo até o hotel, residência ou posto policial mais próximo.
- Chamadas de emergência nas 24 horas seguintes após a ocorrência do evento.

8.4.1. CONDIÇÕES PARA ACESSAR A COMPENSAÇÃO POR ROUBO DE SACOLA

a) Comunique-se à central de atendimento TRAVELER ASSISTANCE, no máximo 72 horas após a ocorrência do evento.

b) Apresentar um relatório policial dentro de 24 horas após o evento. Quando a perda dos pertences pessoais do BENEFICIÁRIO for declarada.

c) Prova com a qual você pode provar ou verificar a propriedade ou posse de objetos de valor.

d) recibos ou faturas para a substituição dos elementos.

e) A substituição deve ser por objetos de valor igual ou equivalente.

F) Em caso de furto de cartão de débito ou crédito, o comprovante de bloqueio deverá ser apresentado às instituições financeiras, nas primeiras 24 horas após a ocorrência do fato.

Excluídos deste benefício:

- Roubo ou furto de dinheiro.
- Os gastos realizados ou compras com cartões de crédito ou débito roubados que são gerados após a ocorrência do furto.
- Elementos eletrônicos como câmeras, telefones celulares, dispositivos móveis, laptops e reprodutores de áudio.
- Itens consumíveis ou perecíveis, incluindo, entre outros: medicamentos e itens de mercearia, livros.
- Elementos de grande valor como: metais preciosos; pérolas, ouro, prata, joias, manuscritos, aparelhos médicos indicados para O BENEFICIÁRIO como Oxigênio, holter, aparelhos auditivos ou qualquer elemento ortopédico, glicômetros, entre outros.

8.4.2. COMPENSAÇÃO POR ROUBO DE COMPRAS REALIZADAS DURANTE A VIAGEM.

A TRAVELER ASSISTANCE, indenizará o BENEFICIÁRIO, os gastos decorrentes do furto de compras efetuadas durante a viagem, onde o BENEFICIÁRIO tenha sofrido violência física na via pública ou como passageiro em transporte público autorizado, durante a vigência do Certificado de Assistência, e até os limites máximos estabelecidos no Certificado de Assistência.

Os benefícios serão estendidos às seguintes compras:

- **Itens acessórios:** Fones de ouvido, estojos, bolsas, carteiras, estojos de proteção, relógio inteligente.
- **Elementos de guarda-roupa e banheiro:** Roupa interior, vestuário exterior, calçado, maquilhagem, protetores solares, perfumes, loções.
- **Elementos esportivos:** Bolas, raquetes, equipamentos de mergulho, protetores genitais, patins, entre outros. A TRAVELER ASSISTANCE, protegerá no máximo 2 compras realizadas pelo BENEFICIÁRIO, sendo que a indenização estará vinculada ao somatório das compras totais, independentemente das quantidades ou dos locais comerciais onde foram realizadas.

8.4.2.1. Os valores a serem compensados serão de acordo com a tabela a seguir:

TABELA DE COMPENSAÇÃO	
TEMPO DEPOIS DA COMPRA	PERCENTAGEM A COMPENSAR
> 12 horas	50%
12 - 48 horas	40%
48- 72 horas	30%
3- 15 dias	20%
15- 30 dias	10%

Obs: a indenização será dada desde que o furto e extravio tenham ocorrido durante a vigência do Certificado de Assistência ou durante a viagem, o que ocorrer primeiro.

8.4.3. CONDIÇÕES PARA ACESSAR A COMPENSAÇÃO POR ROUBO DE COMPRAS REALIZADAS DURANTE OJORNADA.

- a) Comunique-se à central de atendimento TRAVELER ASSISTANCE, no máximo 24 horas após a ocorrência do evento.
- b) Apresentar o boletim de ocorrência registrado nas primeiras 24 horas do evento. Sempre que a perda de elementos do BENEFICIÁRIO seja constante ou discriminada.
- c) Evidências que credenciem ou comprovem a propriedade do BENEFICIÁRIO ou a propriedade dos objetos de valor.
- d) recibos ou faturas para a substituição dos elementos.
- e) A substituição deve ser por objetos de valor igual ou equivalente.
- f) Comprovante ou recibo do cartão de crédito do BENEFICIÁRIO, indicando a compra realizada para o referido

item protegido

Excluídos deste benefício:

- Itens consumíveis ou perecíveis que incluem, mas não estão limitados a: medicamentos e itens comestíveis, livros.
- Itens de grande valor como: Metais preciosos; pérolas, ouro, prata, joias, manuscritos, aparelhos médicos indicados para O BENEFICIÁRIO como Oxigênio, holter, aparelhos auditivos ou qualquer elemento ortopédico, glicômetros, entre outros.
- Selos, documentos, mercadorias comerciais e amostras.
- Roubo de dinheiro
- Eventos em que o BENEFICIÁRIO não tenha tomado as precauções de segurança relevantes ou necessárias.
- Os elementos que se encontrem à guarda das autoridades aduaneiras.
- Danos parciais a esses elementos.
- Os itens foram roubados de um veículo estacionado, a menos que tenham sido encontrados no porta-malas do carro do lado de fora exibição pública e encarceramento realizado com violência ou uso da força
- Cadeiras de rodas, carrinhos de bebê, triciclos, bicicletas, motocicletas e jet skis.

Nota: Os benefícios Tech Protection, indenização por furto de bolsa, indenização por furto de compras realizadas durante a viagem, perda de passaporte, não são cumulativos para o mesmo objeto, elemento, artigo ou evento, nos casos em que a TRAVELER ASSISTANCE gere benefício para alguns dos deles automaticamente os outros perdem a validade.

8.5. EXTENSÃO DE VISTO:

Se por motivo de emergência ou caso de força maior, O BENEFICIÁRIO precisar prorrogar seu visto, a TRAVELER ASSISTANCE arcará com os honorários de um consultor de imigração.

O BENEFICIÁRIO, deve assumir as despesas em que o pedido de visto ou pagamento deve ser incorrido.

8.6. SUBSTITUIÇÃO EXECUTIVA

Caso o BENEFICIÁRIO se desloque em trabalho ou negócios e em consequência de uma doença inexistente ou crónica de caráter urgente, tenha de ser hospitalizado e o impeça de cumprir o objetivo laboral da sua viagem, TRAVELER ASSISTANCE assumirá as despesas de 1 (uma) passagem em classe econômica, no meio mais adequado para a pessoa designada pela empresa para cumprir os compromissos do BENEFICIÁRIO.

A internação do BENEFICIÁRIO deverá ser devidamente autorizada pela Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE e não deverá ser contemplada nas exclusões deste contrato de adesão.

8.7 TRANSFERÊNCIA POR PERDA DE EMPREGO

Se durante a vigência do atestado de comparecimento e enquanto estiver no país de destino O BENEFICIÁRIO for notificado da rescisão do contrato de trabalho unilateralmente, a TRAVELER ASSISTANCE assumirá as despesas de 1 (uma) passagem, em classe econômica, no meio mais adequado para o regresso ao seu país de residência.

8.8 BAGAGEM

8.8.1. RASTREAMENTO DE BAGAGEM

A TRAVELER ASSISTANCE colocará à disposição do BENEFICIÁRIO os serviços de sua central de atendimento para acompanhar a busca realizada pela companhia aérea que se encarregou da reclamação de bagagem extraviada, uma vez localizada a bagagem, é obrigação do beneficiário recolhê-la.

8.8.2. PERDA DE BAGAGEM (SERVIÇO ADICIONAL)

O TRAVELER ASSISTANCE, De acordo com o plano adquirido, a indenização por extravio de bagagem será reconhecida até o limite máximo de serviço especificado no Certificado de Assistência, desde que o extravio ocorra durante o transporte em voo regular de linha aérea comercial e a companhia aérea manifeste por escrito a perda definitiva de bagagem. Para compensação, não será levado em consideração o valor real da bagagem extraviada, mas sim o seu peso e o valor por quilo estabelecido pela companhia aérea, concedendo-se uma indenização de USD 40 por quilograma (KG) de peso extraviado.

O BENEFICIÁRIO receberá uma indenização complementar desde que haja indenização paga pela companhia aérea, e que o sinistro tenha ocorrido dentro do prazo de validade do certificado de assistência.

Observação: Quando o benefício por perda de bagagem em voos domésticos (dentro do destino declarado pelo BENEFICIÁRIO) for registrado no Certificado de Assistência, a TRAVELER ASSISTANCE indenizará o beneficiário em até USD 10 por quilo (KG) de peso perdido, desde que a perda ocorreu durante a viagem ou a validade do Certificado de Assistência.

8.8.2.1. INSTRUÇÕES EM CASO DE BAGAGEM PERDIDA

Quando o BENEFICIÁRIO comprovar o extravio de sua bagagem, deverá seguir as seguintes instruções:

- a. Assim que constatar o extravio da sua bagagem, o BENEFICIÁRIO deverá dirigir-se ao balcão da companhia aérea ou ao seu responsável no mesmo local onde a bagagem chegar.
- b. Antes de sair do aeroporto, entre em contato com a central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE e comunique o extravio de sua bagagem.
- c. Preencha o formulário de reclamação de bagagem da TRAVELER ASSISTANCE e envie para contact@traveler-assistance.com.
- d. A TRAVELER ASSISTANCE exime-se de qualquer responsabilidade por qualquer pagamento no caso de o BENEFICIÁRIO não cumprir uma das instruções acima mencionadas.

