

## MANUAL DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL EM VIAGEM PARA O PLANO PORTO AMÉRICA

1. GARANTIAS DE SEGURO QUE OFERECEM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	2
2. FORMA DE ACIONAMENTO.....	2
3. CONVERSÃO DE MOEDAS.....	2
4. DEFINIÇÕES.....	2
5. COBERTURAS E LIMITES.....	3
6. PERÍODO DE VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO.....	12
7. ÂMBITO TERRITORIAL.....	12
8. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA.....	12
9. CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA.....	12
10. EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM.....	14
11. FORO.....	14

## 1. GARANTIAS DE SEGURO QUE OFERECEM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1.1. Conforme informado nas Condições Gerais do Seguro Viagem, os serviços contidos nos itens 5.1 a 5.13, a seguir, além de oferecer o reembolso ou indenização, também possibilitam ao Segurado utilizar sem a necessidade de desembolso durante a viagem. A seguir estão destacadas as informações destas coberturas e forma de acionamento.
- 1.2. **O Seguro Viagem não é seguro saúde! Leia atentamente as condições contratuais, observando seus direitos e obrigações, bem como o limite do capital segurado contratado para cada cobertura.**
- 1.3. Em caso de impossibilidade do retorno do segurado por evento coberto, o prazo de vigência das coberturas se estenderá, automaticamente, até o retorno do segurado ao local de domicílio ou de início da viagem, respeitando o limite do capital segurado contratado.
- 1.4. Se o segurado regressar antecipadamente da viagem segurada, fica cancelado o seguro a partir da sua chegada ao local de origem da viagem ou de seu domicílio, conforme o caso, estando cobertos eventuais sinistros ocorridos antes do cancelamento.
- 1.5. O Produto só poderá ser adquirido pelo Segurado no Brasil, antes do início da sua viagem.
- 1.6. **Se durante o atendimento for constatada qualquer exclusão contratual, o serviço será imediatamente interrompido e todos os custos serão de responsabilidade do Segurado.**

## 2. FORMA DE ACIONAMENTO

- 2.1. Para utilizar a prestação de serviço o Segurado deve acionar a Central de Assistência por meio do telefone (55 11) 3366-3330 (ligação a cobrar).
- 2.2. Ligação a cobrar utilizando o serviço Brasil Direto, disponibilizado pela Embratel. Para isso, basta verificar o código de acesso ao serviço do país onde você se encontra, escolher a opção 3 (ligação com auxílio de operador) e informar o número (55 11) 3366-3330.
- 2.3. Os códigos de acesso estão disponíveis no site da Embratel – Brasil Direto e podem ser acessados pelo link <http://goo.gl/Bu7F5b>.

## 3. CONVERSÃO DE MOEDAS

- 3.1. Para todos os efeitos dos serviços e coberturas aqui descritos, todo e qualquer valor descrito em moeda diversa do Dólar norte-americano ou Euro serão convertidas, primeiramente, para o dólar norte-americano e, depois, será convertido para a moeda corrente no Brasil, de acordo com a taxa definida pelo BACEN na data de emissão da Apólice. Para todos os efeitos dos serviços e coberturas aqui descritos, a conversão de moedas será feita, sempre, com base na taxa do câmbio do dia de emissão da Apólice.

## 4. DEFINIÇÕES

### Atendimentos eletivos

É o termo usado para designar procedimentos médicos que podem ser programados, não considerados de urgência e/ou emergência.

### Cadastro

É o conjunto de informações relativas aos segurados, que terão direito a utilização dos serviços.

### Enfermidade Aguda

É a alteração inesperada da condição de saúde do segurado, de início súbito não decorrente de uma Enfermidade crônica, de base ou preexistente.

### Enfermidade Crônica

Toda enfermidade que o segurado for portador há mais de 30 (trinta) dias.

### Enfermidade de Base

Disfunção de qualquer órgão do segurado que necessite de controle clínico e/ou laboratoriais periódicos.

## **Enfermidade Preexistente**

Estado patológico existente anteriormente a data de início da viagem.

**Equipe Médica** - a Equipe Médica é composta:

- Da Central de Assistência: Pelo médico indicado da Central de Assistência, seja ele da Central acionada ou da Central de origem do Contrato;
- Pelo médico que prestar atendimento no local do evento;
- Eventualmente pelo médico Coordenador Geral da Central de Assistência, que detém poder decisório em caso de eventuais divergências.

## **Evento**

(i) É a urgência decorrente de Acidente ou Enfermidade, de natureza súbita, involuntária e imprevista que possa prejudicar a expectativa de vida e/ou funções orgânicas do segurado, ou (ii) aqueles previsto expressamente no serviço.

## **Evento Acidente**

É todo acontecimento 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 o tratamento médico.

## **Evento Enfermidade**

É uma Enfermidade aguda, ocasionada durante o período de viagem e vigência do contrato.

## **Familiares**

Consideram-se familiares apenas, os pais, o cônjuge ou companheiro(a), os filhos, enteados e irmãos do segurado.

## **Limite**

É o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da quilometragem inicial ou máxima; do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço, conforme definido nestas condições.

**Qualquer excedente ao limite definido no serviço será arcado diretamente pelo Segurado.**

## **Prestadores**

São as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Central de Assistência, aptas a prestar, sob coordenação da Central de Assistência, todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos segurados, nos moldes deste Anexo.

## **Tratado de Schengen**

Acordo firmado pelos países da União Europeia mais a Noruega, Islândia e Suíça. O entrante estrangeiro nestes países deve mostrar que possui cobertura para as despesas eventualmente decorrentes de um repatriamento por razões médicas, assistência médica urgente e/ou tratamento hospitalar de emergência válido com cobertura mínima de € 30.000.

