

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

**PROTEÇÃO**

**VIDA E APC - RIDERS**



## **Í N D I C E**

<b>1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.....</b>	<b>2</b>
<b>2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.....</b>	<b>2</b>
<b>3. ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL.....</b>	<b>3</b>
<b>4. NUTRILINE.....</b>	<b>7</b>
<b>5. EDUCACIONAL.....</b>	<b>11</b>
<b>6. SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA.....</b>	<b>15</b>
<b>7. ASSISTÊNCIA VIAGEM NACIONAL E INTERNACIONAL.....</b>	<b>18</b>

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

### 1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.

Você pode acionar os serviços de assistência do seu seguro sempre que precisar, basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento 24 horas.

#### SOLICITE UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA



Brasil: **0800 770 5030**

No exterior: **(55 11) 4689 5520 (ligação a cobrar)**

Nossa Central de Atendimento funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana

### 2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.

#### PRESTADORES.

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas. A Seguradora reserva o direito de alterar ou excluir os serviços de assistência a cada renovação, sem autorização prévia do segurado.

#### VALIDADE DA ASSISTÊNCIA.

Sua assistência é válida enquanto seu seguro permanecer em vigor.

#### RECLAMAÇÃO.

As reclamações referentes à prestação de serviços de Assistência deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento.

\* Entre em contato com o serviço de assistência 24 horas, caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com nossa Central de Atendimento Santander ou nossa Ouvidoria.

#### RESPONSABILIDADES.

Se a contenção emergencial não for possível, a Assistência 24 Horas estará isenta de qualquer responsabilidade.

**ATENÇÃO:** A prestadora de serviços não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza, por serviços providenciados diretamente pelo Segurado, exceto quando tenham sido autorizados previamente pela Assistência 24 Horas.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

**CONSULTE AS ASSISTÊNCIAS DO SEU SEGURO.**

### **3. ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL.**

#### **1. OBJETIVO DO SERVIÇO.**

##### **1.1. Plano Individual Morte.**

**1.1.1.** A assistência funeral individual oferece, em caso de falecimento do segurado principal, em caso de morte natural ou acidental, a prestação dos serviços até o valor máximo de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

#### **2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.**

**2.1.** A assistência funeral será realizada pelo Prestador de Serviço

**Importante:** Para execução dos serviços é imprescindível que seja realizado o contato com a empresa prestadora de serviço.

#### **3. SERVIÇOS COBERTOS.**

**3.1. Assistência para formalidades administrativas** – a assistência é também concedida para as formalidades administrativas, vez que serão tomadas todas as providências relativas à documentação necessária ao sepultamento, podendo a família acompanhar tais medidas, se assim o quiser.

**3.2. Sepultamento ou cremação** – o sepultamento será realizado no túmulo ou no jazigo da família, ou a cremação, caso essa opção tenha sido formalizado em vida pelo segurado, observado o seguinte:

**a.** caso o Município não disponha do serviço de cremação, mas a família venha optar por esse procedimento, as despesas com o traslado até o local da cremação ficarão a cargo da família;

**b.** não estão amparadas pela assistência, as despesas com a exumação dos corpos que estejam em jazigo, quando do sepultamento;

**c.** não serão prestados os serviços de assistências, quando não houver cooperação por parte dos familiares.

**3.3. Locação de jazigo** - caso a família não disponha de local para o sepultamento, será alugado um jazigo, por um período de 3 (três) anos, a contar da data do evento; na dependência da disponibilidade existente no local, a locação é válida somente para cemitérios municipais.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

**3.4. Passagem para um membro da família** - caso a família opte por fazer o sepultamento na mesma localidade do evento, e não sendo este o município de domicílio do finado, será providenciada passagem aérea na classe econômica, ou rodoviária, para que um membro da família possa acompanhar o sepultamento.

**3.5. Serviços de repatriamento / retorno do corpo** – em caso de falecimento durante a viagem, serão atendidas as formalidades necessárias para o repatriamento / retorno do corpo, com transporte em esquife até o município de domicílio do falecido.

