

Prezado Cliente,

Este manual foi elaborado com o objetivo de orientar a utilização do seu **Seguro Viagem Bradesco Prime**. É um material informativo; os direitos e obrigações das partes estão definidos nas Condições Gerais do Seguro, em poder do Estipulante, que as disponibiliza a todos os clientes, por meio da Central de Atendimento Seguro Viagem Prime, pelo telefone 0800 704 4047.

**Leia atentamente este Manual do Segurado e, em caso de dúvida, não deixe de nos procurar.**



# Seguro Viagem Bradesco Prime

## Manual do Segurado

1. Objetivo do Seguro .....	05
2. Definições .....	05
3. Coberturas .....	09
4. Riscos Cobertos .....	10
5. Riscos Excluídos .....	11
6. Contratação do Seguro .....	14
7. Capital Segurado .....	15
8. Prêmio .....	16
9. Atualização dos Valores do Seguro .....	16
10. Regime Financeiro .....	17
11. Designação e Alteração de Beneficiários .....	17
12. Regulação e Liquidação de Sinistro .....	18
13. Perda de Direito à Indenização .....	22
14. Cancelamento do Seguro .....	22
15. Vigência e Renovação do Seguro .....	23
16. Disposições Gerais .....	24
17. Foro .....	25

# **Serviço de Assistência em Viagens Bradesco Prime**

## **Condições Gerais**

1. Objeto do Serviço .....	26
2. Definições .....	26
3. Âmbito Territorial de Cobertura .....	28
4. Serviços e Limites - Assistência a Pessoas .....	28
5. Exclusões e Limitações .....	39
6. Procedimento para Solicitação de Restituição .....	42
7. Obrigações Gerais do Usuário .....	42
8. Vigência e Cancelamento .....	42

## **1. OBJETIVO DO SEGURO**

Garantir ao Segurado ou ao Beneficiário, se for o caso, o pagamento de Indenização em decorrência de Sinistro coberto, durante o Período de Cobertura, desde que observadas as disposições das Condições Gerais do Seguro.

### **1.1. Âmbito Territorial**

As coberturas previstas no Seguro são válidas para Sinistro ocorrido em qualquer parte do globo terrestre.

## **2. DEFINIÇÕES**

Para melhor entendimento informamos a seguir os principais termos técnicos utilizados neste Manual e nas Condições Gerais do Seguro.

### **2.1. Acidente Pessoal**

É o Evento com data caracterizada, exclusiva e diretamente externo, súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que, por si só e independentemente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte ou a invalidez permanente total ou parcial do Segurado, observando-se o seguinte:

#### **2.1.1. Incluem-se no conceito de Acidente Pessoal:**

- a) suicídio, ou a sua tentativa **desde que ocorrido após 2 (dois) anos da vigência do risco individual;**
- b) acidentes decorrentes de ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o Segurado ficar sujeito em decorrência de acidente coberto;
- c) acidentes decorrentes de escapamento acidental de gases e vapores;
- d) acidentes decorrentes de sequestros e tentativas de sequestros; e
- e) acidentes decorrentes de alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral, de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.

### ***2.1.2. Excluem-se do conceito de Acidente Pessoal:***

- a) **as doenças, incluídas as profissionais, quaisquer que sejam suas causas, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente, por acidente, ressalvadas as infecções, estados septicêmicos e embolias resultantes de ferimento visível decorrente de acidente coberto; e**
- b) **as intercorrências ou complicações consequentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto.**

### ***2.2. Apólice***

É o documento emitido pela Seguradora que formaliza a aceitação das coberturas solicitadas pelo Estipulante por meio da Proposta de Contratação.

### ***2.3. Bagagem***

São os objetos de uso pessoal do Segurado, tais como malas, frasqueiras, maletas e/ou pacotes, vestuário em geral (social ou esportivo), artigos de toalete, calçados, objetos adquiridos durante a viagem etc., desde que a guarda, durante a viagem indicado no bilhete de passagem, esteja sob a exclusiva responsabilidade da companhia transportadora, seja área, rododferroviária ou marítima, mediante comprovante de entrega.

### ***2.4. Beneficiário***

É a pessoa designada pelo Segurado para receber a Indenização do Seguro, no caso de morte do Segurado, ou o próprio Segurado, nas coberturas de Cancelamento de Viagem ou Perda de Bagagem.

### ***2.5. Capital Segurado***

É o valor máximo estipulado na Apólice para cada uma das coberturas contratadas, vigente na data do Sinistro, e que servirá de base para o cálculo da Indenização.

### ***2.6. Certificado de Seguro***

É o documento emitido pela Seguradora que comprova a aceitação do Proponente na Apólice de Seguro.

## ***2.7. Condições Gerais***

É o conjunto de cláusulas contratuais que estabelecem direitos e obrigações das partes contratantes, bem como as características gerais do Seguro.

## ***2.8. Contrato de Seguro***

É o instrumento jurídico formado entre o Estipulante e a Seguradora, que especifica as coberturas contratadas, estabelece as peculiaridades da contratação do Seguro e fixa os direitos e obrigações do Estipulante, da Seguradora, dos Segurados e dos Beneficiários.

## ***2.9. Corretor***

É o profissional autônomo, pessoa física ou jurídica, devidamente habilitado e registrado na Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) para intermediar e promover Contratos de Seguro, conforme definido na Lei nº 4.594/1964 e no Decreto-Lei nº 73/1966.

## ***2.10. Estipulante***

É a pessoa jurídica que propõe a contratação do Seguro, ficando investida de poderes de representação dos Segurados.

## ***2.11. Evento***

É toda e qualquer ocorrência passível de configurar o Risco Coberto previsto nas Condições Gerais.

## ***2.12. Grupo Segurado***

É o conjunto de pessoas físicas vinculadas ao Estipulante e efetivamente aceitas e incluídas neste Seguro.

## ***2.13. Grupo Segurável***

É a totalidade das pessoas físicas vinculadas ao Estipulante e que reúnem as condições para inclusão neste Seguro, de acordo com o disposto no Contrato de Seguro.

## ***2.14. Índice Geral de Preços ao Mercado (IGPM)***

É o índice de preços, publicado pela Fundação Getúlio Vargas, adotado para fins de atualização monetária dos valores referentes a este Seguro, aplicado de acordo com o disposto neste Manual.

### **2.15. Indenização**

É o valor que a Seguradora paga ao Segurado ou ao Beneficiário, em caso de Sinistro coberto por este Seguro.

### **2.16. Período de Cobertura**

É o intervalo de tempo compreendido na Vigência do Seguro, durante o qual a ocorrência do Sinistro coberto gera para o Segurado ou o Beneficiário, conforme o caso, o direito à Indenização das coberturas deste Seguro.

### **2.17. Prêmio**

É o valor pago pelo Segurado à Seguradora para custear o Seguro.

### **2.18. Proponente**

É a pessoa física vinculada ao Estipulante e interessada em contratar o Seguro, que passará à condição de Segurado uma vez aceita sua Proposta de Adesão pela Seguradora.

### **2.19. Proposta de Adesão**

É o documento com a declaração dos elementos essenciais do interesse a ser garantido e o risco, em que o proponente, pessoa física, expressa a intenção de aderir à contratação coletiva, e manifesta pleno conhecimento das condições contratuais.

### **2.20. Proposta de Contratação**

É o documento preenchido e assinado pelo Estipulante, com declaração dos elementos essenciais do interesse a ser garantido e do risco, por meio do qual ele expressa a sua intenção de contratar as coberturas do Seguro.

### **2.21. Risco Coberto**

É todo e qualquer Evento previsto no Manual, cuja ocorrência no Período de Cobertura configura o Sinistro.

### **2.22. Riscos Excluídos**

São os Eventos previstos nas Condições Gerais como riscos não cobertos pelo Seguro.



### ***2.23. Segurado***

É a pessoa física sobre a qual se fará a avaliação do risco e se estabelecerá o Seguro.

### ***2.24. Seguro***

É o Contrato, regido pelas Condições Contratuais, por meio do qual a Seguradora, mediante recebimento do Prêmio, obriga-se a garantir as coberturas contratadas, pagando a Indenização ao Segurado ou ao Beneficiário, em caso de morte do Segurado, caso ocorra o Sinistro.

### ***2.25. Sinistro***

É a ocorrência do Risco Coberto, durante o Período de Cobertura, que gera para o Segurado ou para o Beneficiário o direito ao recebimento da Indenização, atendidas as disposições das Condições Gerais.