## **Urgência Odontológica**

Considera-se Urgência odontológica a quebra de dentes naturais por acidente ou enfermidade que provoque dor aguda ou comprometa o dente natural. Não estão cobertas despesas com próteses de qualquer natureza.

**As demais definições estão previstas nas Condições Gerais do Seguro.**

## **5. COBERTURAS E LIMITES**

### **5.1. Despesas Médicas, Hospitalares e Odontológicas em Viagem.**

**Limite:** US\$ 30,000.00 (trinta mil dólares).

### 5.1.1. ASSISTÊNCIA MÉDICA

**5.1.1.1.** Caso o Segurado necessite de atendimento médico, decorrente de Acidente Pessoal coberto ou de enfermidade súbita e aguda, ocorrida exclusivamente durante o período da Viagem Segurada, de acordo com o Plano contratado, a Central de Assistência organizará a prestação do serviço até o limite máximo previsto.

**5.1.1.2.** Também estão cobertos episódios de crise ocasionados por doença preexistente ou crônica, quando gerar quadro clínico de emergência ou urgência, até o limite do capital segurado contratado para a cobertura, das despesas relacionadas à estabilização do quadro clínico do segurado que lhe permita continuar viagem ou retornar ao local de sua residência, **não havendo cobertura para a continuidade e o controle de tratamentos anteriores, check-up e extensão de receitas.**

**5.1.1.3.** Na impossibilidade do acionamento prévio da Central de Assistência, o Segurado poderá recorrer a médicos e serviços a sua livre escolha, desde que legalmente habilitados. Nessa situação, a Central de Assistência deverá ser comunicada logo que o Segurado for internado, ou ANTES, DA ALTA HOSPITALAR, para que as despesas de atendimento junto ao hospital sejam arcadas pela Central de Assistência.

**5.1.1.4.** Os valores serão pagos diretamente ao prestador de serviço para cobertura das despesas com profissionais da área médica, diárias hospitalares, serviços de enfermagem, exames médicos complementares e medicamentos utilizados no atendimento hospitalar, relativos ao evento relatado à Central de Assistência, conforme a seguir detalhado:

a) Internação hospitalar: Será coberta quando for recomendada pela equipe médica que assiste o Segurado no local do evento, a quem caberá à indicação do estabelecimento adequado à natureza do quadro clínico apresentado pelo Segurado. Na ausência de tal indicação, caberá a Equipe Médica da Central de Assistência fazê-lo. Os critérios de escolha hospitalar privilegiarão as condições clínicas do problema vigente e estrutura técnica para atendimento, em detrimento as condições de hotelaria local.

b) Intervenções cirúrgicas: Serão cobertas quando delas dependerem a expectativa de vida e/ou funcional do Segurado em curto prazo (15 dias); devendo ser previamente autorizadas pela Equipe Médica da Central de Assistência.

### 5.1.2. ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA

**5.1.2.1.** Em caso do Segurado necessitar de intervenção odontológica de emergência, decorrente de Acidente Pessoal coberto ou de enfermidade súbita e aguda, ocorrida exclusivamente durante o período da Viagem Segurada, ocasionada em dentes naturais, a Central de Assistência organizará a prestação do serviço até o limite máximo previsto, de acordo com o Plano contratado.

**5.1.2.2.** Na impossibilidade do acionamento prévio da Central de Assistência, o Segurado poderá recorrer a dentistas e serviços a sua livre escolha, desde que legalmente habilitados. Nessa situação, a Central de Assistência deverá ser comunicada logo que o Segurado receber o atendimento para que as despesas junto ao profissional sejam arcadas diretamente pela Central de Assistência.

**5.1.2.3.** Também estão cobertos episódios de crise ocasionados por doença preexistente ou crônica, quando gerar quadro clínico de emergência ou urgência, até o limite do capital segurado contratado para a cobertura, das despesas relacionadas à estabilização do quadro clínico do segurado que lhe permita continuar viagem ou retornar ao local de sua residência, **não havendo cobertura para a continuidade e o controle de tratamentos anteriores, check-up e extensão de receitas.**

### 5.1.3. EXCLUSÕES

**5.1.3.1.** Além dos Riscos Excluídos do item “Riscos Excluídos” ou no item “Perda de Direito ao Capital Segurado” das Condições Gerais, estão expressamente excluídos da Cobertura de Despesas Médicas, Hospitalares e/ou Odontológicas em Viagem:

a) Estados de convalescença (após a alta médica) e as despesas de acompanhantes.

b) Aparelhos que se referem à órteses de qualquer natureza e a próteses de caráter permanente, salvo as próteses ou órteses implantadas pela primeira vez devido ao evento coberto.

c) Despesas odontológicas como tratamentos estéticos, polimento, próteses dentárias, tratamentos de rotina, remoção de tártaro, etc.; que não se caracterizem como emergência odontológica.

d) Em todos os Planos disponibilizados para comercialização pela Porto Seguro, estão excluídos problemas de gravidez após o 7º mês (28ª semana) de gestação, quando decorrentes de doença; exames de pré-natal e o parto. Também estão excluídas deste plano as situações decorrentes de doença que ensejem problemas de gravidez antes do 7º mês (28ª semana) ou em gestações consideradas de risco pelos exames pré-natais (clínicos e para clínicos) e, ainda, problemas ocasionados por interrupção voluntária de gravidez e/ou complicações decorrentes desta.

d.1) Serão cobertos episódios de crise quando gerado quadro clínico de emergência ou urgência, das despesas relacionadas a estabilização do quadro clínico da segurada que lhe permita continuar a viagem ou retornar ao local de sua residência, não havendo cobertura para a continuidade e controle de tratamentos anteriores.

e) Complicações decorrentes de qualquer inobservância de prescrição médica, realizada ao segurado pelo seu médico, pelo médico que o atendeu no local do evento ou mesmo pelo Departamento Médico d Hospital ou Clínica que teve atendimento.

f) Cirurgias plásticas, tratamentos rejuvenescedores ou estéticos.

g) Exames e/ou hospitalização para check-up.

h) Tratamento de transtornos psiquiátricos (mentais, de humor e metabólicos).