8.8.2.2. REQUISITOS PARA OBTER COMPENSAÇÃO POR PERDA DE BAGAGEM

A TRAVELER ASSISTANCE concederá ao BENEFICIÁRIO a compensação por este conceito, considerando que a referida compensação é complementar à da companhia aérea e desde que a bagagem tenha sido extraviada nas seguintes condições:

- a. Que a bagagem tenha sido extraviada durante seu transporte em voo internacional (entre dois países) e em avião de companhia aérea regular (não se aplica voos fretados ou fretados ou voos domésticos no país de origem ou no exterior).
- b. Que a referida bagagem foi devidamente despachada no porão do transporte aéreo indicado.
- c. Que o extravio da bagagem tenha ocorrido entre o momento em que foi entregue ao pessoal autorizado da companhia aérea para embarque e o momento em que deveria ter sido devolvido ao BENEFICIÁRIO no final da viagem.
- d. Que a companhia aérea assumiu a responsabilidade pela perda da referida bagagem e pagou ao BENEFICIÁRIO a compensação correspondente fornecida pela companhia aérea.

O BENEFICIÁRIO deverá comprovar a assunção de responsabilidade da companhia aérea mediante a apresentação

de recibos fidedignos.

A indenização por perda total da bagagem será paga ao BENEFICIÁRIO somente no país onde foi emitido o Certificado de Assistência e somente mediante o envio dos seguintes documentos à central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE:

- a. PIR (Property Irregularity Report) ou formulário de reclamação.
- b. Cópia do Passaporte com a data de saída e retorno ao país de origem.
- c. Cópia de passagens aéreas.
- d. Original do recibo ou cópia autenticada do cheque que comprova a indenização entregue pela companhia aérea (para indenização por perda total).

As compensações e/ou indenizações descritas são por pessoa e não por volume perdido. Quando dois ou mais BENEFICIÁRIOS compartilharem o mesmo pacote extraviado, a indenização será paga proporcionalmente. A taxa de câmbio a aplicar será a que estiver em vigor no dia da data da transferência.

O BENEFICIÁRIO terá direito a receber até o valor máximo detalhado em seu certificado, solidariamente a título de indenização e/ou indenização, independentemente do número de eventos que venham a ocorrer durante a vigência de seu Certificado de Assistência. A indenização do BENEFICIÁRIO será em todos os casos e todos os Planos TRAVELER ASSISTANCE complementares ao pago pela companhia aérea, ou seja, será descontado o valor que a companhia aérea já pagou.

Este benefício exclui danos à bagagem e/ou faltas parciais ou totais, nem cobre atrasos, extravio ou roubo de bagagem.

8.8.3. EXCESSO DE BAGAGEM (SERVIÇO ADICIONAL)

TRAVELER ASSISTANCE assumirá mediante reembolso os gastos incorridos para pagamento de multas por excesso de peso em bagagem em voos internacionais, para solicitar o serviço, o BENEFICIÁRIO deverá entrar em contato com a central de atendimento nas primeiras 24 horas após a realização do pagamento. Os valores a serem reembolsados serão de até 50% do valor pago à companhia aérea, ou até o limite máximo estabelecido em seu Certificado de Assistência.

Excluídos deste benefício:

- a. Voo em um país de origem e destino diferente do indicado em seu certificado de participação.
- b. Os valores assumidos pelo BENEFICIÁRIO por excesso de peso na bagagem de mão.
- c. Despesas consideradas oversize não serão incluídas no serviço
- d. Despesas por excesso de bagagem durante as conexões.
- e. Que o peso da bagagem exceda 15% do permitido pela companhia aérea.

8.8.4. COMPENSAÇÃO POR ATRASO NA ENTREGA DE BAGAGEM (SERVIÇO ADICIONAL)

TRAVELER ASSISTANCE reembolsará ao BENEFICIÁRIO as despesas derivadas da compra de artigos de primeira necessidade (produtos de higiene e vestuário) produzidos em consequência do atraso na entrega da bagagem durante o seu transporte internacional, em avião de linha aérea regular desde que seja despachada no porão do mesmo, quando a referida bagagem não for entregue nas primeiras 8 (oito) horas antes da chegada do voo e a partir do momento em que o BENEFICIÁRIO notificar a central de atendimento, antes de sair do aeroporto onde foi registrado o extravio e emitido o extravio. PIR ou formulário de comunicação da novidade perante a companhia aérea.

Caso as bagagens não sejam localizadas após 36 (trinta e seis) horas do horário de chegada do voo e do momento em que a central de atendimento foi informada, o BENEFICIÁRIO poderá receber um valor adicional por elas. os comprovantes de despesas em necessidades básicas (limpeza e vestuário), efetuados durante o período de tempo que decorreu entre a reclamação e a localização da bagagem pela Companhia Aérea, com um máximo de 3 (três) autorizações.

O BENEFICIÁRIO deverá comunicar nas primeiras 8 (oito) horas da chegada do voo e novamente 36 (trinta e seis) horas a partir do horário de chegada do voo e a partir do momento em que a Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE solicitar autorização e comunicar o fato. Para efetivar o reembolso, o TITULAR deverá apresentar comprovante do dia e horário que a Companhia Aérea entregou sua bagagem.

As compensações e/ou indenizações descritas são por pessoa e não por volume perdido. Quando dois ou mais BENEFICIÁRIOS compartilharem o mesmo pacote extraviado, a indenização será paga proporcionalmente. A taxa de câmbio a aplicar será a que estiver em vigor no dia da data da transferência.

Dentro da aquisição de bens de primeira necessidade devem estar enquadrados:

Itens de higiene pessoal: escova de dentes não elétrica, pasta de dente, absorventes higiênicos, creme de barbear, desodorante, lâmina de barbear (não elétrica), escova de cabelo não elétrica, xampu, condicionador de cabelo, sabonete, hidratante (b) Vestuário: cueca, meias, pijamas, calças, t-shirt, saia, vestido, calções, camisola, casaco e/ou camisa (c) Calçado: ténis, sandálias, botas e/ou sapatos sociais (a lista é exaustiva e não ilustrativa) fabricados durante o período de tempo entre a reclamação e a localização da bagagem produzida em consequência do atraso da bagagem, quando esta não for entregue nas primeiras 8 (oito) horas da chegada do voo e a partir do momento em que O BENEFICIÁRIO notificar o Central de Atendimento, antes de deixar o aeroporto onde a perda foi registrada e o PIR ou boletim de notícias foi entregue à companhia aérea.

Não serão considerados neste benefício: medicamentos, cremes dermatológicos, maquiagem, protetores solares, roupas de banho, bonés, chapéus, óculos de sol, acessórios, perfumes, lenços, pashminas e acessórios, relógios, carregadores, cabos de conexão, malas, bolsas, carteiras, artigos tecnológicos, artigos eletrônicos, roupa desportiva, alimentação e/ou transferências.

Uma vez declarada a perda definitiva da bagagem e paga pela companhia aérea a indenização correspondente à perda definitiva, o valor pago por este benefício será deduzido do pagamento correspondente ao serviço por extravio de bagagem. O atraso na entrega da bagagem não se aplica se a situação ocorrer na viagem de retorno ao país de residência habitual do BENEFICIÁRIO.

Para proceder ao pagamento da indenização por atraso de bagagem, o BENEFICIÁRIO deverá encaminhar à central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE dos seguintes documentos:

- a. PIR (Property Irregularity Report) ou formulário de reclamação.
- b. Cópia do Passaporte com a data de saída e retorno ao país de origem.
- c. Recibos originais das despesas incorridas para a compra de itens essenciais.

Observação. As compras de primeira necessidade devem ser enquadradas em produtos de benefício habitual, razoáveis e habituais, condições que serão estudadas pela Central de Atendimento TRAVELER ASSISTANCE para a homologação dos serviços.

8.8.5. DANOS À BAGAGEM (SERVIÇO ADICIONAL).

SE durante o extravio ou atraso na entrega da bagagem, a bagagem despachada do BENEFICIÁRIO sofrer danos graves e permanentes que impossibilitem seu funcionamento, a Central de Atendimento do TRAVELER ASSISTANCE reembolsará as despesas de conserto ou troca de bagagem até o valor máximo estabelecido no Certificado de Assistência.

Excluídos desta cobertura:

- a. Pequenos danos que permitem a funcionalidade da bagagem.
- b. Danos que não tenham sido causados pela custódia da companhia aérea.
- c. Danos causados por sobrecarga na bagagem, como danos na costura ou no fecho.

8.8.6 DESPESA DE PRIMEIRA NECESSIDADE POR ROUBO DE BAGAGEM

A TRAVELER ASSISTANCE compensará O BENEFICIÁRIO pelas despesas com a compra de artigos de primeira necessidade (vestuário e produtos de higiene), quando a sua bagagem for furtada desde a data prevista da viagem e nas 24 horas seguintes à aterragem do voo. Tudo isso desde que este benefício esteja registrado no Certificado de Assistência e até o valor máximo de cobertura estabelecido no Certificado de Assistência.

Para ter acesso a este benefício O BENEFICIÁRIO deverá:

Notifique o evento em até 48 horas após sua ocorrência.

Apresentar a denúncia aos meios de comunicação competentes.

Apresentar comprovante de pagamento que comprove a aquisição de bens de primeira necessidade.

Observação: O valor concedido pela TRAVELER ASSISTANCE será de acordo com o peso da bagagem e não com o número de malas.

8.8.7 DESPESAS POR DANOS A ELEMENTOS DE VIAGEM (MOCHILA, BARRACAS)

SE durante a validade do certificado O BENEFICIÁRIO apresentar danos ou avarias em elementos como mochilas, o centro de assistência reembolsará as despesas com a substituição dos referidos elementos, até ao valor máximo estabelecido no certificado; desde que a central de atendimento esteja ciente de que o item não pode ser utilizado para sua função.

Para acessar o benefício O BENEFICIÁRIO deverá enviar:

- Documentos que confirmem o dano ao item.
- Notas fiscais ou comprovante de pagamento da compra do novo item.