### ***2.26. Vigência do Seguro***

É o período de tempo estabelecido para a duração do Seguro.

## ***3. COBERTURAS***

As coberturas contempladas por este Seguro são: Morte Acidental em Viagem, Cancelamento de Viagem e Perda de Bagagem.

### ***3.1. Cobertura de Morte Acidental em Viagem***

#### ***3.1.1. Objetivo da Cobertura***

Garantir ao Beneficiário o pagamento de uma Indenização correspondente ao Capital Segurado contratado estipulado no Contrato de Seguro e constante no Certificado de Seguro, caso ocorra a morte do Segurado em decorrência de Acidente Pessoal coberto, ocorrido a mais de 100km (cem quilômetros) da residência permanente do Segurado, durante o Período de Cobertura.

### ***3.2. Cobertura de Cancelamento de Viagem***

#### ***3.2.1. Objetivo da Cobertura***

Garantir ao Segurado ou ao Beneficiário o reembolso dos valores pagos na aquisição de pacotes turísticos de viagens e/ou serviços de viagens para fora do território brasileiro, realizadas entre a aquisição ou contratação do serviço ou viagem e a efetiva saída do Segurado do território brasileiro, limitado ao valor do respectivo Capital Segurado estipulado no Contrato de Seguro e constante no Certificado de Seguro.

### **3.3. Cobertura Perda de Bagagem**

#### **3.3.1. Objetivo da Cobertura**

Garantir ao Segurado o pagamento de uma Indenização, limitada ao valor do respectivo Capital Segurado estipulado no Contrato de Seguro e constante do Certificado de Seguro, caso ocorra a perda, extravio, furto, roubo ou dano da bagagem do Segurado, durante o Período de Cobertura.

Para efeito desta Cobertura de Perda de Bagagem, somente será devida a indenização pela Perda de Bagagem nas seguintes situações:

- a) a companhia transportadora regular tenha assumido a responsabilidade pela perda da bagagem e pago a indenização ao passageiro;
- b) a bagagem tenha sido devidamente acondicionada, de acordo com as características específicas de cada bem nela contido;
- c) a guarda da bagagem, no percurso indicado no bilhete de passagem, esteja sob a exclusiva responsabilidade da companhia transportadora, seja aérea, rododiferroviária ou marítima, mediante recebimento do comprovante de entrega;
- d) a perda, roubo, furto ou extravio ou dano da bagagem tenha ocorrido entre o momento que a bagagem foi deixada sob a responsabilidade da companhia transportadora e o momento em que a mesma seria restituída ao Segurado, ao final da viagem;
- e) a perda, roubo, furto, extravio ou dano da bagagem tenha sido admitido e assumido pela companhia transportadora regular, com o respectivo ressarcimento ao Segurado; e
- f) a perda, roubo, furto ou extravio da bagagem tenha sido comunicada à companhia transportadora imediatamente após sua constatação e nas dependências da companhia transportadora, mediante formulário “Property Irregularity Report” (PIR).

### **4. RISCOS COBERTOS**

**4.1.** Além dos casos de Acidente Pessoal, tal como definido no item 2.1, estão expressamente cobertos os Eventos decorrentes de:

- a) acidentes causados pela ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o Segurado ficar sujeito em decorrência de acidente coberto;

- b) coluna vertebral, de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas;
- c) ataques de animais e casos de hidrofobia, envenenamento ou intoxicação deles decorrentes, **excluídas as doenças infecciosas e parasitárias transmitidas por picadas de insetos**;
- d) choque elétrico e queda de raio;
- e) contato acidental com substâncias ácidas ou corrosivas;
- f) acidentes decorrentes de escapamento acidental de gases e vapores;
- g) infecções e estados septicêmicos (infecção generalizada), quando resultantes exclusivamente de ferimento visível;
- h) queda n'água ou afogamento;
- i) sequestro, tentativa de sequestro, atentados ou agressões, atos de legítima defesa e atos praticados por dever de solidariedade humana; e
- j) tentativa de salvamento de pessoas ou bens.

**4.2.** Além dos eventos mencionados no item 4.1, configuram Riscos Cobertos da Cobertura de Cancelamento de Viagens:

- a) morte do Segurado;
- b) Acidente Pessoal ou enfermidade do Segurado em que haja intervenção médica hospitalar que impossibilite o início ou o prosseguimento da Viagem;
- c) morte do pai, mãe, cônjuge, irmãos ou filhos do Segurado.

## ***5. RISCOS EXCLUÍDOS***

**5.1.** Configuram Riscos Excluídos e, por isso, não geram para o Segurado ou Beneficiário direito a Indenização:

- a) **ato reconhecidamente perigoso, que não seja motivado por necessidade justificada, exceto a prática de esporte e a utilização de meio de transporte mais arriscado;**
- b) **ato ilícito doloso praticado pelo Segurado, pelo Beneficiário ou representante legal de um ou de outro;**

- c) atos ou operações de guerra, declarada ou não, guerra química ou bacteriológica, guerra civil, guerrilha, revolução, agitação, motim, revolta, sedição, sublevação ou outras perturbações da ordem pública e delas decorrentes, exceto a prestação de serviço militar e os atos de humanidade em auxílio de outrem;
- d) furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;
- e) uso de material nuclear para quaisquer fins, incluindo a explosão nuclear, provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou a exposição a radiações nucleares ou ionizantes;
- f) epidemia declarada pela autoridade competente;
- g) suicídio ou sua tentativa nos primeiros 2 (dois) anos contados a partir do início de vigência individual;
- h) quaisquer alterações mentais decorrentes, de forma direta ou indireta, da ação do álcool, de drogas ou entorpecentes;
- i) acidentes em que o Segurado, sem a devida habilitação, for o condutor do veículo, seja terrestre, aéreo ou náutico;
- j) acidentes ocorridos antes da contratação do Seguro e/ou suas consequências; e
- k) todo e qualquer tipo de curetagem uterina.

**5.2. Além dos riscos mencionados no item 5.1, configuram Riscos Excluídos da Cobertura de Cancelamento de Viagem:**

- a) cirurgias plásticas e suas consequências em geral, incluindo-se aquelas derivadas de problemas congênitos, salvo as que sejam simultaneamente restauradoras e resultantes de acidentes ocorridos na Vigência do Seguro, bem como reparadoras de lesões decorrentes de intervenção cirúrgica para tratamento de neoplasias malignas;
- b) tratamentos estéticos e para obesidade, de qualquer modalidade, bem como cirurgias e períodos de convalescença a eles relacionados;
- c) hospitalizações para exames físicos ou clínicos de rotina ou qualquer outro exame que se faça necessário sem alterações da saúde normal do Segurado;

- d) hospitalizações quando o Segurado não estiver sob cuidados de profissionais médicos legalmente habilitados;**
- e) tratamento decorrente de acidentes, lesões, doenças e quaisquer eventos relacionados ao uso ou dependência de álcool ou drogas;**
- f) tratamentos clínicos ou intervenções cirúrgicas contrários aos códigos de ética médica e/ou odontológica em vigor;**
- g) tratamento de senilidade, rejuvenescimento, repouso, convalescença ou emagrecimento estético;**
- h) tratamento odontológico e ortodôntico, mesmo que em consequência de Acidente Pessoal;**
- i) tratamentos de doenças ou lesões físicas originadas em consequência de calamidade pública, conflitos, tumultos, revoluções, eventos sísmicos, catástrofes, envenenamentos coletivos ou epidemias; e**
- j) quaisquer tratamentos decorrentes de doenças psiquiátricas.**

**5.2.1. Também estão excluídas da Cobertura de Cancelamento de Viagem as internações hospitalares em:**

- a) instituição para atendimento de deficientes mentais ou departamento psiquiátrico de hospital;**
- b) local para idosos, casas de descanso, repouso, asilos e assemelhados;**
- c) clínicas, unidade de saúde de hospital, instituição de saúde ou qualquer outro local para recuperação de viciados em álcool ou drogas;**
- d) instituições de saúde hidroterápica, clínica de métodos curativos naturais ou casas de saúde para convalescentes;**
- e) clínicas de emagrecimento e spas.**

**5.3. Para fins da Cobertura de Perda de Bagagem, além dos eventos listados no item 5 acima, configuram Riscos Excluídos:**

- a) depreciação e deterioração normal de objetos;**
- b) danos decorrentes de confisco, apreensão ou destruição por ordem de autoridade competente;**

- c) danos a óculos, peles, relógios, títulos e apólices;
- d) perda de dinheiro de qualquer espécie, cheques, títulos de crédito e quaisquer outros papéis que representem valores;
- e) valor estimativo de qualquer bem integrante do patrimônio do Segurado; e
- f) perdas do Segurado enquanto operador ou membro da tripulação do meio de transporte em que ocorrer o Evento.