**3.6. Demais serviços incluídos** – os serviços de assistência funeral também concedem o que segue:

- a. urna;
- b. coroa de flores;
- c. ornamentação de urna;
- d. paramentos;
- e. mesa de condolências;
- f. velório;
- g. registro de óbito;
- h. carro funerário.

### 4. LIMITAÇÕES.

**4.1. Caso o óbito ocorra no exterior e a família opte pelo sepultamento/ cremação na localidade do evento, será providenciada uma passagem aérea (classe econômica) para um membro da família. Serão reembolsados os gastos efetuados com o sepultamento/ cremação até o limite total previsto no certificado individual de seguro, mediante entrega de comprovantes originais das respectivas despesas.**

**4.2. Caso o Segurado seja o titular de mais de um seguro ligado a garantia de assistência funeral, qualquer outra Seguradora, esta será sempre única e limitada ao seu valor total, conforme estabelecido no certificado individual de seguro. Assim, a importância especificada naquele documento não terá, em nenhuma hipótese, acrescida aquela quantia, em função de cada seguro de que o Segurado venha a ser titular.**

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

### 5. RISCOS EXCLUÍDOS.

5.1. Além dos riscos excluídos de todas as coberturas do seguro, definidos nas condições gerais, os serviços ora referidos não abrangem as seguintes situações:

- a. inundações, furacão, erupção vulcânica, tempestades, terremotos, movimentos sísmicos;
- b. ocorrência de irradiação decorrente de transmutação nuclear, desintegração ou radioatividade, bem como casos de força maior;
- c. traslado do corpo para cremação desde a localidade do evento até outro município onde a cremação possa ser efetuada;
- d. aquisição de jazigo;
- e. exumação dos corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;
- f. nas localidades onde a legislação não permitir intervenção do serviço;
- g. em casos em que houver impedimento legal para o traslado ou sepultamento do corpo, bem como em localidades onde, por caso fortuito ou força maior, não for possível a realização dos serviços;
- h. segurados com idade superior a idade definida nas condições especiais.

### 6. CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA.

6.1. Esta garantia será cancelada:

6.1.1. Na data do cancelamento da apólice;

6.1.2. Quando o Estipulante pedir, por escrito, o cancelamento desta garantia relativamente a todos os Segurados;

6.1.3. No caso de morte do Segurado principal;

6.1.4. Com a cessação da vinculação entre o Estipulante e o Segurado principal.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

### 7. AÇIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.

7.1. A Assistência Funeral deve ser, imediatamente, solicitada pelos familiares, antes da tomada de qualquer medida, através da central de atendimento a clientes pelos telefones:

7.2. Na solicitação de assistência funeral, deverão ser informados os seguintes dados:

- ✓ Nome do Segurado;
- ✓ Número do CPF;
- ✓ Localidade e o número do telefone pelo qual poderão ser encontrados os familiares do finado.

7.3. Caso ocorram despesas de comunicação com a central de atendimento, estas serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

7.4. Além dos documentos citados acima, e nas cláusulas de garantias adicionais e suplementares, a Seguradora poderá solicitar outros documentos, em caso de dúvida fundada e justificável.

### 8. ÁREA TERRITORIAL.

8.1. O segurado poderá ser atendido pelo serviço de assistência funeral em qualquer parte do mundo.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS**