## **5.2. REGRESSO SANITÁRIO**

**Limite: US\$ 75,000. 00 (setenta e cinco mil dólares)**

**Para a prestação deste serviço, todos os procedimentos deverão ser efetuados integralmente pela Central de Assistência.**

### **5.2.1. Com Alta Hospitalar**

5.2.1.1. Caso o Segurado, após ter recebido alta hospitalar decorrente da utilização da Cobertura de Assistência Médica, não se encontrar em condições de retornar ao seu domicílio como passageiro regular (segundo critérios médicos), a Central de Assistência, organizará seu retorno pelo meio de transporte mais adequado.

5.2.1.2. O serviço inclui a organização da viagem de retorno com coordenação no embarque e na chegada, com a infraestrutura necessária: adequação do meio de transporte eleito, através de complementação tecnológica da aparelhagem médica necessária, acompanhamento médico e/ou de enfermeira, ambulância, UTI móvel terrestre se necessário.

5.2.1.3. Neste serviço não será utilizado avião U.T.I. (Unidade de Terapia Intensiva).

5.2.1.4. Deverá ser apresentado o pedido escrito do médico que atende o Segurado no local do evento, e deverá conter a descrição clínica detalhada do estado de saúde do Segurado qual o tratamento e medicamentos que estão sendo aplicados ao Segurado.

5.2.1.5. Caso ocorram divergências entre os pareceres médicos, a Equipe Médica da Central de Assistência especializada em Cuidados Intensivos e Transporte de Doentes Graves, estará apta a dirimi-las.

5.2.1.6. Considera-se alta hospitalar clinicamente justificável para os fins objeto deste contrato, a liberação clínica do Segurado para retorno a domicílio, desde que devidamente fundamentada a sua indicação pelo médico que está cuidando do paciente, não se responsabilizando a Central de Assistência, pelo retorno do Segurado em outras condições.

### **5.2.2. Sem Alta Hospitalar**

5.2.2.1. Caso o Segurado internado a mais de 20 (vinte) dias corridos, em decorrência da utilização da Cobertura de Assistência Médica, sem que exista previsão de alta médica, venha solicitar o retorno à cidade de residência, a Central de Assistência, organizará o retorno pelo meio de transporte mais adequado, para hospital localizado na cidade de residência.

5.2.2.2. O serviço inclui a organização da viagem de retorno com coordenação no embarque e na chegada, com a infraestrutura necessária: adequação do meio de transporte eleito, através de complementação tecnológica da aparelhagem médica necessária, acompanhamento médico e/ou de enfermeira, ambulância, UTI móvel terrestre se necessário.

5.2.2.3. Este serviço será prestado mediante apresentação de declaração escrita do médico que atende o Segurado no local do evento, e deverá conter a descrição clínica detalhada do estado de saúde do Segurado, qual o tratamento

e medicamentos que estão sendo aplicados ao Segurado e se o mesmo tem condição médica de ser removido sem risco.

5.2.2.4. Independente dos itens anteriores à remoção ainda precisará da anuência da Equipe Médica da Central de Assistência, a qual poderá decidir sobre a possibilidade da remoção, bem como sobre o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI) e também se um médico ou enfermeira deverá acompanhar o paciente.

**Importante** – Caberá ao Segurado e/ou sua família:

**a) O dever de localizar e garantir uma vaga hospitalar no local de destino para o Segurado.**

b) Enviar para a **Equipe Médica da Central de Assistência** a confirmação por escrito (por fax ou e-mail) da vaga, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde ele deverá ser transferido.

c) A remoção do paciente só será iniciada quando a vaga hospitalar de destino estiver garantida.

d) Em determinados casos, a transferência dependerá da disponibilidade de assentos e autorização das Cias. Aéreas.

### **5.2.3. RISCOS EXCLUÍDOS**

**5.2.3.1.** Não está coberto o Regresso Sanitário do Segurado decorrentes de eventos não cobertos mencionados no item “Riscos Excluídos” ou no item “Perda de Direito ao Capital Segurado”, das Condições Gerais.

### **5.3. TRASLADO MÉDICO**

**Limite: US\$ 75,000. 00 (setenta e cinco mil dólares)**

**Ao optar pela prestação do serviço, fica o Segurado advertido que a Central de Assistência realizará apenas a remoção entre hospitais. O resgate do segurado, que compreende na sua remoção do local do evento para o hospital mais próximo, não poderá ser realizado em todos os casos devido à legislação local, sendo garantido ao segurado o reembolso das despesas havidas com essa remoção, mediante a apresentação dos documentos comprobatórios.**

**5.3.1.** Se em decorrência de acidente ou enfermidade, o segurado internado em unidade hospitalar sem capacidade técnica de atendê-lo e por razões médicas, necessitar ser removido para outro hospital, a Central de Assistência, se responsabilizará pela transferência do Segurado para o hospital mais próximo e capacitado tecnicamente para atendê-lo, pelo meio de transporte que a Equipe Médica da Central de Assistência, considerar mais apropriado.