#### ***5.4. Exclusão para Atos de Terrorismo***

**5.4.1. Em quaisquer das coberturas oferecidas por este Seguro, não haverá garantia de pagamento de Indenização por danos e perdas causados direta ou indiretamente por ato terrorista. Cabe à Seguradora comprovar sua ocorrência com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independentemente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade pública competente.**

### ***6. CONTRATAÇÃO DO SEGURO***

#### ***6.1. Adesão***

**6.1.1. Somente serão aceitos neste Seguro os Proponentes e seus cônjuges ou companheiros que gozarem de boas condições de saúde na data da adesão ao Seguro. Serão aceitos também os filhos e enteados menores de 24 (vinte e quatro) anos de idade ou de qualquer idade, desde que incapacitados física e mentalmente para o trabalho.**

**6.1.2. A cobertura de morte para filhos menores de 14 (quatorze) anos destina-se apenas ao reembolso das despesas com funeral até o limite do Capital Segurado contratado, que devem ser comprovadas mediante apresentação de documentação com a discriminação das despesas realizadas.**

**6.1.3. Consideram-se despesas com funeral as havidas com traslado, excluídas as despesas com aquisição de terrenos, jazigos ou carneiros.**

## **6.2. Aceitação do Seguro**

**6.2.1. A aceitação do Seguro estará sujeita à análise do risco pela Seguradora.**

**6.2.2. A Seguradora tem o prazo de 15 (quinze) dias, contados do seu recebimento, para aceitação da Proposta.**

**6.2.3. Caso não aceite a Proposta no prazo de 15 (quinze) dias, a Seguradora comunicará por escrito a recusa ao Proponente e lhe devolverá o valor do Prêmio pago antecipadamente, no prazo de 10 (dez) dias contados da data da formalização da recusa.**

## **7. CAPITAL SEGURADO**

### **7.1. Valor do Capital Segurado**

**7.1.1.** O Capital Segurado de cada uma das coberturas contratadas será aquele estipulado entre as partes, constante no Certificado de Seguro, e será atualizado no Aniversário do Seguro de acordo com a variação do Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas (IGPM/FGV).

**7.1.2.** Para efeito de apuração do valor da Indenização, será considerado o valor do Capital Segurado vigente na data da ocorrência do Sinistro.

**7.1.3.** Para fins do disposto neste item, considera-se data de ocorrência do Sinistro:

- a) na Cobertura de Morte Acidental em Viagem: a data do Acidente Pessoal;
- b) na Cobertura de Cancelamento de Viagem: a data do cancelamento da viagem;
- c) na Cobertura de Perda de Bagagem: a data da perda da bagagem.

### **7.2. Aumento do Capital Segurado**

**7.2.1.** O Segurado, durante a Vigência do Seguro, poderá solicitar o aumento dos Capitais Segurados, desde que não ultrapassem os limites estabelecidos pela Seguradora e sejam aceitos por ela. O aumento de capital acarreta, conforme o caso, reinício da contagem de carência para a Indenização em caso de suicídio ou sua tentativa.

**7.2.2.** Se aceito pela Seguradora o pedido de aumento dos Capitais Segurados, seu início de vigência será às 24h (vinte e quatro horas) do dia da solicitação.

## **8. PRÊMIO**

### **8.1. Valor do Prêmio**

**8.1.1.** O Prêmio inicial do Seguro constará no Certificado de Seguro, e será atualizado monetariamente a cada ano no Aniversário do Seguro, de acordo com a variação acumulada do Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas (IGPM/FGV).

### **8.2. Pagamento do Prêmio**

**8.2.1.** O pagamento do Prêmio será feito sob a forma mensal, custeado totalmente pelo cliente, mediante lançamento individualizado na conta bancária do Segurado.

**8.2.2.** Quando a data de vencimento do Prêmio coincidir com dia em que não haja expediente bancário, o pagamento poderá ser efetuado no 1º (primeiro) dia útil subsequente.

### **8.3. Atraso no Pagamento do Prêmio e Prazo de Tolerância**

**8.3.1.** No caso da ocorrência de Sinistro durante o período de 90 (noventa) dias de atraso no pagamento dos Prêmios, a Indenização será paga **descontados os valores dos Prêmios em atraso, acrescidos de juros e atualização monetária.**

**8.3.2.** Transcorridos 90 (noventa) dias do vencimento do Prêmio devido e não pago, este Seguro será cancelado, sem que seja devida ao Segurado ou ao seu Beneficiário qualquer Indenização proporcional relativa a Sinistro ocorrido após o cancelamento do Seguro, ou a devolução de Prêmios já pagos.

## **9. ATUALIZAÇÃO DOS VALORES DO SEGURO**

**9.1.** O Capital Segurado e o Prêmio inicial do Seguro constarão no Certificado de Seguro, e serão atualizados monetariamente a cada ano no aniversário do Seguro, de acordo com a variação do Índice



**Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas (IGPM/FGV) acumulada nos 12 (doze) meses anteriores ao último índice publicado antes do mês da atualização.**

**9.1.2. Na falta, extinção ou proibição do uso do IGPM/FGV, a atualização monetária terá por base o Índice de Preços ao Consumidor Amplo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IPCA/IBGE). Na falta, extinção ou proibição do uso deste índice, será adotado o índice oficial que venha a substituí-lo.**

## ***10. REGIME FINANCEIRO***

**10.1. Este Seguro está estruturado sob o regime financeiro de repartição simples, que não contempla, em quaisquer das Coberturas previstas nas Condições Gerais, o resgate ou a devolução dos Prêmios pagos.**

## ***11. DESIGNAÇÃO E ALTERAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS***

### ***11.1. Designação de Beneficiário***

**11.1.1. O Segurado poderá indicar livremente seu Beneficiário para receber o valor da Indenização no caso de morte, observado o disposto a seguir:**

**11.1.2. Companheiro somente poderá ser indicado como Beneficiário se, ao tempo da indicação, o Segurado era separado judicialmente, ou já se encontrava separado de fato, de acordo com o art. 793 do Código Civil.**

**11.1.3. De acordo com o disposto no art. 792 do Código Civil, na falta de indicação de Beneficiário, ou se por qualquer motivo não prevalecer a que for feita, o Capital Segurado será pago por metade ao cônjuge não separado judicialmente, e o restante aos herdeiros do Segurado, obedecida a ordem da vocação hereditária estabelecida no Código Civil.**

**11.1.4. Na falta das pessoas referidas neste item, serão Beneficiários os que provarem que a morte do Segurado os privou dos meios necessários à subsistência.**

**11.1.5.** No ato da adesão ao Seguro, se houver indicação de mais de um Beneficiário, o Segurado deverá indicar o percentual do Capital Segurado atribuível a cada um deles.

## ***11.2. Alteração de Beneficiário***

**11.2.1.** É facultado ao Segurado, em qualquer época, substituir seu Beneficiário. **A substituição de Beneficiário somente será eficaz perante a Seguradora se for comunicada a ela, por escrito, antes do pagamento da Indenização. Se a Seguradora não for comunicada da substituição, na forma prevista, ficará desobrigada de efetuar-la, pagando o Capital Segurado ao antigo Beneficiário.**

## ***12. REGULAÇÃO E LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO***

### ***12.1. Procedimento de Regulação e Liquidação***

**12.1.1.** A regulação e liquidação de Sinistro é o procedimento por meio do qual a Seguradora, após recebido o aviso da ocorrência do Evento, verifica se o mesmo configura o Sinistro e se o Segurado ou seu Beneficiário, conforme o caso, tem ou não direito à cobertura, efetuando ou recusando o pagamento da Indenização.

**12.1.2.** **O Segurado ou seu Beneficiário deverá comprovar satisfatoriamente a ocorrência do Sinistro, por meio dos documentos básicos definidos para a Cobertura, bem como esclarecer todas as circunstâncias a ele relacionadas.**

**12.1.3.** Para instruir a regulação e liquidação de Sinistro, a Seguradora poderá solicitar, **mediante dúvida fundada e justificável**, outros documentos ou informações e esclarecimentos complementares, além dos documentos básicos listados neste manual.

**12.1.4.** As despesas com a comprovação do Sinistro, inclusive com os documentos necessários, correrão por conta do Segurado ou do Beneficiário, salvo as diretamente realizadas pela Seguradora.