Obs: A remuneração da TRAVELER ASSISTANCE pode ser total ou parcial conforme avaliação da Central de Atendimento TRAVELER ASSISTANCE.

8.9. RESERVA DE BILHETES (SERVIÇO ADICIONAL).

Quando o beneficiário assim o exigir TRAVELER ASSISTANCE fará a reserva de passagens para o destino escolhido pelo BENEFICIÁRIO, no máximo 3 vezes durante a validade do certificado.

Uma vez efetuada a reserva, o beneficiário deverá adquirir os bilhetes num prazo não superior a vinte e quatro (24) horas após a realização da reserva.

8.9.1 COMPRA DE BILHETES TERRESTRE

9. ASSISTÊNCIA DE VÔO

9.1 ATRASO DE VOO (SERVIÇO ADICIONAL)

Caso o voo internacional contratado com companhia aérea comercial regular (não inclua voo fretado) pelo BENEFICIÁRIO, sofra atraso superior a 12 (doze) horas consecutivas em relação ao horário originalmente programado para a partida, e desde que não haja outro meio de transporte alternativo durante esses 12 (doze) horas, TRAVELER ASSISTANCE reembolsará as despesas de hotel, alimentação, táxi e comunicações realizadas pelo Titular durante o período do atraso e até o limite máximo estabelecido no Certificado de Assistência adquirido.

TRAVELER ASSISTANCE só reembolsará essas despesas mediante a apresentação dos recibos originais que comprovem de forma fidedigna as despesas incorridas pelo BENEFICIÁRIO e mediante um certificado da companhia aérea comprovando o atraso ou cancelamento sofrido pelo voo, que o voo está atrasado no país diferente do habitual residência do BENEFICIÁRIO. Para ter direito a este serviço, o BENEFICIÁRIO deverá contactar previamente o centro de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE antes de sair do aeroporto onde ocorreu o evento.

Observação: Este benefício não será concedido caso o BENEFICIÁRIO viaje com passagem sujeita a disponibilidade de espaço, ou para um destino localizado no mesmo país onde o Certificado de Assistência de TRAVELER ASSISTANCE. Este serviço não se aplica se o cancelamento for devido à falência e/ou cessação dos serviços da companhia aérea, ou a qualquer das circunstâncias excepcionais e/ou de força maior das presentes Condições Gerais.

9.1.1 DESPESAS COM ALIMENTAÇÃO POR ATRASO DE VOO DOMÉSTICO (PAÍS DE DESTINO).

Quando este benefício estiver registrado no Atestado de Presença, a TRAVELER ASSISTANCE reembolsará as despesas com alimentação por atrasos em voos nacionais, desde que o mesmo apresente atraso igual ou superior a 8 (oito) horas consecutivas do horário inicialmente agendado, e adicionais aí não há outra compensação.

Os termos aplicados a este serviço serão retirados da cláusula número 8.7.1 deste contrato.

9.2. CANCELAMENTO DE VOO (SERVIÇO ADICIONAL).

TRAVELER ASSISTANCE reembolsará O BENEFICIÁRIO até o limite dos serviços especificados no Certificado de Assistência adquirido, as despesas decorrentes do cancelamento do voo, como a compra de uma nova passagem, desde que esse cancelamento seja feito pelo Companhia Aérea (qualquer que seja o motivo do cancelamento), na mesma data de partida do voo, desde que:

a. O TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO adquiriu e pagou pelo serviço de TRAVELER ASSISTANCE com este benefício, no máximo 24 horas após a data em que foi emitida a fatura correspondente ao primeiro pagamento do contrato com a agência de viagens e/ou Operador Turístico em virtude da qual foram efetuados os depósitos ou despesas cujo reembolso é solicitado.

b. O TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO adquiriu e pagou pelo serviço de TRAVELER ASSISTANCE com este benefício com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data de início de sua viagem ou do início da validade do Certificado de Assistência de TRAVELER ASSISTANCE, o que ocorrer primeiro, e que a validade do certificado seja igual ou superior à duração total da viagem contratada.

c. O TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO encaminha para a central de atendimento do TRAVELER ASSISTANCE os documentos que comprovem o evento que ensejou o cancelamento do voo em prazo não superior a 30 (trinta) dias corridos, contados da data em que o BENEFICIÁRIO notificou a central de atendimento do TRAVELER ASSISTANCE cancelamento de voo. Devem ser sempre apresentados os comprovativos de venda dos fornecedores de viagens, indicando o valor reembolsável e o valor não reembolsável de cada um dos seus serviços, a certidão original da agência de viagens, operador logístico, hotel, companhia aérea, entre outros, onde a sanção ou multa não reembolsada ou reembolsada ao BENEFICIÁRIO, bem como declaração juramentada, na qual consta que não recebeu qualquer quantia em dinheiro a título de reembolso.

9.3. PERDA DE CONEXÃO DE VOO (ADICIONAL).

Quando O BENEFICIÁRIO perder a conexão de um voo confirmado por atraso superior a 6 (seis) horas do primeiro voo, TRAVELER ASSISTANCE reembolsará os custos de compra de passagens, alimentação e hospedagem, desde que não haja outra alternativa para continuar sua viagem e até o valor máximo estabelecido no Certificado de Assistência.

Para ter acesso ao benefício O BENEFICIÁRIO deverá atender às seguintes condições:

- a. A compra de passagens aéreas deve ter ocorrido no mesmo código de reserva.
- b. A confirmação do voo deve ser dada a partir do primeiro voo previsto na reserva.
- c. O BENEFICIÁRIO, não deverá ter outra alternativa de deslocamento.

Excluídos desta cobertura:

- a. Passagens aéreas compradas em itinerários diferentes ou não confirmados com o mesmo código de reserva.

- b. Conexões em que o atraso do primeiro voo seja inferior a 6 (seis) horas.

9.4. CANCELAMENTO OU INTERRUPÇÃO DA VIAGEM / CRUZEIRO (SERVIÇO ADICIONAL)

TRAVELER ASSISTANCE reembolsará as despesas consideradas irrecuperáveis em decorrência do Cancelamento da Viagem/Cruzeiro, devendo para tanto O BENEFICIÁRIO apresentar os documentos que comprovem o evento que motivou o cancelamento da viagem/cruzeiro em prazo não superior a 30 dias corridos, contado a partir da data em que o BENEFICIÁRIO notificou a central de atendimento do TRAVELER ASSISTANCE.

O BENEFICIÁRIO deverá sempre apresentar os recibos de venda dos prestadores de serviços, indicando o valor reembolsável e o valor não reembolsável de cada um dos seus serviços, a certidão original da agência de viagens, operador logístico, hotel, companhia aérea, entre outros, onde constar a sanção ou multa que não foi restituída ou reembolsada ao BENEFICIÁRIO, bem como declaração juramentada, na qual consta que não recebeu qualquer quantia em dinheiro a título de reembolso.

9.4.1. CANCELAMENTO DE VIAGEM

TRAVELER ASSISTANCE

reembolsará ao BENEFICIÁRIO até o limite dos serviços especificados no Certificado de Assistência adquirido, as despesas incorridas em decorrência do cancelamento ou interrupção da viagem, que sejam consideradas irrecuperáveis, como depósitos ou despesas pagas antecipadamente pela viagem , de acordo com as condições gerais do contrato celebrado pelo BENEFICIÁRIO com a Agência de Viagens e/ou Operador Logístico (incluindo as políticas de cancelamento que lhe sejam aplicáveis), após demonstração das circunstâncias abrangidas pelas presentes condições gerais.

Este benefício aplicar-se-á sempre que o cancelamento ou interrupção da viagem ocorra necessária e inevitavelmente em consequência de:

- a. Morte do TITULAR ou DO BENEFICIÁRIO, devendo neste caso a reclamação ser feita pela pessoa que tiver vocação sucessória.
- b. Acidente grave do TITULAR ou BENEFICIÁRIO que motive a internação ou iniba a deambulação, gerando estado de prostração na pessoa e impossibilitando assim o início da viagem.
- c. Doença grave do TITULAR ou do BENEFICIÁRIO, que seja de caráter urgente (não preexistente no momento da emissão do Certificado de Assistência e mesmo quando não era do seu conhecimento) e que motive a internação ou iniba a deambulação, gerando estado de prostração da pessoa e, portanto, impossibilita o início da viagem.
- d. Morte ou internação por mais de 3 (três) dias por acidente ou doença declarada de forma súbita e aguda do cônjuge, pai(s), irmão(s) ou filho(s) do TITULAR ou BENEFICIÁRIO.
- e. Quando o TITULAR ou BENEFICIÁRIO seja notificado de forma fidedigna para comparecer em juízo e tal notificação tenha sido recebida ou tenha data de emissão posterior à data de contratação do serviço.
- f. Quando o TITULAR ou BENEFICIÁRIO tenha sido declarado em quarentena pela autoridade sanitária competente e após a data de contratação do serviço.
- g. Quando o cônjuge e os filhos viajam com o BENEFICIÁRIO e também são BENEFICIÁRIOS, o pedido de cancelamento será estendido a esse grupo familiar para os eventos mencionados nos parágrafos anteriores, desde que o local de destino, data de partida e data declarada de retorno sejam os mesmos.
- h. Devido ao fechamento total das fronteiras decretado pelo governo do país de origem ou pelo governo do país de destino devido ao contágio produzido pelo Covid 19.

9.4.2. CANCELAMENTO DE VIAGEM POR DIAGNÓSTICO POSITIVO DE COVID 19

Quando O TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO tiver que cancelar a sua viagem em consequência de um diagnóstico positivo ao Covid-19, a TRAVELER ASSISTANCE assumirá as despesas consideradas irrecuperáveis, como depósitos ou despesas pagas antecipadamente pela viagem.