**4. NUTRILINE**

<b>INFORMAÇÃO NUTRICIONAL<sup>1</sup></b>		
<b>Serviços</b>	<b>Limite</b>	<b>Abrangência</b>
<p><b>Cadastro</b> - Coleta de informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário, como a classificação nutricional de acordo com o peso e a altura (IMC – Índice de Massa Corpórea) e a média do gasto calórico diário. Dependendo da idade (criança/adolescente), a Central só coletará os dados para cadastro.</p>	Sem Limite	Brasil
<p><b>Calorias na Medida</b> - Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados, além de comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.</p>		
<p><b>Perfil Pessoal</b> - Identificação e avaliação de hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida como um todo do usuário. Após esta avaliação, o usuário receberá informações e dicas de hábitos saudáveis.</p>		
<p><b>Perfil Alimentar Personalizado</b> - Avaliação dos hábitos alimentares de forma qualitativa através de uma breve descrição pelo usuário. Oferece dicas alimentares práticas direcionadas aos principais pontos identificados.</p>		
<p><b>Modelo de Cardápio</b> – Sugestão de um modelo de cardápio/ esquema alimentar orientando o usuário na combinação dos alimentos de uma refeição de forma saudável, criativa e atraente.</p>		
<p><b>Nutrição nas Dia-a-Dia - Informações</b> nutricionais, dicas e atualidades envolvendo uma grande variedade de temas, atendendo às dúvidas mais frequentes, sobre os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutrição e Esporte: assuntos relacionados à alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades e nos diferentes momentos de treino com o intuito de obter melhor desempenho e melhores resultados na composição corporal;</li> <li>• Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida;</li> <li>• Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades;</li> <li>• Nutrição x Adolescentes: alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;</li> <li>• Nutrição x Crianças: alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;</li> <li>• Nutrição x Idoso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;</li> <li>• Mulher e Homem: aborda peculiaridades da vida da mulher e do Homem e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida;</li> </ul>		



## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Patologia e Nutrição: orientação alimentar para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral;</li><li>• Propriedades dos Alimentos: informa as propriedades nutricionais de diversos alimentos e seus benefícios à saúde;</li><li>• Nutrição e Estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.</li></ul> |  |  |
|---|--|--|

**OBS: O conteúdo transmitido pelo serviço é informativo e não substitui a orientação de um nutricionista.**

**1 Serviço de Informações sobre saúde, bem-estar e nutrição** - Informações sobre alimentos e nutrição de forma simples e objetiva, via telefone, e-mail, fax ou correio, conforme a preferência de cada usuário.

**Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 20h (exceto feriado).

### 1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO INFORMAÇÃO NUTRICIONAL.

O Nutriline disponibiliza aos seus usuários informações sobre alimentação e nutrição de forma simples e objetiva. A cada contato, o usuário receberá dicas e comentários motivando-o a utilizar o programa de forma contínua e a alcançar seus objetivos.

A Central de Atendimento do Nutriline é composta por analistas de suporte nutricional (graduandas em nutrição), treinadas e supervisionadas por nutricionista responsável. A central opera de segunda a sexta, das 8:00h às 20:00h (exceto aos feriados). As informações poderão ser disponibilizadas ao usuário via telefone, e-mail, fax ou correio, conforme a preferência de cada usuário.

Atendimento via tronco chave DDD 11 para ligações provenientes de São Paulo e da Grande São Paulo e via DDG 0800 para ligações das demais cidades.

Os serviços abaixo são destinados a crianças e adolescentes (de 3 a 17 anos), adultos e idosos nas mais diferentes etapas da vida.

**Importante:** Para melhor entendimento, as informações por telefone só poderão ser disponibilizadas para um adulto.

#### 1.1. PRAZOS / VIGÊNCIAS.

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

#### 1.2. ÂMBITO TERRITORIAL.

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

### 1.3. SERVIÇOS.

#### 1.3.1. Cadastro.

Este serviço é o primeiro contato do usuário com o programa. Seu objetivo é coletar informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário, como a classificação do perfil nutricional de acordo com o peso e a estatura (IMC – Índice de Massa Corpórea). Dependendo da idade (criança/adolescente), a Central só coletará os dados para cadastro, não fornecendo a classificação nutricional.

#### 1.3.2. Calorias na Medida.

Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados. Além disso, as informações do Calorias na Medida permitem a comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.

#### 1.3.3. Perfil Pessoal.

Identificação e avaliação de hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida do usuário como um todo. A partir da avaliação do Perfil Pessoal, o usuário receberá informações e dicas com o intuito de despertar seu interesse em cuidar melhor de sua saúde, hábitos de vida e alimentares, estimulando assim uma melhora em sua qualidade de vida.