**12.1.5.** As despesas de eventuais encargos de tradução referente a Sinistros ocorridos no exterior ficarão a cargo da Seguradora.

**12.1.6. As providências ou atos que a Seguradora praticar não importam, por si mesmas, no reconhecimento da obrigação a qualquer Indenização.**

## **12.2. Procedimentos e Documentação para Pagamento de Sinistro**

**12.2.1.** A Central de Atendimento Seguro Viagem Bradesco Prime, acionável pelo telefone 0800 704 4047, indicará o formulário próprio para a solicitação de Indenização, bem como as demais informações para envio dos documentos necessários para a regulação do Sinistro.

**12.2.2.** Os documentos básicos necessários para a regulação e liquidação de Sinistros são os definidos a seguir. A Seguradora pode, **em caso de dúvida fundada e justificável**, exigir outros documentos ou informações e esclarecimentos complementares, além dos documentos básicos listados nesta cláusula, conforme previsto neste Manual e nas Condições Gerais.

### **12.2.2.1. Cobertura de Morte Acidental em Viagem**

- a) Autorização para Crédito de Indenização em conta corrente (formulário fornecido pela Seguradora);
- b) cópia da Certidão de Óbito do Segurado;
- c) cópia da Certidão de Casamento atualizada, quando o Beneficiário for o cônjuge;
- d) cópia do Boletim de Ocorrência ou Certidão de Ocorrência Policial, se for o caso;
- e) Laudo de Necropsia ou Cadavérico;
- f) cópia do Auto de Reconhecimento de Cadáver, se a morte for por carbonização;
- g) cópia da Carteira Nacional de Habilitação, se o Segurado era o condutor do veículo na ocasião do acidente;
- h) cópia do Brevê e Atestado de Navegabilidade da aeronave, se o Segurado era o piloto na ocasião do acidente;
- i) laudo de dosagem alcoólica, quando necessário;
- j) Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), quando for o caso;
- k) cópia do documento de ocorrência expedido pela autoridade competente, quando houver;

- l) cópia do RG ou Certidão de Nascimento, CPF, comprovante de residência e Passaporte do Segurado;
- m) cópia das passagens completas e/ou comprovante do início da viagem validado;
- n) cópia das faturas e recibos de pagamentos feitos à agência de viagens onde os serviços foram contratados;
- o) cópia do RG ou Certidão de Nascimento, CPF e comprovante de residência do Beneficiário;
- p) Cópia do Termo de Tutela ou, na impossibilidade deste, termo de representação cabível, quando se tratar de Beneficiário menor, órfão de pai e mãe; e
- q) cópia da sentença judicial declaratória de ausência, devidamente registrada no Cartório de Registro das Pessoas Naturais competente, em caso de morte presumida.

#### **12.2.2.2. Cobertura de Cancelamento de Viagem**

- a) autorização para Crédito de Indenização em Conta Corrente (formulário fornecido pela Seguradora);
- b) cópia da Certidão de Óbito do Segurado, se for o caso;
- c) cópia da Certidão de Casamento atualizada, quando o Beneficiário for o cônjuge;
- d) cópia do RG ou Certidão de Nascimento, CPF e o Comprovante de Residência do Beneficiário;
- e) cópia do Boletim de Ocorrência ou Certidão de Ocorrência Policial, se for o caso;
- f) cópia das passagens completas ou comprovante do início da viagem validado;
- g) cópia da fatura e recibos de pagamentos feitos à agência de viagens em que os serviços foram contratados;
- h) documentação médica completa (laudos, declarações, exames) atestando o acidente ou enfermidade que impossibilitou a viagem do Segurado;
- i) comprovante do parentesco, quando o evento ocorrer em função dos parentes;

- j) declarações e documentos emitidos pela agência ou operador de viagens em que o serviço tenha sido contratado, discriminando as penalidades e custos impostos ao Segurado em virtude do cancelamento da viagem;
- k) cópia do Termo de Tutela ou, na impossibilidade deste, termo de representação cabível, quando se tratar de Beneficiário menor, órfão de pai e mãe; e
- l) cópia da sentença judicial declaratória de ausência, devidamente registrada no Cartório de Registro de Pessoas Naturais competente, em caso de morte presumida.

### **12.2.2.3. Cobertura de Perda de Bagagem**

- a) autorização para Crédito de Indenização em Conta Corrente (formulário fornecido pela Seguradora);
- b) cópia do RG ou Certidão de Nascimento, CPF e o Comprovante de Residência do Segurado;
- c) cópia das passagens completas ou comprovante do início da viagem validado;
- d) comprovante da comunicação imediata, por escrito, da perda de bagagem à companhia transportadora;
- e) atestado da companhia transportadora ou de qualquer órgão de administração do porto, aeroporto ou estação ferroviária, quando houver, ou, ainda, Boletim de Ocorrência Policial ou Certidão de Ocorrência Policial, se for o caso, no qual conste registrado o Evento coberto;
- f) comprovante de ressarcimento ou recibo de indenização da companhia transportadora pela perda ou extravio da bagagem, assinado pelo Segurado; e
- g) formulário Property Irregularity Report (P.I.R.).

## **12.3. Pagamento de Indenização**

**12.3.1. Fica estabelecido o prazo de 30 (trinta) dias para o pagamento de qualquer Indenização devida pelo presente Seguro, contado a partir do recebimento de toda a documentação exigida para a regulação e liquidação do Sinistro.**

**12.3.2. Na hipótese de vir a ser feito pedido de documentos e informações ou esclarecimentos complementares ao Segurado, conforme permitido, o prazo ficará suspenso e somente voltará a correr a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências pelo Segurado ou Beneficiário, conforme o caso.**

**12.3.3. O pagamento será feito por meio de cheque nominativo, crédito em conta ou ordem de pagamento, pagável no domicílio ou praça indicada pelo Segurado.**

**12.3.4. Além da atualização monetária mencionada no item 9, o valor da indenização será acrescido de juros de 1% (um por cento) ao ano, quando o prazo de liquidação superar o prazo máximo fixado no subitem 12.3.1.**

### ***13. PERDA DE DIREITO A INDENIZAÇÃO***

**13.1. Se o Segurado, por si, por seu representante ou por seu Corretor, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da Proposta ou na taxa do Prêmio, perderá o direito à Indenização, além de ficar obrigado ao Prêmio vencido, de acordo com o disposto no art. 766 do Código Civil.**

**13.2. O Segurado também perderá o direito à garantia de Indenização em qualquer das seguintes situações:**

- a) se ele, seu representante ou seu Beneficiário descumprir quaisquer das obrigações inerentes a este Seguro;
- b) se agravar intencionalmente o Risco Coberto;
- c) se não comunicar por escrito à Seguradora, logo que saiba, a ocorrência de qualquer incidente suscetível de agravar o Risco Coberto, ou se ficar comprovado que silenciou de má-fé; ou
- d) se não tomar providências imediatas para minorar as consequências do Sinistro.

### ***14. CANCELAMENTO DO SEGURO***

**41.1. O Seguro será cancelado, sem que caiba qualquer Indenização por perdas e danos às partes pelo seu cancelamento, nas seguintes situações:**

- a) **morte do Segurado;**
- b) **por solicitação expressa do Segurado;**
- c) **a qualquer tempo, mediante acordo entre a Seguradora e o Estipulante, com a anuência prévia e expressa de Segurados que representem, no mínimo, 3/4 (três quartos) do Grupo Segurado;**
- d) **em caso de tentativa do Estipulante, do Segurado e/ou seu Beneficiário de impedir ou dificultar quaisquer exames ou diligências necessárias para resguardar os direitos da Seguradora;**
- e) **na ocorrência de infrações ou fraudes praticadas pelo Estipulante, pelo Segurado ou seu Beneficiário, com o propósito de obter vantagem ilícita do Seguro;**
- f) **na falta de pagamento de 3 (três) Prêmios mensais consecutivos ou não consecutivos, sendo que o cancelamento ocorrerá, automaticamente, no 90º (nonagésimo) dia contado a partir do vencimento do 1º (primeiro) Prêmio não pago ou no 30º (trigésimo) dia contado a partir do vencimento do 3º (terceiro) prêmio não pago, no caso de atrasos não consecutivos.**

**14.2.** No prazo de 10 (dez) dias antes da data limite para o cancelamento do Seguro por motivo de falta de pagamento, será enviada notificação ao Segurado e ao Estipulante.

**14.3.** O pagamento, pelo Segurado ou pelo Estipulante, de qualquer valor à Seguradora, após a data do cancelamento, não implica reabilitação do Seguro, nem gera qualquer efeito. O referido valor ficará à disposição do ex-Segurado ou do ex-Estipulante.