**5.3.2.** Os critérios de avaliação das condições hospitalares privilegiarão as condições clínicas do problema médico do segurado e a estrutura técnica disponível para seu atendimento, em detrimento as condições de hotelaria local.

**5.3.3.** Esta transferência será feita mediante apresentação de pedido do médico que atende o Segurado no local do evento, que deverá informar por ESCRITO:

a) Que o local onde o Segurado está internado, segundo critérios exclusivamente médicos, não tem condições técnicas e estruturais para atendê-lo;

b) Qual o estado de saúde do Segurado (descrição clínica detalhada), qual (is) o(s) tratamento(s) e medicamento(s) que vem sendo aplicado(s) ao Segurado; e

c) Qual o hospital mais próximo com condições de receber o Segurado e se ele tem condições clínicas de ser removido até este hospital.

**5.3.4.** Independente dos itens anteriores à remoção ainda precisará da anuência da Equipe Médica da Central de Assistência, a qual poderá decidir sobre a necessidade da remoção inter-hospitalar, bem como sobre o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI) e também se um médico ou enfermeira deverá acompanhar o paciente.

**5.3.5. A Transferência em avião UTI só será coberta quando:**

a) Se a natureza dos ferimentos ou da enfermidade exigir esse meio de locomoção, a critério da Equipe Médica da Central de Assistência, e,

- b) Se a causa clínica da indicação da UTI aérea for exclusiva e diretamente relacionada à queixa inicial do Segurado (razão da internação), e for considerado o único meio de transporte viável para a otimização do prognóstico, estando o paciente em Unidade de Emergência do Hospital de origem.
- c) Se o Segurado estiver internado em Unidade de Urgências (UTI, Pronto-Socorro) do Hospital e não tiver tido alta hospitalar, e
- d) Se o destino do Segurado for outro hospital (nunca a sua residência).

**Importante** – Caso a remoção, tenha como destino o Brasil, caberá ao Segurado e/ou sua família:

- a) O dever de localizar e garantir uma vaga hospitalar no local de destino para o Segurado.
- b) Enviar para a Equipe Médica da Central de Assistência a confirmação por escrito (por fax ou e-mail) da vaga, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde ele deverá ser transferido.
- c) A remoção do paciente só será iniciada quando a vaga hospitalar de destino estiver garantido.

### **5.3.6. EXCLUSÕES**

**5.3.6.1. Não está coberta a remoção do segurado decorrente de eventos não cobertos mencionados no item “Riscos Excluídos” ou no item “Perda de Direito” ao Capital Segurado, das Condições Gerais.**

### **5.4. INTERRUPTÃO DE VIAGEM - Regresso antecipado em caso de internação hospitalar ou falecimento de parente ou cônjuge**

**Limite: R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais)**

**5.4.1.** Caso o segurado tenha que antecipar seu retorno à cidade de domicílio em decorrência de internação hospitalar ou falecimento de Membro da Família, a Central de Assistência organizará o retorno antecipado do Segurado ao seu Município de domicílio, auxiliando com a remarcação do bilhete original de retorno, de acordo com o limite definido na Apólice.

**5.4.2.** O falecimento do membro da família será comprovado por meio de atestado de óbito e a internação hospitalar deverá ser comprovada através de relatório médico, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contida as Condições Gerais do Plano.

**5.4.3.** O segurado deverá retornar com passagem aérea – classe econômica – sempre que não puder utilizar a passagem original.

**5.4.4.** Para os fins deste serviço, considera-se familiares os pais, irmãos e filhos.

### **5.4.5. EXCLUSÕES**

**5.4.5.1. Não estão cobertas as despesas com a Interrupção da Viagem se esta for decorrente de eventos mencionados no item, Riscos Excluídos, ou no item, Perda de Direito ao Capital Segurado, das Condições Gerais do seguro.**

**5.4.5.2. Não estão cobertas as despesas com a Interrupção de Viagem para viagens de navio, trem, ônibus, moto, carro ou outro meio de deslocamento diverso.**

**5.4.5.3. Além das exclusões previstas no item anterior também estão excluídos da Cobertura de Interrupção de Viagem:**

- a) Cirurgias plásticas e tratamento com finalidade rejuvenescedora ou estética realizadas por algum dos membros da sua família;
- b) As doenças e os acidentes ocorridos com algum dos membros da sua família, que não ocasione internação médica e hospitalar;
- c) Exames de avaliação médica (check-ups) realizados por algum dos membros da sua família.

### **5.5. TRASLADO DE CORPO**

**Limite: US\$ 75.000. 00 (setenta e cinco mil dólares)**

**5.5.1.** Em caso de morte do Segurado durante a viagem, a Central de Assistência se encarregará da realização dos serviços de liberação e transporte do corpo do segurado do local da ocorrência do evento coberto até o domicílio ou

local do sepultamento, desde que este último esteja situado em um raio máximo de distância equivalente ao do local do evento em relação ao domicílio de origem, incluindo-se nestas despesas todos os procedimentos e objetos imprescindíveis ao traslado do corpo.

**5.5.2.** Os serviços de assistência serão prestados a partir do momento em que o corpo do falecido se encontrar liberado pelas autoridades policiais e que não existia nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça a sua remoção do local do acidente.