Para aceder a este serviço O BENEFICIÁRIO deverá cumprir o seguinte:

- a. Que O BENEFICIÁRIO tenha adquirido e pago o Certificado de Auxílio com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência da data do teste de COVID-19.
- b. Que O BENEFICIÁRIO comunique de forma confiável e em até 24 (vinte e quatro) horas, o diagnóstico positivo de COVID-19 recebido.

9.4.3. OBRIGAÇÕES DO BENEFICIÁRIO E/OU TITULAR DE ACESSO CANCELAMENTO E/OU INTERRUPÇÃO DA VIAGEM.

Para acessar o serviço, O BENEFICIÁRIO deverá apresentar:

- a. passagens completas de ida e volta e comprovante de cancelamento total das mesmas
- b. Faturas originais e em curso legal e recibos de pagamentos efetuados à agência de viagens e outros fornecedores dos quais os serviços foram contratados.
- c. Certificado das empresas fornecedoras (companhia aérea, companhia de cruzeiros, hotel e/ou operadora atacadista) indicando a penalidade aplicada e o valor do reembolso recebido (se houver) ou que nenhum reembolso foi recebido do referido fornecedor.
- d. Cópia do visto de entrada no país de destino.

O incumprimento de qualquer uma das obrigações isenta TRAVELER ASSISTANCE para fazer qualquer pagamento ou reembolso.

9.4.4. CANCELAMENTO DE VIAGEM DE CRUZEIRO

Para acessar os serviços, o BENEFICIÁRIO deve:

- a. Notifique imediatamente a companhia de navegação por escrito sobre sua decisão e obtenha dela uma prova que indique inequivocamente a data da referida notificação formal da impossibilidade de iniciar a viagem de cruzeiro no navio e a data originalmente contratada.
- b. Deve ainda obter junto da companhia de navegação as Condições Gerais de contratação de cruzeiros, onde se indique claramente o procedimento para aplicação das penalizações ou cláusulas penalizadoras por cancelamento antecipado de um cruzeiro contratado e integralmente pago.
- c. Você deve obter um recibo da companhia de navegação que mostre o valor da penalidade aplicável ao seu contrato de cruzeiro específico e o valor do reembolso, se aplicável.
- d. Uma vez obtida a documentação acima, você deve demonstrar por escrito à TRAVELER ASSISTANCE de forma clara e confiável a causa ou causas que causaram o cancelamento da viagem e enviá-lo para a sede da TRAVELER ASSISTANCE, você pode verificar com sua equipe médica e Central de Atendimento ao fato denunciado.

Observação: Se no momento da contratação da viagem e em virtude das condições gerais do contrato firmado pelo BENEFICIÁRIO com a Agência de Viagens e/ou Operador Turístico (incluindo as políticas de cancelamento a ela aplicáveis) alguma cobrança ou penalidade já corresponda ou seja aplicável para cancelamento, o valor da referida cobrança ou penalidade será deduzido do valor do serviço especificado no Certificado de Assistência adquirido.

9.4.5. REAGENDAMENTO DA VIAGEM (ADICIONAL).

Se O BENEFICIÁRIO e/ou TITULAR em decorrência das condições listadas no cláusula número 8.8.1A TRAVELER ASSISTANCE assumirá as despesas com penalidades por alterações nas datas das passagens aéreas desde que a

alteração nas datas seja superior a 2 (dois) dias a partir da data programada da viagem.

A TRAVELER ASSISTANCE assumirá as despesas com a cobrança da multa até o limite máximo de cobertura estipulado no Certificado de Assistência, sendo excluídas desta cobertura as despesas com a diferença de taxas e/ou impostos.

Para ter acesso ao benefício O BENEFICIÁRIO deverá:

- Comunique a ocorrência à Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE que impeça o início da viagem no máximo 72 (setenta) horas após sua ocorrência.
- Solicite a autorização da Central de Atendimento TRAVELER ASSISTANCE antes de realizar qualquer despesa.
- Apresentar a documentação que comprove o evento que impede o início da viagem.

9.5. PROTEÇÃO ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO.

Quando O BENEFICIÁRIO adquirir um serviço de proteção de animais de estimação, a TRAVELER ASSISTANCE assumirá na modalidade de reembolso as despesas geradas por assistência veterinária, medicamentos, óbito, durante a vigência do certificado, independentemente do território em que o PET esteja localizado, incluindo o país de origem

Os benefícios estarão condicionados à avaliação do histórico clínico, carteira de vacinação, fotografias do PET e comprovante de gastos.

O BENEFICIÁRIO deverá notificar a sede da TRAVELER ASSISTANCE nas primeiras 24 horas da ocorrência do evento.

Quando o custo for superior a 50% do valor estabelecido no Certificado de Assistência, o BENEFICIÁRIO deverá notificar a central de atendimento, antes da realização do procedimento ou despesa.

Quando o animal de estimação estiver em seu país de origem, deve ser demonstrada sua posse e permanência em ambiente adequado.

O BENEFICIÁRIO deverá registrar o nome do PET que receberá os benefícios antes do início do Certificado de Assistência

Quando a idade do animal de estimação for superior a 10 anos, a TRAVELER ASSISTANCE reduzirá os benefícios para 75% do valor estabelecido no Certificado de Assistência.

9.5.1. CUIDADOS VETERINÁRIOS.

Se durante a viagem e validade do certificado, o PET necessitar de atendimento veterinário, a TRAVELER ASSISTANCE devolverá o custo do atendimento ao BENEFICIÁRIO, desde que seja derivado de um evento súbito, agudo e imprevisível de uma doença evidente e verificável ou um Acidente.

9.5.2. MEDICAMENTOS VETERINÁRIOS INTERNACIONAIS.

A TRAVELER ASSISTANCE reembolsará ao BENEFICIÁRIO os gastos com medicamentos decorrentes da internação do PET em decorrência da avaliação veterinária autorizada pela central de atendimento.

9.5.3. COMPENSAÇÃO DE MORTE.

Se durante a viagem e a validade do Certificado de Assistência ocorrer o falecimento do PET, a TRAVELER ASSISTANCE reembolsará o beneficiário pelas despesas de: remoção do corpo, cremação ou descarte dos restos mortais a seu critério.

9.5.4. DANOS A TERCEIROS PRODUZIDOS PELO PET

Quando o PET estiver viajando com o BENEFICIÁRIO, a TRAVELER ASSISTANCE será responsável pelos danos causados a pessoas ou bens de terceiros, ocorridos durante a vigência do Certificado de atendimento, até o valor máximo estipulado no certificado de atendimento.

EXCLUÍDO DESTE BENEFÍCIO

- Doenças pré-existentes no PET.
- Roubo (sem prática de atos de violência contra as pessoas), perda e/ou extravio de animais de estimação.
- A prestação do serviço só é válida para: cães e gatos.
- As despesas geradas em decorrência de transporte inadequado e falta de medidas de precaução do PET (Trela, Focinheira, Guacal ou gaiola).

9.6. REEMBOLSO DE DIAS NÃO APROVADOS

Caso O BENEFICIÁRIO deva retornar ao seu país de residência antecipadamente devido a qualquer uma das consequências do cláusula 8.7.1,A TRAVELER ASSISTANCE reembolsará os dias restantes de validade de acordo com o valor pago na contratação dos serviços de assistência em viagem.

9.6.1. CONDIÇÕES PARA ACESSAR O REEMBOLSO.

- a) Comunicar à Central de Atendimento TRAVELER ASSISTANCE o motivo da interrupção da viagem.
- b) Envie a documentação no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a partir do retorno ao seu país de Residência.
- c) Apresentar roteiro completo contendo as datas de saída e retorno do país de residência, passaporte, ou qualquer outro que comprove os eventos contemplados na cláusula 8.7.1.
- d) As datas de entrada e retorno do país de residência devem coincidir com as datas de início e validade do Certificado de Assistência.

Uma vez aprovado o reembolso, a TRAVELER ASSISTANCE reterá 5% do valor a ser reembolsado para despesas administrativas.

10. SERVIÇOS DE AJUDA E ASSISTÊNCIA JURÍDICA.

10.1. ENVIO E TRANSFERÊNCIA DE FUNDOS

Em caso de emergência ou urgência justificada e a critério da central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, o BENEFICIÁRIO poderá solicitar a transferência ou envio de dinheiro, a quantia em dinheiro será de acordo com a emergência ocorrida e até o limite máximo que, para este conceito, está estipulado no Certificado de Assistência adquirido. A TRAVELER ASSISTANCE arcará com o custo de transferência dos referidos fundos.

Para tanto, o BENEFICIÁRIO deverá providenciar os meios para que a TRAVELER ASSISTANCE receba em seus escritórios ou onde a central de atendimento indicar, a totalidade do valor a ser transferido.

10.2. TRANSFERÊNCIA DE FUNDOS PARA GARANTIA JUDICIAL EM CASO DE ACIDENTE DE TRÂNSITO

Caso, como consequência de um acidente automobilístico, o BENEFICIÁRIO seja processado civil ou criminalmente, a TRAVELER ASSISTANCE coordenará e arcará com o custo único e exclusivo da transferência de fundos, sem que a TRAVELER ASSISTANCE assuma os valores a serem remetidos, do seu país de residência habitual para um banco correspondente no país onde ocorreu o acidente. Este serviço será prestado uma única vez durante a vigência do Certificado de Assistência adquirido e no valor máximo especificado no referido documento.