## ***15. VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO DO SEGURO***

**15.1.** A Vigência do Seguro é de 1 (um) ano, renovado automaticamente por igual período, uma única vez, salvo se qualquer das partes se manifestar contrariamente. As renovações posteriores deverão ser efetuadas de forma expressa.

**15.2.** As renovações posteriores que não impliquem em ônus ou dever adicional para os Segurados poderão ser feitas pelo Estipulante.

**15.3.** O início da vigência do risco individual, ou seja, a Vigência do Seguro relativamente a cada Segurado, ocorrerá às 24h (vinte e quatro horas) do dia da adesão, desde que o pagamento da primeira parcela do Prêmio seja efetuado.

**15.4.** Nos aniversários do Seguro e nas renovações posteriores, a Seguradora emitirá novo Certificado de Seguro e o enviará ao Segurado.

**15.5. O Seguro é por prazo determinado, tendo a Seguradora a faculdade de não renová-lo na data de vencimento, sem devolução dos Prêmios pagos.**

**15.6. Nesta hipótese, a Seguradora deverá comunicar ao Segurado a não-renovação mediante aviso prévio de, no mínimo, 60 (sessenta) dias que antecedam o final do período de Vigência.**

## ***16. DISPOSIÇÕES GERAIS***

**16.1. Qualquer modificação da Apólice que implique alteração do valor dos Prêmios, ônus ou dever para os Segurados, ou a redução de seus direitos, dependerá da anuência expressa de Segurados que representem, no mínimo, 3/4 (três quartos) do Grupo Segurado.**

**16.2.** A propaganda e a promoção do Seguro, por parte do Corretor, somente poderão ser feitas com autorização expressa e supervisão da Seguradora, respeitadas as Condições da Apólice e as normas do Seguro. A Seguradora fica responsável pela fidelidade das informações contidas nas divulgações feitas.

**16.3.** Toda a responsabilidade pelo pagamento das Indenizações oriundas do Contrato é de exclusiva competência da Bradesco Vida e Previdência S.A.

**16.4.** O registro deste Plano na Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) não implica, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação à sua comercialização.

**16.5. O Segurado poderá consultar a situação cadastral de seu Corretor de Seguros no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.**



## **16.6. Os prazos prescricionais são aqueles definidos em lei.**

### **17. FORO**

**17.1.** Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios resultantes deste Seguro, fica eleito o foro do domicílio do Segurado, com exclusão de qualquer outro.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a Central de Atendimento Seguro Viagem Bradesco Prime, pelo telefone 0800 704 4047 ou fax 0800 979 9175, à sua disposição 24 horas por dia.

#### **Seguradora**

Bradesco Vida e Previdência S.A.

CNPJ - 51.990.695/0001-37

Nº processo SUSEP - 15414.003881/2007-19

#### **Corretora**

Bradescor Corretora de Seguros Ltda.

SUSEP - 058.926.100.587-77

CNPJ - 43.338.235/0001-09

#### **Estipulante**

Banco Bradesco S.A.

CNPJ - 60.746.948/0001-12

## ***Assistência em Viagens – Seguro Viagem Bradesco Prime***

---

### ***Condições***

#### ***1. OBJETO DO SERVIÇO***

Este serviço de assistência em viagem tem por objeto prestar serviços de assistência emergencial aos Usuários e a seus Beneficiários, em viagem, e será acionado por ligação de Discagem Direta Gratuita (DDG) para 0800 770 0290, no Brasil, ou a cobrar para (55) (11) 4133 9385, no exterior, disponíveis 24h (vinte e quatro horas) por dia, em decorrência de evento previsto neste Manual, nos termos e condições a seguir estabelecidas.

Se a ligação a cobrar não for possível, as despesas de comunicação com a Prestadora de Serviço serão restituídas contra a apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

Os custos de todas as ligações telefônicas serão de responsabilidade da Prestadora de Serviço.

#### ***2. DEFINIÇÕES***

##### ***2.1. Serviço***

Designa a organização e disponibilidade, pela Prestadora de Serviço, de um conjunto de modalidades de assistência a pessoas definidas e delimitadas neste manual. A Prestadora de Serviço responsabilizar-se-á pela gestão dos serviços descritos neste Manual, de forma que estes sejam colocados à disposição dos Usuários dentro das condições, a tempo e com a qualidade requeridos para a assistência mais adequada.

##### ***2.2. Usuário***

Entende-se por Usuário qualquer pessoa física residentes e domiciliadas no Brasil que, na qualidade de titulares, gozem dos benefícios decorrentes deste Contrato em virtude de seu cadastramento, pela Seguradora, junto à Prestadora de Serviço.

### ***2.3. Evento Previsto***

É a urgência decorrente de acidente ou enfermidade de natureza súbita, involuntária e imprevista que possa prejudicar a expectativa de vida ou as funções orgânicas do Usuário, durante a vigência do seguro.

#### ***2.3.1. Acidente***

É todo evento com data caracterizada, provocado única e diretamente por causa externa, súbita e violenta, causador de lesão física que, por si só e independentemente de qualquer outra causa, torne necessário tratamento médico.

#### ***2.3.2. Enfermidade***

É o estado patológico, manifestado após a data de saída do Usuário do município de seu domicílio, que pode ser súbito ou representar a agudização de doença crônica ou de base, e de cujo atendimento dependam as suas funções orgânicas ou sua expectativa de vida, caracterizando-se como urgência, seja ela absoluta ou relativa.

#### ***2.3.3. Doença Crônica***

É toda enfermidade que o Usuário for portador há mais de 30 (trinta) dias.

#### ***2.3.4. Doença de Base***

É a disfunção de qualquer órgão do Usuário que necessite de controle clínico ou laboratorial periódico.

#### ***2.3.5. Doença Aguda***

É a doença de início súbito não decorrente de uma doença prévia.

### ***2.4. Urgência***

Pode ser absoluta (emergência) ou relativa.

#### ***2.5. Urgência Absoluta (Emergência)***

É toda enfermidade que necessite de intervenção médica, clínica ou cirúrgica, dentro de 24h (vinte e quatro horas) subsequentes ao seu surgimento, e que desta intervenção dependa o prognóstico vital ou funcional do Usuário.

## ***2.6. Urgência Relativa***

É toda enfermidade que necessite de intervenção médica, clínica ou cirúrgica que deva ser realizada impreterivelmente antes do retorno do Usuário ao seu município de domicílio. A intervenção médica ou cirúrgica nestas condições deverá estar devidamente comprovada e justificada por meio de laudo médico detalhado, por escrito, e que desta intervenção dependa a expectativa de vida ou as funções orgânicas do Usuário.

## ***2.7. Veículo***

É o meio de transporte automotor de passeio ou comercial leve, com peso líquido inferior a 3,5t (três toneladas e meia).

## ***2.8. Equipe Médica***

É composta pelo médico da Prestadora de Serviço, pelo médico que prestar atendimento no local do evento e, eventualmente, pelo coordenador geral da Prestadora de Serviço, que detém poder de arbitragem em caso de eventuais divergências.

## ***2.9. Local de Residência***

É o endereço de residência ou domicílio permanente constante no cadastro do Usuário, informado por este à Seguradora que, por sua vez, incumbir-se-á de transmiti-lo à Prestadora de Serviço.

## ***3. ÂMBITO TERRITORIAL DE COBERTURA***

Para a garantia Proteção em Viagens, os serviços serão prestados ao Usuário quando em viagem dentro do território brasileiro, a mais de 200km (duzentos quilômetros) do município de domicílio, ou no exterior.

## ***4. SERVIÇOS E LIMITES - ASSISTÊNCIA A PESSOAS***

Para ter direito aos serviços a seguir, o Usuário, em razão da ocorrência do evento, deverá, impreterivelmente, acionar a Prestadora de Serviço, que coordenará a realização dos mesmos.

As prestações de serviços serão providenciadas de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país e local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

A proteção em viagem garante, durante a vigência do Seguro, os serviços a seguir descritos em situação de urgência, seja em decorrência de acidente ou manifestação aguda de doença ou enfermidade súbita. A Prestadora de Serviço intervirá conforme limites estabelecidos no item 3 (Âmbito Territorial de Cobertura).

