

PERSONALIZADO - ASSISTÊNCIA A PESSOAS

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SÃO PRESTADOS PELA MAPFRE ASSISTÊNCIA S.A.
CNPJ: 68.181.221/0001-47

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

COMO ACIONAR OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA?

Precisando utilizar os serviços de assistências, basta telefonar gratuitamente para **0800 707 7967**.

Confira os detalhes do seu Plano de Assistência:

ÍNDICE

1. DEFINIÇÕES.....	3
2. VIGÊNCIA.....	3
3. ÂMBITO TERRITORIAL.....	3
4. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
5. SERVIÇO.....	3
6. EXCLUSÕES GERAIS.....	5
7. COMUNICAÇÃO.....	5
QUADRO RESUMO DA ASSISTÊNCIA.....	6

1. DEFINIÇÕES

1.1. **Usuário:** é a pessoa física titular do seguro, com residência habitual no Brasil.

2. VIGÊNCIA

2.1. A vigência dos serviços indicados neste Manual está vinculada à vigência da Apólice/Certificado Individual do Seguro contratado.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

3.1. O serviço descrito neste Manual abrange eventos ocorridos em qualquer parte do mundo, conforme o âmbito do serviço descrito no quadro resumo da assistência, desde que a estada do Segurado fora de seu domicílio não seja superior a 90 (noventa) dias.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. **Os serviços serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Solicitante, respeitando as condições estabelecidas neste Manual, observadas as exclusões gerais, o âmbito territorial do serviço e demais limites aqui definidos.**

4.2. **O Solicitante será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Manual.**

5. SERVIÇO

A Assistência a Pessoas consiste exclusivamente na prestação do serviço ao Usuário, motivo pelo qual em hipótese alguma haverá reembolso de quaisquer valores de serviços CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.

5.1. **Orientação por Perda de documento**

5.1.1. Quando em viagem, ocorrer a perda ou roubo de documentos, desde que devidamente comprovado através de denúncia às autoridades competentes, o **Serviço de Atendimento ao Cliente** da Assistência assessorará o Usuário no fornecimento de informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos necessários para o prosseguimento da viagem.

5.1.2. **Limite:** Sem limite monetário ou de utilização durante a vigência do certificado individual do seguro.

5.1.3. **A central de assistência não se responsabiliza por gastos ou custos ligados à substituição de documentos roubados ou extraviados.**

5.2. **Acompanhante em Caso de Internação Hospitalar do Usuário**

5.2.1. Caso o Usuário fique hospitalizado, devido acidente pessoal ou doença, por um período superior a 5 (cinco) dias e estiver desacompanhado, a Assistência a partir do quinto dia, providenciará a hospedagem e passagem de ida e volta para um familiar até o local de internação.

5.2.2. **Limites:**

5.2.2.1. **Transporte: Passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica.**

5.2.2.2. **Hospedagem Exterior: Até US\$ 60,00 (Sessenta dólares) a diária, limitado a US\$ 600,00 (Seiscentos dólares) por toda estadia.**

5.2.3. Nota: O meio de transporte será a critério da Central de Assistência, sendo passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica.

5.3. Informações de Viagem

5.3.1. A Central de Assistência fornecerá orientação ao Usuário sobre:

- 5.3.1.1.** Necessidade de vistos nos locais de destino;
- 5.3.1.2.** Exigência de vacinas nos locais de destino;
- 5.3.1.3.** Idioma nos locais de destino;
- 5.3.1.4.** Telefones de embaixadas e consulados brasileiros onde houver;
- 5.3.1.5.** Limite de peso da bagagem;
- 5.3.1.6.** Locais de shows, teatros, restaurantes e passeios turísticos;
- 5.3.1.7.** Indicação de cardápios ou pratos típicos da região de destino;
- 5.3.1.8.** Hotéis e restaurantes.

5.3.2. Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do certificado individual do seguro.

5.4. Localização de Bagagem

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

5.4.2. Para utilizar este serviço, o Usuário deverá informar o **Serviço de Atendimento ao Cliente** da Assistência, o número do PIR (Personal Irregularity Report / Formulário de Irregularidade), fornecido pela Companhia Aérea.

5.4.3. O prazo máximo para a busca da bagagem extraviada será de 30 (trinta) dias após a notificação à Central de Assistência.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do certificado individual do seguro.

5.5. Pré “Check-In” Aéreo

5.5.1. Caso o Usuário queira antecipar seu “check-in” junto à Companhia Aérea, poderá contatar o **Serviço de Atendimento ao Cliente da Assistência, a fim de solicitar este serviço**. Mesmo realizando o check-in antecipado, o Segurado deverá comparecer ao balcão de atendimento da Companhia Aérea.

5.5.2. O Pré Check-in Aéreo está disponível de acordo com as regras abaixo:

- 5.5.2.1. Viagem Nacional** – a partir de 24 (vinte e quatro) horas até 1h e 30m (uma hora e (trinta) minutos de antecedência ao embarque.
- 5.5.2.2. Viagem Internacional** – a partir de 24 (vinte e quatro) horas até 3h (três) horas de antecedência ao embarque, de acordo com a exigência da companhia aérea.

5.5.3. Serviço disponível para voos das companhias aéreas Gol, Avianca, TAM e Azul, desde que respeitadas as regras definidas e disponibilidade sistêmica da companhia aérea.