Quando a autoridade competente estabelecer uma quantia em dinheiro como garantia para o BENEFICIÁRIO consignar e recuperar sua liberdade, a central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE poderá coordenar com o familiar que o BENEFICIÁRIO indique a respectiva transferência e verificar se foi recebido a contento de qualquer pessoa vinculada ao BENEFICIÁRIO. Para tais fins, deve arbitrar os meios para que a TRAVELER ASSISTANCE receba em seus escritórios ou onde a central de atendimento indicar, a totalidade do valor a ser repassado.

O BENEFICIÁRIO perde a assistência jurídica se estiver dirigindo embriagado ou sob efeito de substâncias entorpecentes ou psicotrópicas e/ou infringindo as regras de trânsito do território em que ocorreu o acidente.

10.3. ASSISTÊNCIA JURÍDICA PARA ACIDENTES DE TRÂNSITO

A TRAVELER ASSISTANCE assumirá até o limite máximo do benefício estabelecido no Certificado de Assistência adquirido, as despesas com honorários do advogado responsável pela defesa civil ou criminal do BENEFICIÁRIO, quando este for acusado de responsabilidade por acidente de trânsito.

10.4 DANOS A TERCEIROS (SERVIÇO ADICIONAL)

A TRAVELER ASSISTANCE cobrirá até o limite especificado no Certificado de Assistência adquirido, as despesas causadas por danos pessoais e/ou materiais causados pelo BENEFICIÁRIO a Terceiros e bens materiais, como consequência direta de um acidente, desde que seja não faz parte de uma exclusão mencionada nestas condições gerais O BENEFICIÁRIO não deve fazer qualquer aceitação de responsabilidade, oferta, oferta, promessa ou pagamento sem o consentimento prévio por escrito do provedor.

10.5. ASSISTÊNCIA EM CASO DE ROUBO OU PERDA DE DOCUMENTOS

A TRAVELER ASSISTANCE aconselhará o BENEFICIÁRIO sobre os procedimentos a seguir localmente em caso de roubo ou extravio de seus documentos pessoais, passagens aéreas e/ou cartões de crédito. Tal assessoria não incluirá em nenhum caso a realização dos trâmites pessoais que o BENEFICIÁRIO deva realizar devido ao furto e/ou extravio ocorrido. A TRAVELER ASSISTANCE não se responsabiliza por despesas ou custos inerentes a documentos pessoais, passagens aéreas, cartões de crédito roubados ou perdidos

10.6. MONTANTE GLOBAL MÁXIMO

A soma das despesas que a TRAVELER ASSISTANCE pagará e/ou reembolsará ao BENEFICIÁRIO por todos os conceitos e por todos os serviços prestados no âmbito deste contrato. Isso é detalhado para cada tipo de evento no Certificado de Atendimento do BENEFICIÁRIO, o valor máximo GLOBAL será estipulado no atestado de comparecimento como "valor máximo global", e não corresponderá à soma dos valores descritos no atestado.

10.6.1. VALOR MÁXIMO GLOBAL EM CASO DE MÚLTIPLOS EVENTOS

A soma das despesas que a TRAVELER ASSISTANCE pagará e/ou reembolsará caso o mesmo evento cause lesão ou morte de mais de um BENEFICIÁRIO, para todos os conceitos e para todos os serviços prestados nesta condição, este valor não excederá o máximo especificado no certificado de presença, do mesmo modo importa referir que em eventos deste tipo a TRAVELER ASSISTANCE será considerada como terceiro civilmente responsável.

11. CIRCUNSTÂNCIAS EXCEPCIONAIS E/OU FORÇA MAIOR

A TRAVELER ASSISTANCE está expressamente liberada, isenta e exonerada de qualquer uma de suas obrigações e responsabilidades caso O TITULAR e/ou o BENEFICIÁRIO sofra algum dano ou requeira assistência em consequência e/ou decorrente de tempestades, guerra internacional ou guerra civil declarada ou não , rebeliões, comoção interna, atos de guerrilha ou antiguerrilha, hostilidades, represálias, conflitos, embargos, greves, movimentos populares, atos de sabotagem ou terrorismo, hostilidades de qualquer natureza, confisco ou prisão por ordem de autoridades públicas ou governos, legítimo ou não, contrabando e atos ilícitos, entre outros; Bem como problemas e/ou atrasos decorrentes da rescisão, interrupção ou suspensão dos serviços de comunicação. Quando intervêm elementos desta natureza e uma vez superados,

Nenhuma das partes será responsável por qualquer falha no cumprimento das obrigações ou na prestação dos serviços ou benefícios estipulados ou exigidos no contrato, caso tal falha em exercê-los seja o resultado de uma contingência que esteja fora do controle razoável das partes , seus funcionários, executivos ou diretores. Tais contingências incluem, mas não estão limitadas a: atos ou omissões de qualquer pessoa ou entidade não empregada ou razoavelmente controlada pelas partes, seus funcionários, executivos ou diretores, incêndio, guerra, acidente, litígio ou escassez, lei governamental, portarias, regras, regulamentos ou sentenças proferidas por qualquer Tribunal, sejam válidas ou inválidas e as causadas por eventos da natureza.

12. DIREITO DE GRAVAR E AUDITAR CONVERSAS TELEFÔNICAS PARA A CENTRAL DE AJUDA DA TRAVELER ASSISTANCE , ACIMA DE ACORDO COM A LEI DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A TRAVELER ASSISTANCE reserva-se o direito de gravar e auditar as conversas telefônicas que julgar necessárias ao bom desenvolvimento da prestação de serviços. O TITULAR e/ou BENEFICIÁRIO declara expressa concordância com a modalidade indicada e a eventual utilização dos registros como meio de prova em caso de contestações quanto à assistência prestada, nos termos da Lei 1.581 de 2012.

13. OBRIGAÇÕES DO TITULAR E/OU BENEFICIÁRIO DO CONTRATO

- a. Leia na íntegra estas condições (as cláusulas deste contrato).
- b. Quando O BENEFICIÁRIO sofrer uma emergência médica que coloque sua vida em risco e que adicionalmente por motivo de força maior o impeça de se comunicar imediatamente com a Central de Atendimento, deverá notificar o fato em até 24 (vinte e quatro) horas após a ocorrência do evento para a Central de Atendimento TRAVELER ASSISTANCE.
- c. Solicite autorização ao Centro de Assistência TRAVELER ASSISTANCE do país onde adquiriu o serviço ou onde as condições deste produto o indiquem, antes de tomar qualquer iniciativa ou realizar qualquer despesa, indicando o seu nome, número de compra, validade da mesma, local e número de telefone de onde você está e o motivo da solicitação de assistência.
- d. Notificar e solicitar autorização à Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, para a realização de qualquer exame laboratorial e/ou complementar que tenha sido prescrito pelo profissional da Central de Atendimento à qual foi encaminhado.
- e. Aceite e execute as soluções indicadas pela TRAVELER ASSISTANCE, permitindo o repatriamento para o seu país de residência permanente ou habitual de acordo com o parecer e prescrição da equipa médica profissional que o tratou.
- f. Comparecer e cumprir consultas médicas e Centros de Atendimento coordenados pela Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE. No caso de descumprimento do horário agendado, de não comparecimento à Central de Atendimento indicada ou de não comparecimento ao local convencionado para atendimento por médico domiciliar, o BENEFICIÁRIO perderá o direito de solicitar novamente atendimento para os mesmos sintomas ou ocorrências que motivou o pedido de assistência.
- g. Entregar as passagens ou passagens aéreas ou outro meio de transporte nos casos em que a TRAVELER ASSISTANCE, se encarregue da diferença da tarifa em caso de repatriação do BENEFICIÁRIO.
- h. Notifique e solicite autorização à Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, qualquer assistência médica ou viagem antes de gerar qualquer despesa ou contratar qualquer serviço.

14. OBRIGAÇÕES DA TRAVELER ASSISTANCE

As obrigações da TRAVELER ASSISTANCE expressas nestas condições gerais só se aplicarão a acidentes e/ou doenças súbitas e agudas contraídas após a data de vigência do Certificado de Assistência adquirido ou a data de início da viagem, o que for posterior. Independentemente de a assistência ser prestada por acidente ou doença, o montante global máximo no país de destino será o estipulado no certificado de assistência.

15. SERVIÇOS NÃO INCLUSOS

Qualquer despesa gerada pelo conceito de doença crônica ou que se encontre dentro dos serviços não incluídos, será descontada do benefício estabelecido no Certificado de Assistência para o manejo de doenças pré-existentes de acordo com o plano contratado, este serviço será limitado a a estabilização dos sintomas decorrentes de emergências vitais ou até o limite máximo do benefício contratado, atendendo ao objeto do contrato de adesão e na modalidade de reembolso.