#### 1.3.4. Perfil Alimentar Personalizado.

Avaliação dos hábitos alimentares do usuário de forma qualitativa através de uma breve descrição de seu consumo alimentar cotidiano. A partir da identificação dos hábitos alimentares do usuário, a central oferece orientações alimentares práticas e direcionadas aos principais pontos identificados.

#### 1.3.5. Modelo de Cardápio.

Este serviço sugere um modelo de cardápio/ esquema alimentar que orienta o usuário quanto às combinações mais adequadas dos alimentos nas principais refeições (almoço e jantar) de forma qualitativa. Juntamente com o cardápio o usuário recebe dicas dos alimentos a serem consumidos nas refeições intermediárias (lanche da manhã e lanche da tarde) e desjejum para assim, manter uma alimentação saudável, através de sugestões alimentares criativas e atraentes.

#### 1.3.6. Nutrição no Dia-a-Dia.

Através da Central de Atendimento, o usuário terá à sua disposição informações nutricionais, dicas e atualidades envolvendo uma grande variedade de temas, atendendo às dúvidas mais frequentes. Este serviço baseia-se em um complexo arquivo de informações, constantemente atualizado, e abrange os seguintes temas:

- Nutrição e Esporte: assuntos relacionados à alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades e nos diferentes momentos de treino com o intuito de obter melhor desempenho e melhores resultados na composição corporal.
- Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

- Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades.
- Nutrição x Adolescentes: alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Nutrição x Crianças: alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Nutrição x Idoso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Mulher e Homem: aborda peculiaridades da vida da mulher e do Homem e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida.
- Patologia e Nutrição: orientação alimentar para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral.
- Propriedades dos Alimentos: informa as propriedades nutricionais de diversos alimentos e seus benefícios à saúde.
- Nutrição e Estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

**OBS.:** O conteúdo transmitido pelo serviço possui caráter informativo e não substitui a orientação de um profissional nutricionista.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

### 5. EDUCACIONAL

#### 1. OBJETIVO DO SERVIÇO.

**1.1.** A Assistência Escolar tem por objetivo propiciar aos segurados (alunos) todo auxílio e prestação de serviços, conforme discriminado nestas condições.

**1.1.1. Segurados:** São os Educandos (Alunos) do Estabelecimento de Ensino, desde que em gozo de boas condições de saúde e que constam na apólice de seguro.

**1.1.2. 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 invalidez permanente total do segurado

#### 2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

**2.1.** A assistência funeral será realizada pela empresa prestadora de serviço.

**Importante:** Para execução dos serviços é imprescindível que seja realizado o contato com a empresa prestadora de serviço.

#### 3. SERVIÇOS COBERTOS.

##### 3.1. Referência Médica e Hospitalar.

A Central de Atendimento indicará quando solicitado pelo segurado, os Hospitais, Médicos e Clínicas mais próximos da localidade onde o mesmo se encontrar, considerando as características e necessidades do evento.

##### 3.2. Remoção Médica por Ambulância.

Se necessário e quando solicitado, a Central de Atendimento realizará, após terem sido tomadas as providências de primeiros socorros e liberação por parte do médico responsável, a remoção do Usuário em caso de doença ou acidente, até o Hospital, Clínica ou Médico mais próximo capacitado para realização do atendimento.

Ao entrar em contato com a Central de Atendimento, o familiar ou responsável pelo Usuário terá a opção de ter referência dos serviços médicos mais próximos do local onde se encontra, utilizando a livre escolha, ou poderá ser removido para um Hospital, Clínica ou Médico credenciados pela Assistência 24 horas, que também serão indicados no momento da solicitação do serviço.