### **5.5.3. EXCLUSÕES**

**5.5.3.1.** Não está coberto o traslado do corpo do segurado caso a morte tenha sido decorrente de eventos não cobertos mencionados no item, "Riscos Excluídos" ou no item "Perda de Direito ao Capital Segurado", das Condições Gerais.

## **5.6. ASSISTÊNCIA FUNERAL**

**Limite: R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**

**5.6.1.** Em complementação ao serviço de Traslado de Corpo, decorrente de óbito do Segurado durante o período da Viagem Segurada, a Central de Assistência realizará os serviços de assistência funeral no Brasil, limitado ao valor do capital segurado, de acordo com o Plano Contratado.

Serviços de Assistência Funeral compreendem:

### **a) Assessoria para as Formalidades Administrativas**

A Central de Assistência obterá os documentos necessários para que a Funerária do Município do Segurado possa realizar o funeral. Os membros da família serão informados a respeito das providências tomadas e caso necessário, será solicitado o acompanhamento de um membro da família.

### **b) Carro Funerário**

Será colocado à disposição dos membros da família um carro funerário para transporte do corpo até o local do velório e depois até o local onde se fará o sepultamento ou cremação desde que dentro do mesmo Município.

### **c) Coroa de Flores**

Será disponibilizada uma coroa de flores da época, juntamente com uma faixa de dizeres redigida pela família.

### **d) Locação de Jazigo**

Caso a família não disponha de local para o sepultamento, a Central de Assistência se responsabilizará pela locação de um jazigo, por um período de 03 (três) anos, a contar da data do sepultamento, dependendo da disponibilidade do local.

### **e) Mesa de Condolências**

Será providenciada uma mesa onde será colocado o livro de presença.

### **f) Ornamentação de Urna**

A Central de Assistência colocará a disposição da família, flores da época para o interior da urna, bem como vestirá o corpo, com as roupas disponibilizadas pelos membros da família, se assim a família desejar.

### **g) Paramentos**

A Central de Assistência se responsabilizará pelos castiçais e velas que acompanham a urna bem como pelos aparelhos de ozona.

### **h) Preparação do Corpo**

A Central de Assistência fará a preparação do corpo, se assim a família desejar, que inclui: banho, barba, vestimenta (com as roupas disponibilizadas pelos membros da família), tamponamento, desodorização, Tanatopraxia (aplicação de formol).

### **i) Orientação para Registro de Óbito**

Serão fornecidas orientações acerca dos documentos necessários para registro da Certidão de Óbito.



## **j) Sepultamento ou Cremação**

A Central de Assistência providenciará o sepultamento no túmulo ou jazigo da família, podendo ainda o Segurado ser cremado, caso esta opção tenha sido formalizada em vida, com documentação pertinente.

A Central de Assistência não se responsabilizará e não arcará com despesas de exumação dos corpos que estejam no jazigo quando do sepultamento.

A cremação será realizada em Municípios que disponham do serviço de cremação. Caso tenha-se optado pela cremação em Município que não disponha do serviço, as despesas do Traslado do Corpo até o local da cremação são de responsabilidade dos membros da família.

## **k) Urna ou Caixão**

O Serviço de Assistência garante o fornecimento da urna ou caixão dentro do valor para a assistência funeral.

## **l) Velório**

O Serviço de Assistência colocará à disposição da família uma sala velatória ou capela, conforme o local.

Todas as taxas envolvidas na prestação do Serviço estarão cobertas, respeitando o limite da importância segurada estabelecida na Apólice.

## **5.6.2. EXCLUSÕES**

**5.6.2.1. Não está coberto o funeral do segurado decorrente de eventos mencionados no item “Riscos Excluídos” ou no item “Perda de Direito ao Capital Segurado”, das Condições Gerais.**

**5.6.2.2. Além dos Riscos Excluídos do item anterior, estão expressamente excluídos da Cobertura de Assistência Funeral, eventos decorrentes de:**

- a) Inundação, furacão, erupção vulcânica, tempestade, terremotos, movimentos sísmicos;**
- b) Ocorrências de irradiação decorrentes de transmutação nuclear, desintegração ou radioatividade, bem como casos de força maior;**
- c) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves e quaisquer outras perturbações de ordem pública. Esta exclusão não poderá ser aplicada para os casos em que o Segurado estiver no exercício da prestação de serviço militar, de atos de humanidade em auxílio de outrem, no exercício legal de prática de esportes ou quando estiver utilizando, legalmente, de meio de transporte mais arriscado;**
- d) Suicídio do Segurado cometido dentro dos primeiros 24 meses de Vigência do Seguro, ou da sua recondução depois de suspenso;**
- e) Traslado do corpo para cremação para outro Município, que não seja o de destino da Cobertura de Traslado, onde a cremação possa ser efetuada;**
- f) Aquisição de jazigo ou a exumação dos corpos que estiverem em jazigo quando do sepultamento;**
- g) Do uso de material nuclear, para quaisquer fins, incluindo a explosão nuclear, provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou exposição a radiações nucleares ou ionizantes; e,**
- h) Eventos decorrentes de Ato Ilícito doloso praticado pelo Segurado, pelo Beneficiário ou pelo Representante de um ou de outro.**

## **5.7. HOSPEDAGEM APÓS ALTA HOSPITALAR**

**Limite: US\$ 150.00/dia – Limite de 5 dias**

**5.7.1.** Se, em caso a alta hospitalar decorrente de evento atendido pelo serviço de Assistência Médica, for recomendada a permanência do Segurado na cidade de hospitalização, por razões estritamente médicas, motivando alteração da data de retorno, a Central de Assistência providenciará hospedagem, até o limite apresentado no quadro de garantias, de acordo com o plano contratado.