Estão excluídos de toda a assistência e, em todas as circunstâncias, do tratamento das ocorrências que detalhamos a seguir:

1. O serviço de assistência não será prestado quando o objetivo da viagem for iniciar, receber, continuar ou terminar tratamento médico e a assistência estiver relacionada com o mesmo, bem como tratamentos estéticos, cirurgia estética e reconstrução.
2. O serviço de assistência não será prestado no caso de doenças crônicas e pré-existentes, congênitas ou recorrentes, conhecidas ou desconhecidas do BENEFICIÁRIO, bem como suas exacerbações, consequências e/ou complicações, mesmo que estas consequências e/ou complicações apareçam pela primeira vez durante a viagem. Nesses casos, a TRAVELER ASSISTANCE só atenderá a emergência inicial quando envolver cuidados vitais, que representem risco iminente à vida do BENEFICIÁRIO e somente até a estabilização de seus sinais vitais.
3. Doenças ou ferimentos leves que não impeçam o desenvolvimento normal da viagem.
4. Acidentes de trânsito em que o BENEFICIÁRIO conduza ou seja passageiro em meio de transporte de serviço privado, ou seja, que não corresponda a meio de transporte público autorizado, ou que ocorra sob efeito de álcool ou drogas ou abuso de medicamentos prescritos por parte de o beneficiário.
5. Qualquer procedimento, tratamento que não seja considerado orientado para o manejo e tratamento dos sintomas.
6. tratamentos homeopáticos e quiropráticos; acupuntura; fisioterapia; massagem terapêutica; curas térmicas; podologia; medicamentos não convencionais ou alternativos; cirurgias plásticas estéticas ou reparadoras; cura de repouso, tratamento por medicina não convencional ou tratamentos considerados experimentais ou investigacionais
7. Tratamentos para transtornos mentais; de doenças mentais ou psicopáticas; de doenças ou acidentes produzidos pela ingestão de drogas em qualquer das suas variantes, narcóticos, barbitúricos, bem como qualquer automedicação sem prescrição médica que a suporte: bebidas alcoólicas; medicamentos sem receita; drogas psicoativas; do alcoolismo; de dependência de drogas ou dependência de drogas; de doenças infeciosas contagiosas, notificação obrigatória às Autoridades de Saúde, para isolamento ou quarentena; de infecções causadas pelo vírus da imunodeficiência humana (HIV) ou variantes, incluindo a Síndrome de Imunodeficiência Adquirida (AIDS), parto e gravidez, a menos que seja uma complicaçāo clara e imprevisível; e dos estados de gravidez após a 24^a semana de gestação, qualquer que seja a natureza da causa que motiva o tratamento. Da mesma forma, condições, doenças ou lesões derivadas e relacionadas à ingestão de bebidas alcoólicas de qualquer tipo.
8. Vacinas, tratamento de injeção, terapias de reabilitação física para lesões não traumáticas.
9. Aborto independentemente de sua etiologia, incluindo, mas não limitado a, gravidez ectópica.
10. Qualquer procedimento diagnóstico que a equipe médica considere eletivo e que possa ser realizado no país de residência habitual do BENEFICIÁRIO.
11. A morte causada por suicídio e as lesões e consequências causadas em sua tentativa, estando ou não O BENEFICIÁRIO em uso de suas faculdades mentais.
12. O serviço de assistência não será prestado no caso de transtornos mentais, nervosos, psicológicos ou psiquiátricos, estresse, ansiedade ou tratamentos.
13. Diagnóstico e tratamento de doenças de saúde pública, como promoção e prevenção do câncer de mama, colo do útero, câncer de próstata, exame de Papanicolaou, entre outros.
14. Morte ou lesões causadas direta ou indiretamente por atos puníveis ou ações dolosas do BENEFICIÁRIO.

15. Despesas por doença ou condição patológica causada pela ingestão voluntária de drogas, substâncias tóxicas, entorpecentes ou medicamentos adquiridos sem receita médica, bebidas intoxicantes, drogas alucinógenas ou doença mental.

16. Despesas com produtos dermatológicos, como protetores solares, loções hidratantes e similares.

17. Despesas com próteses, cochos, síntese ou auxiliares mecânicos de todos os tipos, sejam de uso interno ou externo, incluindo, mas não se limitando a: artigos ortopédicos, próteses dentárias, aparelhos auditivos, óculos, lentes de contato, talas, muletas, nebulizadores, respiradores etc.

18. Doenças endêmicas, epidêmicas ou pandêmicas, tendo o titular seguido ou não as sugestões e/ou instruções de restrição de viagens, prevenção e/ou tratamento profilático e/ou vacinação emitidas pelas autoridades de saúde.

19. Das recaídas e convalescenças de qualquer condição contraída antes da data de início da vigência do Certificado de Assistência ou do início da viagem, o que for posterior.

20. Exames diagnósticos solicitados para descartar e/ou confirmar doenças sexualmente transmissíveis (DST), doenças infectocontagiosas, endêmicas, pandêmicas, entre outras.

21. Troca de cateteres vesicais, bolsas de colostomia ou qualquer tipo de condição relacionada à traqueostomia.

22. Algumas doenças ou enfermidades são excluídas, ainda assim, se ocorrerem pela primeira vez ou forem desconhecidas do BENEFICIÁRIO, bem como suas consequências e complicações; incluindo mas não limitado a:

- Consequências e tratamentos para menopausa, climatério.
- Doenças cardiovasculares, pressão arterial (hipertensão e hipotensão), doença arterial obstrutiva periférica e aneurismas não resolvidos, ataque cardíaco, doença isquêmica do coração, atherosclerose, infarto do miocárdio, trombose coronária, oclusão coronária, angina pectoris, espasmo da artéria coronária, acidente vascular cerebral, arritmias crônicas (atrial fibrilação, síncope, desmaio, flutter atrial, arritmias ventriculares), valvopatias congênitas ou adquiridas, qualquer que seja sua etiologia, ou, bem como suas exacerbações, e/ou sequelas de qualquer natureza.
- Doenças cromossômicas ou genéticas.
- Doenças sexualmente transmissíveis (DSTs) e/ou suas consequências.
- Doenças do aparelho respiratório: doença pulmonar obstrutiva crônica (DPOC), doença fibrocística, hipertensão pulmonar, fibrose pulmonar e todas as induzidas por asma, alergia ou sarcoidose.
- Doenças dermatológicas: vitiligo, alergias, entre outras, ou qualquer tipo de manchas na pele, verrugas ou relacionadas com o sol e alterações climáticas.
- Doenças endêmicas e pandêmicas.
- Doenças endócrinas: doenças endócrinas descompensadas, hipo e hipertireoidismo, diabetes, obesidade, entre outras.
- Doenças Hematológicas: Leucemia, linfoma, hemofilia, anemia hemolítica, aplasia da medula óssea, síndromes mieloproliferativas e síndromes linfoproliferativas.
- Doenças metabólicas e gastrointestinais: diabetes, hepatite, pancreatite, úlcera péptica ou gástrica, síndrome de má absorção, cirrose hepática e seus concomitantes, doença inflamatória intestinal, doença biliar não resolvida, gastrite, apendicite, qualquer tipo de suboclusão intestinal, divertículos e diverticulose, litíase seja qual for etiologia, bem como suas exacerbações e/ou sequelas de qualquer natureza.
- Doenças Neurológicas: Doenças cerebrovasculares (incluindo malformações arteriovenosas), acidentes vasculares cerebrais ou enfartes cerebrais, doenças neurológicas desmielinizantes, doenças degenerativas do Sistema Nervoso Central (incluindo patologias extrapiramidais, demências, ataxias, atrofias musculares, paraplegia espástica), miopatias hereditárias e congénitas, distrofias musculares desordens, miastenia grave, polineuropatias e ataxias hereditárias, doenças neurológicas congénitas, sequelas neurológicas pós-traumáticas, pós-infecciosas, perinatais e epilepsia refratária a medicamentos, entre outras.
- Doenças Oftalmológicas: O serviço de assistência não será prestado no caso de tratamentos

oftalmológicos para doenças crônicas, ou cirurgias para dispensar laser, pterígio, blefaroplastia, cirurgia de estrabismo, ambliopia, lentes corretivas, óculos de sol, tratamentos de ducto nasolacrimal, biópsias ou exérese de pálpebras antigas lesões, Calázio. O serviço de assistência também não será prestado no caso de serviços de assistência médica de controle oftalmológico, ainda que tenham sido prescritos pelo médico assistente para a avaliação de acompanhamento de uma doença diagnosticada durante a viagem e/ou aqueles que tenham por finalidade a substituição de medicamentos, lentes, lentes de contato, óculos entre outros. por perda, roubo, alteração ou esquecimento dos mesmos.

- Doenças oncológicas: tumores benignos ou malignos não resolvidos susceptíveis de tratamento medicamentoso, cirúrgico, radiante ou de alta complexidade em qualquer ordem em questão, e cujo intervalo livre de doença não excede 5 anos após a última terapia realizada e suas consequências.
- Doenças ósseas e reumáticas: osteoporose, osteopenia, artrite, osteoartrite, dor crônica no joelho, bursite, luxações, tendinites entre outras.
- Doenças Osteoarticulares: Malformações congênitas ou adquiridas, deformações congênitas ou adquiridas. Osteopatias degenerativas e/ou tumorais, coluna vertebral com comprometimento neurológico.
- Doenças do ouvido, nariz e garganta: Otopatia, perda auditiva neurosensorial, otosclerose, otite média crônica, doença adesiva do ouvido, síndromes de vertigem vestibular: laringopatia (disfonia orgânica), rinossinusal (mucocele, polipose, rinossinusal), miscelânea (malformações craniofaciais, tratamento craniofacial sequelas, estenose traqueal pós-intubação prolongada).
- Doenças Psiquiátricas: Síndromes depressivas, demência, neurose grave, psicose, vício, bulimia, anorexia e autismo.
- Doenças urinárias: Doenças renais com comprometimento parenquimatoso, doenças obstrutivas da árvore urinária, pacientes transplantados, litíase renal, grit, insuficiência renal crônica (plano de diálise), infecções renais, qualquer que seja sua etiologia, bem como suas exacerbações e/ou sequelas. No caso de hiperplasia prostática que se complica e causa retenção urinária, são cobertos exclusivamente os procedimentos de esvaziamento da bexiga, cateterismo permanente e reencaminhamento para o especialista do paciente no seu país de residência permanente ou habitual.
- Remoção de amígdalas. Prostatite.
- Hérnias.
- Infarto cerebral de qualquer tipo, infarto e/ou estado lacunar, paralisia facial qualquer que seja sua etiologia, lesões intracraniano-cerebrais qualquer que seja sua etiologia, bem como exacerbações e/ou sequelas de qualquer natureza.
- Pós-transplantes ou sequelas de tratamentos pós-cirúrgicos: Cardíaco, cardiopulmonar, hepático, renal, renal-pancreático, pulmonar e medula óssea.