No caso de opção pela utilização de um prestador credenciado pela Assistência 24 horas, o usuário, familiar ou responsável, ficarão isentos de pagamento das despesas com gastos médicos até o limite de R\$ 1.000,00 (uns mil reais) nos casos de acidente.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

**No Brasil:** Limitado a 100 Km de distância do local do Acidente.

**No exterior:** Limitado a 150 Km de distância do local do Acidente.

### 3.3. Professor Particular na Residência do Educando.

Após 05 (cinco) dias úteis de afastamento do Segurado por motivo de Acidente ou Doença comprovado por Atestado Médico, será providenciado um professor particular para reposição de aulas perdidas e dar continuidade as atividades escolares no domicílio do Segurado. As despesas com honorários e locomoção do (s) professor (es) será limitada à R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) por evento.

Se o estado de saúde do educando não permitir que o mesmo tenha as aulas em casa enquanto estiver afastado, será providenciado um professor particular para reforço dos apontamentos perdidos no período do afastamento, apenas quando o segurado voltar às atividades normais da escola. As despesas com honorários e locomoção do (s) professor (es) será limitada a R\$ 500,00 (trezentos reais).

As opções de professor particular e de reforço **não se acumulam**.

### 3.4. Transporte.

Se o Segurado afastado não estiver em condições de se locomover, por orientação médica prévia, a Central de Atendimento irá providenciar a locomoção do mesmo de sua residência até a escola e retorno para casa. O capital segurado será de R\$ 33,00 (trinta e três reais por evento) por dia limitado a 30 (trinta) dias de utilização por evento.

### 3.5. Transmissão de Mensagens Urgentes.

Em decorrência de eventos com o Segurado no Brasil, a Central de atendimento irá transmitir mensagens de urgência aos responsáveis legais pelo educando/segurado, comunicando a ocorrência

## 4. RISCOS EXCLUÍDOS.

**Além dos riscos excluídos de todas as coberturas do seguro, definidos nas condições gerais, os serviços ora referidos não abrangem as seguintes situações:**

- a. 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.**
- b. Atos ou operações de guerra, declarada ou não, guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de guerrilha, de revolução, agitação, motim, revolta, sedição sublevação ou outras perturbações de ordem pública e delas decorrentes.**
- c. Atos de autoridades públicas, salvo para evitar propagação de danos cobertos.**

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

- d. **Competições em veículos, inclusive treinos preparatórios.**
- e. **Atos praticados em estado de insanidade mental e/ou sob efeito de bebidas alcoólicas e/ou substâncias tóxicas. Em se tratando de Segurado pessoa jurídica, esta exclusão aplica-se apenas aos atos praticados pelos sócios controladores da empresa segurada, seus diretores ou administradores;**
- f. **Furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza.**
- g. **Ato reconhecidamente perigoso que não seja motivado por necessidade justificada e a prática, por parte do segurado, de atos ilícitos e contrários a lei.**
- h. **Suicídio voluntário premeditado ou tentativa de suicídio.**
- i. **Perturbações e intoxicações alimentares de qualquer espécie, bem como as intoxicações decorrentes de ação de produto químico, drogas ou medicamentos. salvo quando prescritos pôr médico, em decorrência de acidente coberto.**
- j. **Poluição, contaminação e vazamento.**
- k. **Qualquer tipo de hérnia e suas consequências.**
- l. **Parto ou aborto e suas consequências.**
- m. **Choque anafilático e suas consequências.**
- n. **As doenças (incluídas as profissionais), quaisquer que sejam suas causas ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente pôr acidente, ressalvadas as infecções, estados septicêmicos e embolias resultantes de ferimento visível.**

### 5. CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA.

**5.1. Esta garantia será cancelada:**

**5.1.1. Na data do cancelamento da apólice;**

**5.1.2. Quando o estipulante pedir, por escrito, o cancelamento desta garantia relativamente a todos os segurados;**

**5.1.3. No caso de morte do segurado;**

**5.1.4. Com a cessação da vinculação entre o estipulante e o segurado.**

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

### 6. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.

**6.1.** Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de Assistência, o beneficiário, ou familiar do Segurado ou o Representante do Estipulante solicitará pelo telefone a Assistência correspondente informando os dados especificados no item 3 – Serviços Garantidos pela Assistência, bem como o local onde se encontra o Segurado e o serviço de que necessita.