**5.7.2.** A recomendação deverá ser feita por escrito, e assinada pelo médico que atende o Segurado, contendo a descrição clínica detalhada do estado de saúde do Segurado, qual o tratamento e medicamentos que estão sendo aplicados para que a hospedagem possa ser confirmada pela Equipe Médica da Central de Assistência.

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

**5.7.4.** Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior ao previsto na Apólice para o serviço.

**Importante:** Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular etc.

## **5.8. ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO PROLONGADA – Passagem**

**Limite: US\$ 3,000.00 (três mil dólares)**

**5.8.1.** Se em decorrência de evento coberto Segurado desacompanhado, permanecer hospitalizado em unidade hospitalar localizada fora do seu domicílio, por um período superior a **10 (dez) dias**, a **Central de Assistência** irá a seu critério e, conforme a distância e os meios de transporte disponíveis para o local do evento, providenciar uma passagem aérea de ida e volta (classe econômica), até o limite máximo especificado na Apólice, para uma pessoa indicada pelo Segurado para que possa acompanhá-lo.

### **5.8.2. EXCLUSÕES**

**5.8.2.1.** Não estão cobertas as despesas de deslocamento para acompanhante do segurado, se a hospitalização for decorrente de eventos mencionados no item, “Riscos Excluídos” ou no item “Perda de Direito ao Capital Segurado”, das Condições Gerais.

## **5.9. HOSPEDAGEM PARA ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO PROLONGADA**

**Limite: US\$ 150.00/dia – Limite de 5 dias**

**5.9.1.** Se em decorrência de evento coberto Segurado desacompanhado, permanecer hospitalizado em unidade hospitalar localizada fora do seu domicílio, por um período superior a **10 (dez) dias**, a **Central de Assistência** irá providenciar diárias de hotel, até o limite máximo especificado na Apólice, para uma pessoa indicada pelo Segurado para que possa acompanhá-lo.

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

**5.9.3.** Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior ao previsto na Apólice para o serviço.

### **5.9.4. EXCLUSÕES**

**5.9.4.1.** Não estão cobertas as despesas de hospedagem para acompanhante do segurado, se a hospitalização for decorrente de eventos mencionados no item, “Riscos Excluídos”, ou no item, “Perda de Direito ao Capital Segurado”, das Condições Gerais.

**5.9.4.2.** Além dos Riscos Excluídos do item anterior, estão expressamente excluídas da Cobertura de Hospedagem para Acompanhante em Caso de Hospitalização Prolongada, despesas extras como: alimentação, entretenimento, telefonemas, fax, etc.

## **5.10. REMARCAÇÃO DE PASSAGEM PARA REGRESSO**

**Limite: US\$ 3,000.00 (três mil dólares)**

**5.10.1.** Caso o Segurado seja obrigado a retardar seu regresso em decorrência de Acidente pessoal coberto ou enfermidade coberta, a Central de Assistência organizará o retorno do Segurado ao seu Município de domicílio, auxiliando com a remarcação do bilhete original de retorno, de acordo com o limite definido na Apólice.

**5.10.2.** Este serviço somente será disponibilizado quando o Segurado puder viajar como passageiro regular. Caso seja exigida condição de embarque diferenciada, este serviço não será disponibilizado.

**5.10.3.** Sempre que não for possível utilizar a passagem original, o Segurado retornará com passagem aérea - classe econômica.

#### **5.10.4. EXCLUSÕES**

**5.10.4.1. Não estão cobertas as despesas de garantia de regresso do segurado decorrente de eventos não cobertos mencionados no item, “Riscos Excluídos” ou no item “Perda de Direito ao Capital Segurado”, das Condições Gerais.**

**5.10.4.2. Não estão cobertas as despesas com o regresso do Segurado para viagens de navio, trem, ônibus, moto, carro ou outro meio de deslocamento diverso.**

#### **5.11. ACOMPANHAMENTO DE MENOR**

**Limite: US\$ 3,000. 00 (três mil dólares)**

**5.11.1.** Caso o Segurado esteja viajando como único adulto acompanhante de um, ou mais, menores de 12 (doze) anos e seja internado em decorrência de acidente ou Enfermidade com previsão de alta superior à quantidade de dias de vigência da Apólice e desde que a internação tenha sido autorizada pela equipe médica, a Central de Assistência providenciará uma passagem aérea em classe econômica para que outro familiar possa acompanhar o(s) menor (es).

**5.11.2.** Opcionalmente, a Central de Assistência poderá providenciar o retorno antecipado do(s) menor(es) ao seu domicílio, caso seja mais conveniente para o Segurado.

**5.11.3.** Este serviço só será aplicável caso o(s) menor(es) também tenham adquirido o mesmo Seguro Viagem, e o mesmo esteja vigente na data da internação do Segurado e se encontrem na mesma cidade onde ocorreu o fato.

#### **5.11.4. EXCLUSÕES**

**5.11.4.1.** Não estão cobertas as despesas de acompanhamento de menor, se o acidente ou enfermidade do segurado for decorrente de eventos mencionados no item, “Riscos Excluídos” ou no item “Perda de Direito ao Capital Segurado”, das Condições Gerais.

#### **5.12. REMARCAÇÃO DE PASSAGEM PARA REGRESSO DE MEMBROS DA FAMÍLIA**

**Limite: US\$ 3,000. 00 (três mil dólares)**

**5.12.1.** Caso os membros da família do Segurado possuam passagem aérea com data ou limitação para regresso, e em razão de acidente, enfermidade ou falecimento do Segurado, atendido pelas Coberturas de Assistência Médica ou Traslado de Corpo, estes estiverem obrigados a alterar a data de retorno, a Central de Assistência organizará o retorno dos membros da família do Segurado ao seu domicílio.