23.Das doenças ou lesões decorrentes de atos notoriamente perigosos ou arriscados, de grave imprudência ou delituoso do BENEFICIÁRIO, direta ou indiretamente; tentativa de suicídio, autodestruição, lesão autoinflicted ou qualquer tentativa, sejam elas sãs ou não, e suas consequências; imprudência, negligência, inexperiência e/ou imprudência na condução de qualquer tipo de veículo, em desacordo com as normas de trânsito e/ou segurança internacional ou do país em questão, tanto conduzidos pelo BENEFICIÁRIO como por terceiros, incluindo as excursões contratadas.

24. Condições, doenças ou lesões derivadas direta ou indiretamente de brigas, atos ilegais ou maliciosos, greves, atos de vandalismo ou motim popular. Incluindo o fornecimento de informações falsas ou diferentes da realidade.

25.Doenças ou lesões resultantes de tratamentos efetuados por profissionais ou instituições de saúde que não pertençam às equipes médicas indicadas pelo prestador e/ou de tratamentos médicos ou farmacêuticos que, iniciados antes do início da viagem, tenham consequências durante a viagem .

26.Os valores da cobertura Covid19 serão aplicados integralmente somente quando O BENEFICIÁRIO não estiver em destino não recomendado ou listado como potencialmente perigoso referente ao Covid 19, seja no momento da compra ou no início da vigência e/ou viagem. Nos casos em que o cliente se encontre num destes destinos, a cobertura será reduzida para 50% conforme tabela estipulada.

27. Qualquer sintoma ou sequela de doenças apresentadas durante o período de carência estabelecido nestas condições gerais.

28. Qualquer assistência derivada de um diagnóstico cujo tratamento requeira ou esteja relacionado com intervenções cirúrgicas que exijam a implantação, substituição e/ou reparação de próteses, órteses, auxiliares mecânicos e/ou síntese ou elementos afins, sejam eles externos ou internos, como também todas as despesas que tenham origem antes, durante ou depois da intervenção cirúrgica, incluindo mas não se limitando a: estudos complementares, honorários médicos e/ou assistenciais, terapias pré ou pós-cirúrgicas, alojamento hospitalar, alteração de bilhetes, etc.

29. Das consequências derivadas da prática profissional de qualquer esporte ou da prática (mesmo que não profissional) de esportes perigosos como mergulho, montanhismo ou alpinismo, espeleologia, paraquedismo, planador, automobilismo, motociclismo, boxe, polo, asa delta, parapente, jet-ski, esqui aquático e uso de jet skis, surf, vela em correntes rápidas (jangadas, botes de borracha, etc.), mergulho, rafting, bungee-jumping, aviação, vôlei, basquete, beisebol, rugby, hóquei hóquei em campo, hóquei no gelo, hóquei em patins, pista ou patinação artística no gelo; competições aeróbicas e/ou desportivas de todo o tipo, tanto profissionais como amadoras, desportos de inverno como esqui, snowboard, trekking, canoagem, canyoning, regatas, canoagem, observação de aves, equitação, ciclismo, etc.,

30. Das consequências derivadas do uso de trenós e meios relacionados de escorregar, andar a cavalo, corridas de cavalos e bicicletas.

31. Não serão concedidos benefícios a qualquer evento decorrente da realização de cursos, treinamentos e/ou treinamentos para o desenvolvimento de esportes considerados de risco.

32. Das consequências derivadas de qualquer tipo de exercício ou jogo atlético de acrobacia ou que tenha por objeto provas de caráter excepcional, ou durante a participação em viagens ou excursões a regiões ou áreas inexploradas; artes marciais, atividades artísticas como balé, testes físicos em acampamentos, etc., sem que a enumeração seja exaustiva; qualquer tipo de competição de habilidade ou velocidade com veículos mecânicos e exibições.

33. O serviço de assistência não será prestado no caso de ocorrências causadas pelo manuseio ou uso de produtos químicos ou produtos nocivos à saúde, bem como efeitos produzidos pela exposição a altos níveis de radiação.

34. O serviço de assistência não será prestado no caso de diagnósticos, acompanhamentos, exames, complicações e tratamentos de gravidez ou interrupção voluntária da mesma, quer o BENEFICIÁRIO saiba ou não, antes ou durante a viagem.

35. O serviço de assistência não será prestado no caso de exames médicos e todo o tipo de tratamentos que ultrapassem o expressamente estabelecido neste contrato.

36. O serviço de assistência não será prestado no caso de tratamentos ginecológicos. O serviço não inclui doenças crônicas ou sintomas que estejam sendo tratados pelo médico da BENEFICIÁRIA, cirurgias não emergenciais do útero, anexos e mamas. Nem a implantação, monitoramento e controle da fertilidade, implantação, monitoramento e controle de qualquer tipo de método contraceptivo, cistos ovarianos, condições associadas ao período menstrual. Não haverá atendimento para terapia hormonal. No caso de eventos ginecológicos agudos, a Central de Atendimento TRAVELER ASSISTANCE arcará com a BENEFICIÁRIA no primeiro atendimento, assumindo o custeio mediante o resarcimento das despesas realizadas de acordo com os limites estabelecidos no Certificado de Assistência contratado.

37. O serviço de assistência não será prestado no caso de tratamentos urológicos, tratamento cirúrgico ou litotripsia para nefrolitíase. A emergência, confirmação diagnóstica, estabilização e alívio da dor serão atendidos. No caso de hiperplasia prostática complicada e causadora de retenção urinária, são cobertos exclusivamente os procedimentos de esvaziamento da bexiga e encaminhamento ao especialista do paciente em seu país de residência permanente ou habitual. Quando os sintomas sofridos pelo BENEFICIÁRIO gerarem indícios de que ele possa estar com infecção urinária, a Central de Atendimento da TRAVELER ASSISTANCE arcará com o primeiro atendimento, assumindo o custeio resarcindo as despesas realizadas de acordo com os limites estabelecidos no Certificado de Atendimento Contratado.

- 38.** Tratamentos prolongados derivados de infecções do trato urinário, independentemente de sua etiologia.
- 39.** Gestão e tratamento relacionados com o período menstrual.
- 40.** O serviço de assistência não será prestado quando se tratar de controle e/ou complicações relacionadas a varizes, trombose, hemorróidas, trombocitopenia.
- 41.** Qualquer sintoma ou lesão que ocorra durante ou após a relação sexual.
- 42.** O serviço de assistência não será prestado no caso de incidentes ou ocorrências produzidas em viagens realizadas contra recomendação ou prescrição da equipe médica profissional ou do centro de assistência.
- 43.** Qualquer sintoma ou condição relacionada à prática de atividades na academia, acampamento, entre outros.
- 44.** Visitas médicas não autorizadas pela central de atendimento TRAVELER ASSISTANCE, ou seja, visitas médicas de controle e check-up que não tenham sido prévia e expressamente autorizadas pela equipe médica.
- 45.** O serviço de assistência não será prestado com relação a despesas apresentadas à TRAVELER ASSISTANCE para reembolso após 90 (noventa) dias corridos a partir da ocorrência do evento.
- 46.** O serviço de assistência não será prestado em casos que não sejam documentados ou que a documentação exigida não seja apresentada em até 90 (noventa) dias corridos após o atendimento. Esses casos serão encerrados sem pagamento.
- 47.** O serviço de assistência não será prestado quando a equipe médica da TRAVELER ASSISTANCE considerar que os exames diagnósticos realizados no BENEFICIÁRIO estão relacionados à exclusão de doenças ou condições crônicas ou pré-existentes.
- 48.** Segundas consultas: Excluem-se as segundas consultas ou exames médicos sem autorização prévia do centro de atendimento TRAVELER ASSISTANCE, mesmo quando solicitados pelo médico assistente da primeira consulta, neste caso é obrigação do titular notificar e solicitar a autorização à central de atendimento da TRAVELER ASSISTANCE, fornecendo o laudo médico do primeiro atendimento.
- 49.** O serviço de assistência não será prestado em caso de acidentes ou doenças resultantes do trabalho fora do país de residência permanente ou habitual do BENEFICIÁRIO.

16. LIMITAÇÕES ESPECIAIS PARA PESSOAS COM MAIS DE 69 ANOS DE IDADE

Para todos os passageiros com mais de 69 anos de idade, será aplicada a seguinte condição: Independentemente do Plano adquirido, se o Certificado de Assistência for válido por mais de 45 (quarenta e cinco) dias de viagem, todos os valores de todos os serviços a partir do dia 46 (quarenta e seis) serão considerados em 25% (vinte e cinco por cento) dos valores estipulados na certidão e neste serviço condicional.

17. LIMITAÇÕES ESPECIAIS PARA PESSOAS COM MAIS DE 80 ANOS.

Para todos os passageiros com mais de 80 anos, será aplicada a seguinte condição: Seja qual for o Plano adquirido, o benefício não será superior a 90 dias de viagem, as renovações do Certificado de Assistência para o BENEFICIÁRIO com mais de 83 anos devem ser previamente autorizado pela central de atendimento TRAVELER ASSISTANCE, terá copagamento de acordo com o plano contratado e todos os serviços serão reduzidos automaticamente em 75%

Observação: Caso não tenha autorização da central de atendimento, a TRAVELER ASSISTANCE reembolsará ao BENEFICIÁRIO o valor total do certificado.

18. RESERVE TRAVELER ASSISTANCE

Reserva-se o direito de exigir do BENEFICIÁRIO o reembolso de qualquer despesa que tenha efetuado indevidamente, por ter prestado serviços não contratados ou fora do prazo de validade ou nos casos em que se verifique que as condições contratadas não foram cumpridas de acordo com o disposto das respectivas cláusulas ou de forma diversa da estipulada neste contrato de assistência.