A Assistência deve ser, acionada, através da Central de Atendimento a clientes pelo telefone:

**6.2.** Na solicitação de assistência, deverão ser informados os seguintes dados:

- ✓ Nome do segurado;
- ✓ Número do CPF;

**6.3.** Caso ocorram despesas de comunicação com a central de atendimento, estas serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

**6.4.** Além dos documentos citados acima, e nas cláusulas de garantias adicionais e suplementares, a Seguradora poderá solicitar outros documentos, em caso de dúvida fundada e justificável.

### 7. ÀREA TERRITORIAL.

**7.1.** O segurado poderá ser atendido somente em território nacional.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

### 6. SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA

2ª Opinião Médica		
Serviços	Limites	Abrangência
<b>2ª Opinião Médica EUA</b> - Este produto possibilita ao usuário obter uma 2ª Opinião Médica de especialistas nos <b>EUA</b> , quando estiver com dúvidas sobre seu estado de saúde. <b>Importante:</b> Preencher o Formulário enviado pela Central e enviar exames, laudos médicos e outros documentos necessários.	Sem limite	Brasil e Exterior

#### 1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA.

A Segunda Opinião Médica EUA é um parecer a respeito do diagnóstico, conduta ou prognóstico relativo a um caso clínico, emitido por um Centro Hospitalar dos Estados Unidos, escolhido pela Central de Atendimento da prestadora de serviços, a pedido do médico do usuário ou pelo próprio usuário.

A Central de Atendimento opera de segunda a sexta, das 8:00h às 20:00h, exceto feriado.

##### 1.1. BENEFÍCIOS.

- Presteza, fidelidade e sigilo na troca de informações;
- Parecer de profissionais de notória autoridade a respeito da melhor maneira de proceder em casos de dificuldade.

##### 1.2. PATOLOGIAS E SITUAÇÕES SUJEITAS À 2ª OPINIÃO MÉDICA.

A Segunda Opinião Médica EUA será emitida com relação a qualquer doença considerada justificadamente grave pelo médico assistente do usuário, ou pelo próprio usuário a fim de contribuir no estabelecimento de sua conduta, ante:

- Incerteza quanto à exatidão do diagnóstico por parte do médico ou do paciente depois de realizados todos os procedimentos clínicos e laboratoriais cabíveis.
- Divergência entre especialistas com relação ao tratamento adequado.



## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

### 1.3. OPERACIONALIZAÇÃO.

A Segunda Opinião Médica EUA poderá ser solicitada pelo profissional médico devidamente habilitado que estiver assistindo ao usuário, ou pelo usuário. A Central de Atendimento da prestadora de serviços orientará sobre o preenchimento do Formulário de Requisição do Serviço e envio dos exames relacionados ao diagnóstico. O formulário com toda a documentação deverá ser enviado à Central de Atendimento e após o recebimento, a Central enviará para os Estados Unidos que emitirá um parecer médico. A Central de Atendimento se responsabiliza pelas despesas de envio dos exames aos Estados Unidos, e retorno dos mesmos ao usuário. As despesas de envio dos documentos até a Central de Atendimento serão de responsabilidade do usuário.

O usuário da Segunda Opinião Médica EUA deverá estar e manter residência fixa no território nacional.

### 1.4. PROCEDIMENTOS

O usuário deverá preencher o formulário de requisição da Segunda Opinião Médica EUA e enviar todos os exames relacionados e o parecer médico obtido referente ao seu estado de saúde à Central de Atendimento.

Relação dos Exames médicos desejáveis para o envio da Segunda Opinião Médica EUA:

- Exames físicos e histórico médico completo (cópia);
- Todos os raios-x, angiografia, tomografia ou outros testes relacionados ao caso;
- Disquetes, vídeos de endoscopia, fitas do ecocardiograma relacionados ao caso;
- Slides da patologia contendo amostras de tecido ou qualquer exame/informação adicional que tenha sido fator decisivo ou tenha parte significativa no diagnóstico do usuário.