5.6. Transmissão de Mensagens Urgentes

5.6.1. O Usuário poderá solicitar ao **Serviço de Atendimento ao Cliente da Assistência** o envio de mensagens para avisar seus parentes ou sua empresa sobre seu estado de saúde e localização, no caso de acidente pessoal ou doença..

5.6.2. Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do certificado individual do seguro.

5.7. Acompanhamento De Menor/Idoso

5.7.1. Se o Usuário, durante a viagem, sofrer algum acidente pessoal ou doença e não possuir condições físicas e estiver viajando com um menor de 18 (dezoito) anos ou pessoa com idade igual ou acima de 60 (sessenta) anos sob sua responsabilidade, o **Serviço de Atendimento ao Cliente da Assistência** fornecerá informações sobre procedimentos de embarque do menor ou idoso desacompanhado.

5.7.2. Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do certificado individual do seguro.

6. EXCLUSÕES GERAIS

6.1. NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA CASO:

- a) os serviços sejam solicitados diretamente ao prestador, sem autorização prévia do Serviço de Atendimento ao Cliente da Assistência;
- b) a apólice/certificado individual do seguro esteja cancelada;
- c) o seguro não esteja ativo na data da ocorrência;
- d) por falta de pagamento da 1ª (primeira) parcela do prêmio do seguro ou de 2 (duas) parcelas consecutivas ou não;
- e) Danos sofridos em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos;
- f) Danos sofridos em consequência direta ou indireta da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração e partículas ou radioatividade;
- g) Danos sofridos pelo Usuário em consequência de demência ou quando se encontre sob efeito de álcool ou tenha ingerido drogas sem prescrição médica;
- h) Danos sofridos em consequência da prática de esportes de alto risco, incluindo a prática de esqui;
- i) Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez) e qualquer tipo de “check-up” médico em geral;
- j) Danos sofridos em consequência de tremores de terra, erupções vulcânicas, inundações ou quaisquer cataclismos;
- k) Doenças crônicas ou preexistentes e todas as complicações consequentes;
- l) Qualquer tipo de doença mental;
- m) Salvamento em mar, montanhas e zonas desérticas;
- n) Assistências em consequência de acidente de trabalho;
- o) Remoção hospitalar, caso o Usuário possa ser tratado no local e não haja impedimento em seguir viagem;
- p) Assistências decorrentes da utilização de veículos que não são de uso habitual do Usuário.

6.1.1. No caso de acompanhante em caso de internação hospitalar do usuário, não estão cobertos:

- a) Quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

6.1.2. No caso de extravio de bagagem, não estão cobertos os prejuízos causados direta ou indiretamente pelos seguintes fatores:

- a) Viagens em meio de transporte de caráter perigoso ou ilegal, no qual o Usuário atue como operador ou membro da tripulação, ou não seja apropriado a passageiros;
- b) Confisco ou apreensão de bagagem por parte da Alfândega ou outra autoridade governamental;
- c) Falha do Usuário em tomar medidas necessárias para salvaguardar ou recuperar a bagagem perdida.

6.2. FICAM EXCLUÍDOS DA PRESTAÇÃO PREVISTA NESTE MANUAL OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO, CAUSADOS POR MÁ FÉ OU DOLO.

7. COMUNICAÇÃO

7.1. Quando ocorrer algum fato, objeto da prestação de serviço de assistência, o Usuário deverá contatar o **Serviço de Atendimento ao Cliente** da Assistência pelo nº **0800 707 7967**, ou no telefone exclusivo para os deficientes auditivo ou de fala, nº 0800 729 0088, informando seu nome completo, CPF, telefone para contato (com DDD), dados do seguro contratado, o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

QUADRO RESUMO DA ASSISTÊNCIA

SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITES	ABRANGÊNCIA
Orientação por Perda de Documentos	Informações e Orientações para obtenção de documentos provisórios/definitivos decorrente de Perda ou Roubo	Sem limite de acionamentos durante a vigência do certificado individual do seguro	Brasil/Exterior
Acompanhante em caso de internação hospitalar do usuário	Acidente Pessoal ou Doença	A partir do 5º dia de hospitalização: <u>Transporte:</u> Passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica. <u>Hospedagem Exterior:</u> Até US\$ 60,00 (Sessenta dólares) a diária, limitado a US\$ 600,00 (Seiscentos dólares) por toda estadia.	Exterior
Informações de Viagem	Informações e Orientações para necessidade de vistos; exigência de vacinas; idioma; telefone de Embaixadas Brasileiras em Viagem ao Exterior; limite de peso de bagagem; locais de shows, teatros, restaurantes e passeios turísticos; indicação de cardápios, hotéis e restaurante.	Sem limite de acionamentos durante a vigência do certificado individual do seguro	Brasil/Exterior
Localização de Bagagem	Assessoria na localização, em caso de bagagem extraviada sob responsabilidade da companhia aérea.	Sem limite de acionamentos durante a vigência do certificado individual do seguro	Brasil/Exterior
Pré Check-in Aéreo	Antecipação do "check-in aéreo" junto à Companhia Aérea.	Sem limite de acionamentos durante a vigência do certificado individual do seguro	Brasil/Exterior
Transmissão de Mensagens Urgentes	Envio de mensagens sobre seu estado de saúde.	Sem limite de acionamentos durante a vigência do certificado individual do seguro	Brasil/Exterior
Acompanhamento de Menor/Idoso	Acidente Pessoal ou Doença	Sem limite de acionamentos durante a vigência do certificado individual do seguro	Exterior

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.