**Os serviços serão prestados obedecendo os limites de valores definidos no Certificado de Assistências para cada item, respeitados os riscos excluídos e as limitações constantes no item 5 (Exclusões e Limitações), deste manual.**

#### ***4.1. Gastos Médicos e Hospitalares (exclusivamente no exterior)***

No caso do Usuário encontrar-se em situação de urgência, seja em decorrência de acidente ou de manifestação aguda de doença ou enfermidade súbita, a Prestadora de Serviço intervirá **até o limite fixado no Certificado de Assistências.**

O limite máximo deste serviço refere-se às despesas com profissionais da área médica, diárias hospitalares, serviços de enfermagem, exames médicos complementares e medicamentos aplicados relativos ao evento.

Os gastos médicos e hospitalares efetuados estarão a cargo da Prestadora de Serviço e, no caso do Usuário ter direito ao reembolso destes gastos por qualquer outra fonte (por exemplo, plano de saúde), a Prestadora de Serviço pagará somente a diferença entre o reembolso e o custo real, dentro dos limites contratuais.

#### ***4.2. Assistência Odontológica (exclusivamente no exterior)***

No caso do Usuário necessitar de intervenção odontológica de emergência, a Prestadora de Serviço providenciará o pronto atendimento, incluindo despesas da consulta e outras que se fizerem necessárias para cessar a emergência, até o limite fixado no Certificado de Assistências.

Estão excluídos pela Prestadora de Serviço custos com tratamentos odontológicos eletivos.

#### ***4.3. Assistência Farmacêutica (exclusivamente no exterior)***

Se houver prescrição de medicamentos originários de um atendimento médico ou odontológico emergencial, decorrente de evento atendido pela Prestadora de Serviço, os valores gastos serão de responsabilidade da Prestadora de Serviço, mediante apresentação da receita médica, juntamente com os comprovantes originais das despesas efetuadas, **até o limite fixado no Certificado de Assistências.**

Não haverá qualquer reembolso ou restituição de valores gastos quando não forem acionados os Serviços de Assistência Médica ou Assistência Odontológica, junto à Prestadora de Serviço.

#### ***4.4. Serviço de Localização e Encaminhamento de Bagagem (exclusivamente no exterior)***

Em caso de extravio, roubo ou furto de bagagens, o Usuário deverá comunicar o fato à companhia transportadora, filiada à IATA (International Air Transport Association), e obter o comprovante por escrito desta notificação (PIR – Property Irregularity Report), para que esta possa proceder à localização da bagagem.

Feito isto, o Usuário deverá contatar, via telefone, a Prestadora de Serviço para que esta possa realizar o monitoramento do processo de localização da bagagem pela companhia transportadora, bem como informar seu domicílio transitório para que, caso a companhia transportadora notifique a localização da bagagem, esta possa lhe ser enviada.

#### ***4.5. Alocação de Auxílio por Perda de Bagagem (exclusivamente no exterior)***

Quando a companhia transportadora, filiada à IATA (International Air Transport Association), for responsabilizada pela perda da bagagem, o Usuário deverá efetuar a declaração de perda (PIR – Property Irregularity Report) e acionar a Prestadora de Serviço. Se após 6 (seis) horas do acionamento, a bagagem ainda não tiver sido encontrada, a Prestadora de Serviço, a pedido do Usuário, providenciará um auxílio financeiro, **limitado ao valor fixado no Certificado de Assistências.**

O limite acima mencionado é válido para cada Usuário, independentemente do número de malas extraviadas.

#### ***4.6. Perda de Conexão por Atraso de Voo (exclusivamente no exterior)***

Quando, no exterior, o Usuário perder a conexão aérea em virtude de atraso por parte da companhia transportadora, filiada à IATA (International Air Transport Association), por mais de 4 (quatro) horas do voo inicial, a Prestadora de Serviço, a pedido do Usuário, providenciará um auxílio financeiro, **limitado ao valor fixado no Certificado de Assistências**. O Usuário deverá apresentar a passagem original e o comprovante de remarcação de outro voo.

#### ***4.7. Serviço de Traslado Médico (disponível no Brasil a mais de 200km do município de domicílio do Usuário e no exterior)***

Se, em caso de acidente ou doença aguda, o Usuário for hospitalizado e necessitar de remoção para hospital tecnicamente capacitado, a Prestadora de Serviço se responsabilizará pela transferência do Usuário para o hospital mais próximo, desde que o quadro clínico se encontre estabilizado, pelo meio de transporte que a equipe médica da Prestadora de Serviço, em comum acordo com o médico que atende o Usuário, considerar mais apropriado, seja por ambulância, avião comercial, devidamente equipados com aparelhagem médica auxiliar, quando permitido pelas companhias aéreas disponíveis, ou avião UTI (Unidade de Terapia Intensiva), que não será utilizado em traslado intercontinental, **até o limite fixado no Certificado de Assistências**.

Caso exista indicação clínica bem determinada, e de comum acordo entre o médico que atende o Usuário e o Departamento Médico da Prestadora de Serviço, o Usuário poderá ser acompanhado por um médico ou enfermeiro.

No Brasil, a Prestadora de Serviço não garantirá a internação (vagas em hospital). A busca e reserva de vaga fica por conta do Usuário, do médico assistente ou de seus acompanhantes ou familiares. A responsabilidade da Prestadora de Serviço limitar-se-á à remoção.

Para os casos de remoções ocorridas no exterior, e em virtude da cobertura contratual de assistência médica, descrita no item 4.1 deste Anexo, a responsabilidade da Prestadora de Serviço abrangerá também a localização de vaga hospitalar para o Usuário.

#### ***4.8. Retorno do Usuário após Tratamento Médico no Local da Ocorrência (disponível no Brasil a mais de 200km do município de domicílio do Usuário e no exterior)***

Se o Usuário, após tratamento no local da ocorrência, a critério do médico assistente e da equipe médica da Prestadora de Serviço, não estiver em condições de retornar à sua residência permanente como passageiro regular, a Prestadora de Serviço providenciará seu retorno pelo meio de transporte mais adequado, **até o limite fixado no Certificado de Assistências.**

Nesse caso, a Prestadora de Serviço, poderá, em nome do Usuário, usar, negociar, providenciar e compensar, junto às companhias transportadoras, agentes de viagens e operadores turísticos, as passagens em poder do Usuário.

#### ***4.9. Gastos de Hotel por Convalescença (disponível no Brasil a mais de 200km do município de domicílio do Usuário e no exterior)***

Caso se torne necessária a hospedagem do Usuário em hotel, imediatamente após este ter recebido alta hospitalar, e se este repouso foi prescrito pelo médico local ou pela equipe médica da Prestadora de Serviço, as despesas decorrentes deste serviço serão suportadas pela Prestadora de Serviço, **até o limite diário fixado no Certificado de Assistências**, pelo período máximo de 10 (dez) dias.

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

Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior ao estipulado.

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

#### ***4.10. Passagem de Ida e Volta para um Familiar (disponível no Brasil a mais de 200km do município de domicílio do Usuário e no exterior).***



Se, em consequência de evento previsto, o Usuário desacompanhado de familiar com idade superior a 18 (dezoito) anos permanecer hospitalizado em unidade hospitalar localizada fora do seu município de domicílio por um período superior a 10 (dez) dias, a Prestadora de Serviço, a seu critério, providenciará uma passagem aérea de classe econômica, ou rodoviária quando não houver linha área comercial disponível para o trajeto, de ida e volta, **até o limite fixado no Certificado de Assistências**, para que uma pessoa indicada pelo Usuário possa acompanhá-lo.

#### ***4.11. Traslado do Corpo (disponível no Brasil a mais de 200km do município de domicílio do Usuário e no exterior)***

Na hipótese de falecimento do Usuário durante a viagem, a Prestadora de Serviço cuidará das formalidades administrativas necessárias para o retorno do corpo à cidade de domicílio do Usuário (ou distância equivalente), **até o limite fixado no Certificado de Assistências**.

Não estão incluídas neste serviço as despesas relativas ao funeral e ao enterro.

Os serviços serão executados a partir do momento em que o corpo do falecido for liberado pelas autoridades policiais, e desde que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça a sua remoção do local do evento.

#### ***4.12. Assistência Jurídica (exclusivamente no exterior)***

Caso o Usuário se envolva em um processo de responsabilidade civil ou criminal, com exceção de processos decorrentes de relação de trabalho, de tráfico ou posse de entorpecentes, ou ainda de tentativa de ingresso de forma ilegal no país, a Prestadora de Serviço providenciará os serviços de um advogado, para defesa em ações judiciais. Somente serão pagas as despesas relativas aos honorários do advogado para atuação em juízo, **até o limite fixado no Certificado de Assistências**.