Os documentos enviados e devolvidos serão traduzidos por médico habilitado;

Caso seja necessária a realização de exames adicionais solicitados pelo centro médico responsável pela realização da Segunda Opinião Médica, será de responsabilidade do usuário providenciá-los. Estes deverão seguir os mesmos critérios de envio previamente estabelecidos.

O **parecer médico** consistirá na recomendação de agendamento para uma avaliação mais completa ou tratamento que será realizado pelo usuário. Caso seja necessária a realização de novos exames/testes, o usuário deverá providenciá-los e arcar com suas despesas. Após analisar os dados enviados pelo usuário, o centro hospitalar poderá concordar que o tratamento que a paciente estiver recebendo ou for receber é o suficiente e que eles não podem prover nenhuma melhoria adicional. Uma vez enviado o parecer médico ao usuário e este não aceitar ou não concordar com o parecer, não será realizada uma nova solicitação de segunda opinião junto a qualquer outro centro hospitalar e o caso será dado por encerrado.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

### 1.5. MODELO FORMULÁRIO PARA PREENCHIMENTO

### 1.6. SIGILO E ÉTICA MÉDICA

A interferência de um segundo profissional na abordagem de um caso clínico envolve inúmeras implicações de ordem ética. Tanto os dados do usuário, sujeito da prestação de serviços descrita, quanto a Segunda Opinião só são acessados pelos médicos envolvidos no caso.

### 1.7. PRAZO DE RETORNO DAS INFORMAÇÕES

O **prazo** médio para retorno das informações obtidas é de 20 (vinte) dias úteis, a contar da entrada de todos os exames solicitados juntamente com o formulário preenchido.

Fatores imponderáveis e/ou de força maior podem atrasar o trânsito da informação: impedimento do profissional emissor da Segunda Opinião Médica por motivo de força maior, pane nos sistemas eletrônicos, acidentes imprevistos. Estes fatores, ocorrências inesperadas de ordem logística, não constituem regra, mas sim exceções. Nestas circunstâncias, a Central de Atendimento da prestadora de serviços prestará todas as informações sobre o andamento do processo ao médico solicitante ou ao usuário.

### 1.8. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

### 1.9. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

### 1.10. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da Central de Atendimento;
- Pagamento de Reembolso;
- Qualquer tipo de despesa realizada durante o tratamento/cirurgia e despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas, hospitalares e odontológicas pagas pelo usuário no Brasil e no exterior.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS**

**7. ASSISTÊNCIA VIAGEM NACIONAL E INTERNACIONAL**

<b>PESSOAS EM VIAGEM NACIONAL E INTERNACIONAL</b>			
<b>Serviços</b>	<b>Limites</b>	<b>Eventos</b>	<b>Abrangência</b>
<b>Despesas Médicas, Cirúrgicas e de Hospitalização.</b>	R\$ 10.000,00 por evento	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	Exterior
<b>Despesas Odontológicas</b>	R\$ 300,00 por evento		
<b>Despesas Farmacêuticas</b>	R\$ 300,00 por evento		
<b>Indicação Jurídica</b>	Sem limite	Defesa no Exterior	
<b>Adiantamento de Honorários Legais</b>	R\$ 3.000,00 por evento		
<b>Adiantamento de Cauções Penais e Custas Processuais</b>	R\$ 3.000,00 por evento		
<b>Reserva de Bilhetes Para Espetáculos</b>	Sem limite	Conveniência	
<b>Alocação de Socorro por Extravio de Bagagem</b>	R\$ 300,00 por evento	Extravio de Bagagens	Brasil e exterior
<b>Remoção Médica Inter Hospitalar</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	R\$ 5.000,00 por evento	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	
<b>Transporte e Envio de Familiar</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	1 Passagem ida/volta, classe econômica, por evento		
<b>Hospedagem para familiar</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	Diária de R\$ 100,00 até 10 dias, por evento		
<b>Prolongamento de Estada</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	Diária de R\$ 100,00 até 10 dias, por evento		
<b>Regresso do Usuário Após Alta Hospitalar</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	R\$ 2.000,00 por evento		
<b>Envio de Familiar para Acompanhamento de Menores de 14 anos</b>	R\$ 600,00 por evento no Brasil R\$ 2.000,00 por evento no exterior		