**5.12.2.** Este serviço só será aplicável caso os membros da família também tenham adquirido o mesmo Seguro Viagem e, o mesmo esteja vigente, na data da morte do Segurado e se encontrem na mesma cidade onde ocorreu o fato.

**5.12.3.** Sempre que não for possível utilizar a passagem original, os membros da família deverão retornar com passagem aérea - classe econômica.

**5.12.4.** Para fins deste serviço, considera-se familiares o cônjuge, os pais, irmãos e filhos.

#### **5.12.5. EXCLUSÕES**

**5.12.5.1. Não estão cobertas as despesas de garantia de regresso dos membros da família do segurado, em razão de eventos não cobertos mencionados no item, “Riscos Excluídos” ou no item “Perda de Direito ao Capital Segurado”, das Condições Gerais, ocorridos com o Segurado.**

**5.12.5.2. Não estão cobertas as despesas com o regresso dos membros da família para viagens de navio, trem, ônibus, moto, carro ou outro meio de deslocamento diverso.**

#### **5.13. ASSISTÊNCIA JURÍDICA**

**Limite: US\$ 1,500.00 (mil e quinhentos dólares)**

**5.13.1.** Se o Segurado envolver-se em uma situação, da qual decorra responsabilidade civil ou criminal, com exceção de processos decorrentes de relação de trabalho, tráfico ou posse de entorpecentes, ou ainda tentativa de ingresso de forma ilegal no país, a Central de Assistência providenciará os serviços de um advogado, para defesa em ações judiciais.

**5.13.2.** Somente as despesas relativas aos honorários do advogado, para atuação em juízo serão pagas.

### 5.13.3. EXCLUSÕES

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

5.13.3.2. Este serviço poderá ser requerido em até 60 (sessenta) dias, a contar da data do evento e enquanto o Segurado ainda estiver em viagem.

## 6. PERÍODO DE VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO

6.1. A vigência dos Serviços de Assistência em Viagem terá início e término nas datas indicadas na Apólice, período durante o qual o Segurado terá direito à utilização dos serviços descritos neste Manual, quando decorrente de evento coberto.

6.2. Os serviços de assistência serão disponibilizados aos Segurados, durante o período de vigência contratado, não podendo em hipótese alguma ultrapassar 120 (cento e vinte) dias.

## 7. ÂMBITO TERRITORIAL

7.1. Os serviços de Assistência Emergencial serão elegíveis quando o Segurado desembarcar em qualquer país do Globo, excetuando o território brasileiro.

7.2. Não haverá cobertura para eventos decorrentes de viagens de motocicleta na América Latina.

## 8. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

8.1. Os serviços descritos nos itens 9.1 a 9.4 a seguir, são caracterizados como serviços complementares às garantias do seguro, e, portanto, possuem regras e limitações próprias. Estes serviços não se propõem em momento algum ao pagamento de indenizações ou realização de reembolsos.

8.2. Para a prestação de serviço, ocorrendo um dos eventos cobertos, antes de adotar qualquer medida, o Segurado obrigatoriamente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para solicitar um ou mais serviços, através de ligação telefônica a cobrar para o número (55 11) 3366-3330.

8.3. Os serviços de Assistência em Viagem serão prestados em caráter pessoal e intransferível.

8.4. O titular do Seguro do PLANO PORTO AMÉRICA terá direito aos serviços de assistência discriminados neste manual, aceitando assim as condições gerais que regem o seu uso, em todos os termos.

8.5. Apesar dos serviços descritos neste contrato, serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

## 9. CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

### 9.1. ORIENTAÇÃO E ENVIO EM CASO DE PERDA DE DOCUMENTOS E/OU CARTÃO DE CRÉDITO

#### 9.1.1. Documentos Pessoais e Cartão de Crédito / Débito / Pré-pago

9.1.1.1. Em casos de extravio (perda, furto ou roubo) de qualquer documento pessoal, imprescindível para prosseguimento da viagem, a Central de Assistência, sempre que possível, fornecerá informações relativas à como proceder com a polícia local, endereços e telefones de consulados, embaixadas ou administradoras de cartões de crédito indicando o número de telefone para cancelamento. A Central de Assistência poderá ainda entrar em contato com os membros da família, a fim de enviar cópias desses documentos ao Segurado.

**Limite de peso do documento: 01 Kg dentro das exigências de postagem.**

#### 9.1.2. Documentos Empresariais

9.1.2.1. Em casos de extravio de qualquer documento imprescindível ao seu trabalho (pen drive, CDs, relatórios etc.), a Central de Assistência, sempre que possível enviará cópias desses documentos ao Segurado, desde que a empresa os disponibilize.

9.1.2.2. A Central de Assistência não se responsabiliza por gastos ou custos ligados emissão de documentos pessoais, bilhetes aéreos, cartões de crédito, débito ou pré-pagos, roubados ou extraviados.

**Limite de peso do documento: 01 kg dentro das exigências de postagem**

## **9.2. ACOMPANHAMENTO DA LOCALIZAÇÃO E ENCAMINHAMENTO DE BAGAGEM**

**9.2.1.** No caso de extravio de bagagem do Segurado, regularmente despachada em voos regulares, a Central de Assistência poderá assisti-lo na localização junto à Companhia Aérea responsável pelo transporte.