Estão excluídos deste serviço honorários periciais ou de assistente técnico, transporte e hospedagem do Usuário ou de testemunhas, despesas e custas de processo, bem como pagamento de indenização ou outra remuneração devida pelo Usuário a terceiros, ônus de sucumbência (custas processuais e honorários do advogado da parte contrária), condenação ou acordo judicial ou extrajudicial.

#### ***4.13. Adiantamento para Pagamento de Fiança (disponível no Brasil a mais de 200km do município de domicílio do Usuário e no exterior)***

Em caso de exigência de fiança judicial para concessão de liberdade provisória do Usuário, a Prestadora de Serviço providenciará, a pedido do Usuário, um adiantamento de valor **até o limite fixado no Certificado de Assistências**.

A liberação deste valor será feita mediante assinatura de Termo de Reconhecimento de Dívida pelo Usuário. O valor adiantado deverá ser devolvido à Prestadora de Serviço no prazo máximo de 60 (sessenta) dias. Valores adiantados no Exterior serão ajustados ao câmbio turismo da data do reembolso à Prestadora de Serviços, observado o disposto no subitem 7.2 (Adiantamento de Valores).

A Prestadora de Serviço não assumirá a responsabilidade por qualquer sentença, indenização a terceiros ou outra medida judicial devida ou arcada pelo Usuário.

#### ***4.14. Informações de Viagem (disponível no Brasil a mais de 200km do município de domicílio do Usuário e no exterior)***

Em caso de solicitação, a Prestadora de Serviço fornecerá informações relativas a:

- exigências de vacinação e vistos para países estrangeiros, conforme última edição do TIM (Travel Information Manual), editada pela IATA (International Air Transport Association);
- endereços e números de telefone das embaixadas e consulados brasileiros em todo o mundo.

#### ***4.15. Transmissão de Mensagens de Emergência (disponível no Brasil a mais de 200km do município de domicílio do Usuário e no exterior).***

A Prestadora de Serviço transmitirá, mediante solicitação, mensagens urgentes, desde que relacionadas a um caso de assistência, a uma ou mais pessoas indicadas pelo Usuário, residentes no Brasil.

#### ***4.16. Acompanhamento de Menores (disponível no Brasil a mais de 200 km do município de domicílio do Usuário e no exterior)***

Quando o Usuário estiver em viagem com menores de 14 (quatorze) anos sob sua responsabilidade e, por razão de doença ou acidente, ficar impossibilitado de embarcá-los para que retornem ao município de domicílio, a Prestadora de Serviço cuidará dos seguintes serviços:

- acompanhamento dos menores até o aeroporto;
- formalidades de embarque;
- coordenação com a Companhia Transportadora aérea para que os menores viagem na condição de “menores desacompanhados”;
- informações para os pais ou parentes dos dados referentes ao retorno o(s) menor(es).

#### ***4.17. Extravio de Documentos (disponível no Brasil a mais de 200km do município de domicílio do Usuário e no exterior)***

##### ***4.17.1. Documentos Pessoais***

Em casos de extravio (perda, furto ou roubo) de qualquer documento pessoal, imprescindível para prosseguimento da viagem, a Prestadora de Serviço fornecerá informações sobre como proceder com a polícia local, endereços e telefones de consulados ou embaixadas e número de telefone para cancelamento de cartões de crédito. Sempre que possível, entrará, ainda, em contato com os familiares, a fim de enviar cópias desses documentos ao Usuário, sem limite de peso do documento.

No Brasil, a Prestadora de Serviço colocará gratuitamente à disposição do Usuário os serviços de um despachante, que providenciará exclusivamente os documentos necessários para prosseguimento da viagem.

##### ***4.17.2. Documentos Empresariais***

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

#### ***4.18. Indicação Médica (disponível no Brasil a mais de 200km do município de domicílio do Usuário e no exterior)***

Em caso de solicitação por parte do Usuário expressando necessidade

de consultar um serviço médico/odontológico, a Prestadora de Serviço fornecerá, quando possível, o nome, endereço e número de telefone de 3 (três) profissionais ou especialistas.

As despesas decorrentes do atendimento serão de inteira responsabilidade do Usuário.

#### ***4.19. Serviço de Motorista para Retorno ao Domicílio (exclusivamente no Brasil a mais de 200km do município de domicílio do Usuário)***

Em caso de acidente ou doença, devidamente comprovada por laudos médicos, que impeça o Usuário de dirigir, a Prestadora de Serviço colocará à disposição um motorista habilitado para o retorno do Usuário ao seu município de domicílio por um período máximo de 5 (cinco) dias, **até o limite fixado no Certificado de Assistências.**

A Prestadora de Serviço não se responsabilizará por despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista.

Este serviço cessa quando o Usuário chegar ao seu domicílio.

#### ***4.20. Serviço de Motorista para Uso Local (exclusivamente no Brasil a mais de 200km do município do Usuário)***

Em caso de acidente ou doença, devidamente comprovada por laudos médicos, que impeça o Usuário de dirigir, a Prestadora de Serviço colocará à disposição do Usuário, por um período máximo de 5 (cinco) dias, até o limite fixado no Certificado de Assistências, um motorista habilitado para acompanhá-lo.

A Prestadora de Serviço não se responsabilizará por despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista.

#### ***4.21. Transporte de Veículo Acidentado (exclusivamente no Brasil, desde que a mais de 200km do município de domicílio do Usuário)***

No caso do veículo em poder do Usuário ficar sem condições de trafegar em consequência de acidente, e necessitando de imobilização mínima de 7 (sete) dias para reparo, será disponibilizado retorno do veículo acidentado até o município de domicílio do Usuário (exceto no caso de perda total, que fica a critério da Prestadora de Serviço).

Este serviço comporta o transporte interestadual do veículo, por meio da sub-contratação de companhias transportadoras especializadas no transporte de automóveis.

A Prestadora de Serviço assumirá os custos deste serviço **até o limite fixado no Certificado de Assistências**. Os pontos de partida e chegada são os pátios das companhias transportadoras.

#### ***4.22. Carro Reserva (exclusivamente no Brasil, desde que a mais de 200km do município de domicílio do Usuário)***

Se, em consequência de acidente devidamente declarado às autoridades locais, o veículo do Usuário ficar imobilizado para reparo por mais de 7 (sete) dias, a Prestadora de Serviço providenciará um veículo de aluguel para até 5 (cinco) passageiros, incluído o motorista, conforme disponibilidade da locadora mais próxima, durante um período de máximo de 5 (cinco) dias, **até o limite fixado n Certificado de Assistências**.

O Usuário deverá retirar o veículo na locadora mais próxima do evento, indicada pela Prestadora de Serviço, e devolvê-lo imediatamente, caso o veículo do Usuário fique pronto antes de findar a quantidade limite de diárias. Se o Usuário optar pela volta ao domicílio com o veículo de aluguel, a duração do serviço cessará no dia da chegada ao domicílio.

A obtenção de um veículo de aluguel é condicionada aos requisitos habituais das locadoras, como carteira de habilitação, disponibilidade de veículo e limite de crédito disponível para caução do veículo.

#### ***4.23. Meio de Transporte Alternativo (exclusivamente no Brasil, desde que a mais de 200km do município de domicílio do Usuário)***

Se, em consequência de acidente devidamente declarado às autoridades locais, o veículo do Usuário ficar imobilizado para reparo por mais de 7 (sete) dias, a Prestadora de Serviço colocará à disposição do Usuário e seus acompanhantes, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante, passagens aéreas de classe econômica, ou rodoviárias quando não houver linha aérea comercial disponível para o trajeto, para prosseguimento da viagem ou retorno ao município de seu domicílio, **até o limite fixado no Certificado de Assistências**.

#### ***4.24. Serviços Especiais (disponíveis no Brasil a mais de 200km do município de domicílio do Usuário e no exterior)***

Todas as despesas provenientes das solicitações de assistência descritas a seguir ficarão por conta do Usuário, e será imprescindível que o mesmo seja portador de cartão de crédito para que a assistência seja prestada.

A Prestadora de Serviço atenderá a todas as solicitações do Usuário, desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

##### ***4.24.1. Assessoria Cultural e Turística***

Por solicitação do Usuário, a Prestadora de Serviço fornecerá todas as informações de que possa necessitar sobre eventos culturais, diversões, além de indicações e reservas, conforme a seguir:

- a) locação de:
  - veículos de passeio, luxo, esportivos e especiais;
  - limusines;
  - helicópteros, embarcações, aviões. Uma vez realizada a locação, a Prestadora de Serviço não garantirá a devolução de eventuais valores que tiverem sido pagos ao prestador do serviço.
- b) reserva e compra de ingressos:
  - para peças de teatro, espetáculos musicais, concertos, museus, shows, jogos esportivos e outros eventos.