19. SERVIÇOS ADICIONAIS

Além dos serviços aqui descritos, a TRAVELER ASSISTANCE poderá incorporar periodicamente outros serviços adicionais que poderão ser consultados no momento da contratação do serviço. Consciente de que esses serviços adicionais não terão impacto nas tarifas contratuais vigentes, a TRAVELER ASSISTANCE reserva-se o direito de alterar, modificar, cancelar e/ou excluir os referidos serviços adicionais sem aviso prévio, a seu exclusivo critério.

20. SERVIÇOS NÃO ACUMULATIVOS

Em nenhum caso a TRAVELER ASSISTANCE prestará os serviços de assistência em viagem estabelecidos neste contrato de assistência, nem reembolsará despesas de qualquer natureza, quando O BENEFICIÁRIO solicitar ou tiver solicitado benefícios pelo mesmo problema ou condição de qualquer outra empresa, antes, durante ou depois tendo os solicitado à TRAVELER ASSISTANCE.

21. CONFIDENCIALIDADE:

Tanto o BENEFICIÁRIO quanto a TRAVELER ASSISTANCE concordam que, em cumprimento às obrigações pactuadas neste Contrato, devem trocar informações confidenciais e proprietárias relacionadas aos negócios e assuntos financeiros do BENEFICIÁRIO e da TRAVELER ASSISTANCE, suas subsidiárias e outras empresas afiliadas. As partes concordam em não divulgar tais informações a qualquer momento, exceto conforme necessário para os funcionários ou agentes das partes, ou conforme exigido por lei. Eles concordam que tomarão medidas razoáveis para garantir que nenhum de seus funcionários ou agentes divulgue tais informações a terceiros. Tanto o BENEFICIÁRIO quanto a TRAVELER ASSISTANCE concordam que tal obrigação subsistirá até o término deste contrato de adesão. Também a qualquer momento

22. ARBITRAGEM, RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E/OU CONTROVÉRSIAS

ARBITRAGEM

No caso de qualquer disputa decorrente da execução, interpretação ou liquidação deste contrato, as partes concordam em resolvê-las por negociação direta; na ausência de resolução, as partes concordam em submeter suas disputas ao Centro de Arbitragem e Conciliação da Câmara de Comércio de Bogotá; e, o Estatuto de Arbitragem Nacional e Internacional da República da Colômbia, e as seguintes regras:

- a. A arbitragem deve ser conduzida por lei.
- b. O tribunal arbitral será composto por dois árbitros selecionados de acordo com as disposições do estatuto de arbitragem nacional e internacional, que têm poderes para impor medidas provisórias, solicitando o cumprimento de funcionários públicos, judiciais, policiais e administrativos, sem que seja necessário recorrer a qualquer juiz ordinário.
- c. Os procedimentos de arbitragem serão confidenciais
- d. O procedimento de arbitragem será realizado nas instalações do centro de arbitragem e conciliação do órgão regulador.

23. PERDA DE LUCRO

A TRAVELER ASSISTANCE ou qualquer um dos seus comerciantes estará isenta de qualquer responsabilidade e o BENEFICIÁRIO perderá todos os benefícios ou compensações caso apresente reclamações consideradas fraudulentas ou enganosas, que possam ser suportadas por declarações ou testemunhos falsos ou quando houver resistência no fornecimento de informações, informações, meios enganosos, documentos falsos são usados para

apoiar a reclamação ou obter seu favor benéfico naqueles que correspondem a eles.

Se a reclamação tiver sido provocada VOLUNTARIAMENTE pelo TITULAR E/OU BENEFICIÁRIO em cumplicidade ou sob o seu conhecimento, a empresa ou o comerciante estará autorizado a realizar as investigações necessárias e solicitar as informações correspondentes para solicitar as informações acima mencionadas.

24. SUBSTITUIÇÃO

A TRAVELER ASSISTANCE ficará automaticamente sub-rogada até o valor que tenha desembolsado na prestação de determinada assistência, em todos os direitos e ações que possam corresponder ao BENEFICIÁRIO ou seus herdeiros contra terceiros naturais ou legais em virtude do evento que deu origem ao serviço prestado.

Além disso, o TITULAR do Certificado de Assistência se compromete a pagar a TRAVELER ASSISTANCE imediatamente. Qualquer quantia que tenha recebido do causador do acidente e/ou da(s) sua(s) Seguradora(s) como adiantamento(s) por conta da liquidação da indemnização final a que tem direito, isto até à concordância do quantias em dinheiro a cargo da TRAVELER ASSISTANCE no caso ocorrido. Sem que a declaração seja interpretada como limitante, os direitos e ações que podem ser exercidos contra as seguintes pessoas estão expressamente incluídos na sub-rogação:

- a. Terceiros responsáveis por um acidente de trânsito.
- b. Empresas de transporte, no que diz respeito à restituição total ou parcial do preço dos bilhetes não utilizados, quando a TRAVELER ASSISTANCE se encarregar da transferência do TITULAR ou dos seus restos mortais. Consequentemente, o TITULAR cede irrevogavelmente a favor da TRAVELER ASSISTANCE os direitos e accções incluídos nesta cláusula, obrigando-se a praticar todos os actos jurídicos necessários para o efeito e a prestar toda a colaboração necessária para o efeito. sub-rogação acordada. Caso o TITULAR se recuse a colaborar ou sub-rogar tais direitos à TRAVELER ASSISTANCE, esta ficará automaticamente exonerada da obrigação de arcar com as despesas assistenciais ocasionadas.
- c. Outras seguradoras que cobrem o mesmo risco.

25. AVISOS

Qualquer notificação que exija entrega a qualquer uma das partes deve ser feita por escrito e enviada por correio certificado e/ou eletrônico, ou serviço de correio noturno, com aviso de recebimento necessário, para o endereço indicado na notificação, primeiro parágrafo deste contrato de suporte, ou para qualquer outro endereço que a parte tenha designado por escrito.

26. TRATAMENTO DE DADOS E INFORMAÇÕES PESSOAIS

A TRAVELER ASSISTANCE como responsável pelo tratamento de dados pessoais e em conformidade com o disposto na Lei 1581 de 2012 e demais normativos vigentes, informa que os dados pessoais que são recolhidos e armazenados nas nossas bases de dados devido à informação que nos fornece por qualquer um dos nossos canais de atendimento, serão utilizados para os fins previstos neste contrato, tais como: cumprimento de obrigações contratuais e legais, avaliação dos serviços prestados, comunicação de interrupções e/ou suspensões dos serviços contratados, entre outros. prestação do serviço. A TRAVELER ASSISTANCE como entidade socialmente responsável, informa que os seus dados serão tratados de forma segura e confidencial, e que tem o direito de os conhecer, atualizá-los e retificá-los, de acordo com a norma de proteção de dados pessoais e a política por ela adotada, sendo que esta informação será mantida até que haja relação contratual ou legal entre o Cliente/Usuário e a entidade. Da mesma forma, os dados pessoais recolhidos poderão ser comunicados a fornecedores, autoridades, empreiteiros e seus colaboradores para a prestação do serviço contratado e com as finalidades previamente comunicadas e poderão ser comunicados ou transferidos entre a TRAVELER ASSISTANCE e as suas filiais nacionais e internacionais no exercício dí direito de ser informado que os atende. Da mesma forma, os dados pessoais entregues e obtidos serão tratados pela TRAVELER ASSISTANCE com a finalidade de informar, divulgar e/ou promover outros bens e serviços, no âmbito da gestão comercial, de marketing e para a análise prospectiva das necessidades, tendências e preferências dos clientes e/ou consumidores que permitem a concessão de benefícios em programas de fidelização. Qualquer consulta e/ou reclamação relativa ao tratamento dos seus dados pessoais e ao acesso, rectificação ou modificação dos mesmos, à linha de apoio da TRAVELER ASSISTANCE ou a quem lhe preste este serviço.

26.1. ACEITAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES

Declaro que sou maior de idade, agindo de forma pessoal e voluntária, certifico que as informações cadastradas e fornecidas à TRAVELER ASSISTANCE são reais e verificáveis. Aceito os termos e condições definidos pela TRAVELER ASSISTANCE para o serviço contratado.

27. ANEXO 1

NÚMEROS DE CONTATO PARA SOLICITAR ATENDIMENTO

O símbolo + significa que você deve discar o prefixo ou código de saída internacional do país em que você está. No caso de ligações a cobrar, solicite à operadora de telefonia local.

PAÍS	PREFIXO	NÚMERO
USA	+1	3055293931
USA	+1	7866050698
Argentina	+54	1150328122
Colômbia	+57	13441382
Chile	+56	232103140
Espanha	+34	910602847
México	+52	5541708335
Perú	+51	16419112
Dominican R.	+1	8292496982
Salvador	+52	5541708335
Venezuela	+58	2127201216
Brasil	+55	2140420590
Guatemala	+502	22687758
WhatsApp Asistencia	+ 1	2018016266

ESTE PRODUTO DE ASSISTÊNCIA INTEGRAL AO VIAGEM NÃO CONSTITUI UM PRODUTO DE SEGURO, NEM É REGULADO PELA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS (Superintendência de Financeiro no caso da Colômbia). TODOS OS DIREITOS DO CONSUMIDOR ESTÃO PROTEGIDOS e regulados pela Lei 1480 de 2011 no caso da Colômbia, ou DIREITO DO CONSUMIDOR E SUAS NORMAS, QUANDO O BENEFICIÁRIO FOR O DESTINATÁRIO FINAL DO SERVIÇO, TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS EM DE ACORDO COM O DISPOSTO NA LEI 1.581 DE 2012.