**9.2.2.** Para tanto, é necessário que o Segurado, assim que tomar ciência do extravio de sua bagagem e antes de deixar o aeroporto, comunique o extravio à Companhia Aérea responsável, oficializando sua reclamação através de formulário próprio (P.I.R. – Property Irregularity Report).

**9.2.3.** Feito isto, o Segurado deverá informar a Central de Assistência para que esta possa realizar o acompanhamento do processo de localização da bagagem junto à Cia. Aérea, bem como informar o domicílio transitório para que, no caso da companhia transportadora notificar a localização da bagagem, esta possa lhe ser enviada.

**9.2.4.** O serviço de acompanhamento será realizado pelo período máximo de até 15 (quinze) dias, contados do acionamento da Central de Assistência.

## **9.3. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

**9.3.1. Caso o Segurado esteja impossibilitado de entrar em contato diretamente com sua família por motivo de acidente ou Enfermidade e tenha que transmitir mensagem de caráter urgente, a Central de Assistência encarregar-se-á da transmissão da mensagem por meio telefônico.**

## **9.4. PORTO VIAJE BEM**

### **9.4.1. Assessoria Pré-Viagem**

Antes mesmo do início da viagem, assim que a compra do Plano escolhido for efetivada, o Segurado terá a sua disposição um serviço especializado para ajudar e orientar sobre questões da sua viagem, possibilitando que o mesmo possa organizar todos os detalhes na preparação da mesma, seja de turismo ou de negócios.

O objetivo deste serviço é prestar todo o suporte e informação relacionada a um determinado local, nas seguintes especialidades:

#### **9.4.1.1. Viagem**

Destinos exóticos, lugares remotos, ecoturismo, viagens de férias ou de negócios, viagens para a prática de esportes radicais ou esportes de inverno, viagens de aventura, viagens de fim de semana, feriados prolongados.

Serviços oferecidos:

- Reserva e compra de passagem aérea, de navio, de trem;
- Elaboração e organização de pacotes de viagem personalizados;
- Indicação e reserva de hotel;
- Organização de Transfer (IN/OUT);
- Organização de Locação de veículos;
- Indicação de City tour, passeios temáticos e city guides;
- Montagem de Agenda Cultural (eventos culturais, esportivos e sociais);
- Indicação de passeios, trilhas, roteiros e caminhadas relacionadas à localidade de destino;
- Informações de como chegar ao local de destino, obtenção de mapas, telefones e endereços úteis;
- Elaboração de roteiros de viagem e pesquisa de localidade.

#### **9.4.1.2. Entretenimento e Cultura**

Serviços oferecidos:

- Compra e entrega de ingressos para teatro, espetáculos musicais, shows, eventos diversos;
- Compra e entrega de ingressos para torneios esportivos nacionais e internacionais, automobilismo, jogos de futebol;
- Elaboração de Agenda Cultural e dicas relacionadas à programação noturna.

**9.4.2.** Todos os custos relacionados com as solicitações dos serviços do Porto viagem bem serão de inteira responsabilidade do Segurado.

## **10. EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM**

### **10.1. Limitações - estão limitados os Serviços de Assistência nos seguintes casos:**

**10.1.1.** Os Serviços de Assistência em Viagem aplicar-se-ão a viagens feitas pelo Segurado dentro do período de vigência da Apólice. Desde que o mesmo esteja em viagem em um dos países descritos no Âmbito Territorial. Ressaltamos que a permanência em viagem não deverá ultrapassar 120 (cento e vinte dias). Todavia, sempre que a assistência for iniciada dentro do prazo de vigência, o Segurado terá direito à continuidade dos serviços mesmo depois de vencido o prazo de vigência da Apólice, respeitados os limites previstos nestas Condições Gerais.

**10.1.2.** Serviços de Assistência em Viagem acima expostos não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do Segurado, ou por outrem que vier a requerer a assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Atendimento. São dados imprescindíveis ao atendimento: nome completo, número da Proposta, endereço, qual a assistência desejada, sem prejuízo de outros que sejam considerados necessários conforme a natureza do caso.

### **10.2. Exclusões dos Serviços de Assistência:**

**10.2.1.** A Central de Assistência não será responsável pelo pagamento de despesas do Segurado relativos à ou consequentes de:

#### **10.2.1.1.** De caráter geral:

- a) Reembolso de despesas, tendo em vista a proibição contida na Resolução do CNSP nº 102 de 2004.
- b) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônica atípica, furacões, maremotos e queda de meteoritos e quaisquer outros corpos siderais, ou quaisquer cataclismos decorrentes de catástrofes naturais ou calamidade pública;
- c) Eventos decorrentes de explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão e/ou fusão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas, manuseio e exposição indevida a qualquer material de caráter radioativo ou material físico/químico contaminante.
- d) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o Segurado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.
- e) Eventos decorrentes de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
- f) Questões que envolvam exclusivamente serviços de hotelaria do hospital, quando o Segurado estiver internado.
- g) Acidentes e/ou eventos decorrentes de Transporte individual de passageiros, como exemplo, motocicletas, além de meios de transporte sem fiscalização, como embarcações.

#### **10.2.1.2.** Em relação ao PORTO VIAJE BEM:

- a) Todo e qualquer custo que envolva a aquisição dos serviços solicitados.
- b) Solicitações que atentem contra a moral, os bons costumes ou que sejam ilegais, tanto no Brasil quanto no exterior.
- c) Além das exclusões citadas anteriormente.

## **11. FORO**

O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas destas Condições Gerais será sempre o do domicílio do Segurado.