O custo do ingresso poderá ser acrescido de taxas de reserva e/ou de entrega, cujo valor será informado quando da sua aquisição.

Esses ingressos estão sujeitos à disponibilidade local e, após solicitação, não será possível efetuar alterações ou cancelamentos.

Restituições de valores pagos para compra de ingressos de eventos cancelados estão sujeitas à condições determinadas pela organizadora do evento.

Uma vez realizada a reserva, a Prestadora de Serviço não garantirá a devolução de eventuais valores que tiverem sido pagos ao prestador de serviços.

#### ***4.24.2. Assessoria em Viagens***

A Prestadora de Serviço disponibilizará uma estrutura para fornecer assistência durante a viagem do Usuário, de acordo com as condições estabelecidas em cada serviço:

- assistência em viagens;
- reservas de hotel;
- reservas em restaurantes, bares e casas noturnas.

### ***5. EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES***

**5.1.** Estão limitados os Serviços de Assistência nos seguintes casos:

- a) os Serviços de Assistência serão aplicados a todas as viagens feitas pelo Usuário durante a Vigência do Seguro, desde que ele não se ausente de sua residência permanente por um período superior a 90 (noventa) dias por viagem;
- b) o Usuário somente poderá utilizar-se dos Serviços de Assistência com a prévia autorização da Prestadora de Serviço, exceto na ocorrência de situações que o ponham em risco funcional ou de vida;
- c) durante a viagem do Usuário, os Serviços de Assistência não serão aplicados a situações que sejam decorrentes da inobservância das recomendações feitas por escrito por seu médico habitual em sua residência permanente;
- d) as despesas com farmácia somente poderão ser restituídas mediante apresentação da receita médica referente ao evento, juntamente com os comprovantes originais das despesas efetuadas; medicamentos considerados de manutenção de doenças crônicas ou preexistentes não serão suportados;
- e) os Serviços de Assistência expostos não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do Usuário ou quem vier a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Prestadora de Serviço (dados imprescindíveis ao atendimento, como o nome, endereço, número do cartão e outros que vierem a se tornar necessários);
- f) em situações que o Departamento Médico da Prestadora de Serviço não conseguir obter laudos médicos de forma satisfatória,

caberá ao Usuário obtê-los diretamente do médico que o trata ou do hospital no qual se encontrar internado; vale lembrar que o poder de obtenção de laudos é totalmente de direito do Usuário e a Prestadora de Serviço não pagará por qualquer tipo de laudo ou tradução de línguas não universais e que se a Prestadora de Serviço não tiver tal colaboração, o Usuário perderá o direito de atendimento;

- g) os Serviços de Assistência jurídica não serão prestados, e a Prestadora de Serviço ficará isenta de qualquer responsabilidade, quando o Usuário deixar, sem justificativa, de comparecer às audiências ou de qualquer forma não colaborar para o normal andamento do processo, bem como se ele ausentar-se sem informar a forma pela qual possa ser encontrado.

### ***5.2. Estão excluídos dos Serviços de Assistência a pessoas os seguintes casos:***

- a) restituição de despesas efetuadas diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização da Prestadora de Serviço;
- b) solicitação de assistência de caráter não emergencial, tais como controle clínico, laboratorial ou radiológico de doenças pré-diagnosticadas ou existentes anteriormente à data de viagem, que não tenham apresentado manifestações clínicas de urgência, bem como continuação de tratamentos iniciados no Brasil; atos médicos eletivos, explorações clínicas ou cirúrgicas de doenças crônicas ou doenças de base que não se encontrem em situação de urgência;
- c) infecções, enfermidades ou lesões resultantes de ação criminal ou de tentativa de suicídio perpetrada direta ou indiretamente pelo Usuário;
- d) retorno para reavaliações ambulatoriais;
- e) tratamento de moléstias ou estado patológicos provocados pela ingestão intencional de drogas, narcóticos, abuso de bebidas alcoólicas, ou pelo uso de remédios sem receita médica;
- f) quadros que envolvam patologia de origem psiquiátrica e psicológica;
- g) problemas de gravidez após o 6º (sexto) mês de gestação, exames



de pré-natal e o parto; problemas de gravidez antes do 6º (sexto) mês, em gestações consideradas de risco pelos exames pré-natais clínicos e para-clínicos; e problemas ocasionados por interrupção voluntária de gravidez ou complicações decorrentes desta;

- h) lentes e próteses em geral;
- i) ortodontia, exceto em caso de atendimento emergencial;
- j) práticas não reconhecidas como medicina tradicional no local do evento;
- k) viagens em aviões impróprios para o transporte de passageiros;
- l) explosão, liberação de calor e irradiação provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e, ainda, os decorrentes de radiação provocada pela aceleração artificial de partículas;
- m) ocorrência em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo, sabotagens, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o Usuário provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;
- n) enfermidades provenientes da participação em apostas, “rachas”, competição esportiva, esportes de combate e uso de arma de fogo ou prática de esportes sem os devidos equipamentos de segurança;
- o) tratamento de doenças e afecções preexistentes à data da viagem (exceto em manifestações agudas);
- p) gastos com reeducação funcional, massagens e sessões de fisioterapia que, não sejam de prescrição intra-hospitalar;
- q) doenças para as quais a vacinação é sabidamente recomendada no local de destino;
- r) doenças decorrentes da desobediência das leis de prevenção de acidentes ou doenças de trabalho;
- s) intervenções ou tratamentos de ordem estética;
- t) gastos assumidos pelo Usuário consequentes à inobservância das orientações do médico responsável ou do Departamento Médico da Prestadora de Serviço, salvo exceções com justificativas cabíveis, que serão analisadas pelo Departamento Médico da Prestadora de Serviço;

- u) no caso de traslado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral e sepultamento.

## ***6. PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE RESTITUIÇÃO***

Nas cidades onde não houver infraestrutura necessária de profissionais para a prestação dos serviços aqui previstos, o Usuário ou seus familiares poderão organizá-los, desde que a Prestadora de Serviço seja previamente avisada, a fim de orientar e autorizar tal procedimento, o que será confirmado pelo código de autorização de controle interno fornecido ao Usuário pela Prestadora de Serviço.

**Em caso de risco de vida, impreterivelmente após tomar as medidas para o pronto atendimento do paciente, a pessoa responsável pelo Usuário deverá acionar a prestadora de serviço para receber o código de controle interno.**

**Os adiantamentos serão calculados tendo como limite de custo aquele habitualmente praticado pela prestadora de serviço em condições similares.**

**As solicitações deverão ser realizadas pelos telefones 0800 770 0290 ou (55) (11) 4133 9385.**

## ***7. OBRIGAÇÕES GERAIS DO USUÁRIO***

### ***7.1. Atenção e Ponderação***

O Usuário deverá envidar os melhores esforços no sentido de atenuar e restringir os efeitos de uma emergência.

### ***7.2. Adiantamento de Valores***

Em caso de adiantamento de despesas em que se tenha assinatura do Termo de Reconhecimento de Dívida, a Prestadora de Serviço poderá cobrar do Usuário que atrasar seu pagamento multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do débito, bem como juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

## ***8. VIGÊNCIA E CANCELAMENTO***

**8.1.** A presente Assistência vigorará enquanto estiver em vigor a Apólice de Seguro do Segurado.

**8.2.** Este serviço de assistência em viagem terá sua vigência iniciada a partir das 24h (vinte e quatro horas) da data de adesão ao seguro.

**8.3.** O direito ao serviço de assistência em viagem poderá ser cancelado, em caso de se tornar inviável a prestação de serviços pela empresa especializada em assistência, garantido ao Segurado o aviso prévio de 60 (sessenta) dias.

**Ocorrendo a desistência da Empresa Prestadora de Serviço por quebra de contrato ou outro motivo que a impossibilite de continuar operando e se não for encontrado no mercado nenhuma outra empresa que execute os serviços de assistência anteriormente prestados, a Seguradora não pode, nem tem estrutura para, absorver este tipo de operação.**

**Neste caso, dentro do período de 60 (sessenta) dias, todos os segurados deverão ser informados da descontinuação dos serviços previstos neste Manual, e os casos que ocorrerem neste período serão administrados por meio da realização de alguma forma de compensação, evitando ao máximo prejudicar o Segurado.**