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS**

*Fora do município de domicílio do usuário.			
<b>Traslado de Corpo</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	R\$ 1.000,00 por evento no Brasil R\$ 3.000,00 por evento no exterior *Não estão inclusas as despesas relativas ao funeral e enterro.	Falecimento	
<b>Retorno Antecipado de Acompanhantes e/ou Familiares</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	2 Passagens ida, classe econômica, por evento	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	
<b>Retorno Antecipado em Caso de Falecimento de Parentes</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	R\$ 600,00 por evento no Brasil R\$ 2.000,00 por evento no exterior	Falecimento	
<b>Localização e Envio de Bagagem Extraviada</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	R\$ 300,00 por evento	Extravio de Bagagens	
<b>Transmissão de Mensagens Urgentes</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	Sem limite	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	Brasil e exterior
<b>Informação e Envio de Documentos em Caso de Perda ou Roubo</b> *Fora do município de domicílio do usuário.		Perda ou Roubo de Documentos	
<b>Informações de Viagens</b> *Fora do município de domicílio do usuário.		Conveniência	
<b>Garantia de Viagem de Retorno</b> *Fora do município de domicílio do usuário.		Acidente Pessoal ou Doença Súbita	

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS**

<b>Organização do Envio de Flores</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	Custo do usuário	Conveniência	
<b>Regresso Antecipado por Ocorrências no domicílio do Usuário</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	Passagem ida, classe econômica, por evento	Ocorrências no Domicílio	
<b>Serviço de Indicação Médica</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	Sem limite	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	
<b>Monitoração Médica</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	No Exterior: incluso no limite de Despesas Médicas, Cirúrgicas e Hospitalares; No Brasil: incluso no limite de Remoção Médica Inter Hospitalar		
<b>Indenização Antecip. de Sinistros de Seguros (Roubo ou Furto de Dinheiro)</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	R\$ 200,00 por evento	Roubo ou Furto de Dinheiro	
<b>Indenização Antecip. de Sinistros de Seguros (Extravio de Bagagem)</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	R\$300,00 por evento	Extravio de Bagagens	Brasil
<b>Indenização Antecip. de Sinistros de Seguros (Disp. Médicas, Cirúrgicas e de Hospitalização)</b> *Fora do município de domicílio do usuário.	R\$ 4.000,00 por evento	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

### 1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA A PESSOAS EM VIAGEM NACIONAL E INTERNACIONAL

#### 1.1. DEFINIÇÕES:

**Usuário:** é a pessoa física titular de plano de Assistência a Pessoas, contratado junto à Contratante.

**Acidente Pessoal:** é a ocorrência de fato exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, que cause lesões físicas e tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência. **Importante:** a definição de acidente pessoal não inclui doença, independentemente de qual seja.

**Doença Súbita:** é a alteração aguda do estado de saúde do usuário com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato a vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

**Domicílio do Usuário:** é o Município de domicílio do usuário, no Brasil, constante do cadastro.

#### 1.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado de acordo com o período de vigência adquirido pelo usuário, junto à Contratante e desde que a estadia do mesmo fora de sua residência habitual não seja superior a 60 (sessenta) dias consecutivos.

Em relação a cada adesão, o direito a prestação dos serviços de assistência caducará automaticamente na data em que o usuário deixar de ter residência habitual no Brasil ou ainda na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

#### 1.3. SERVIÇOS.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO EXTERIOR;

#### 1.4. Despesas Médicas, Cirúrgicas e de Hospitalização

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita, o usuário necessitar de assistência médica, cirúrgica ou hospitalar, será assegurado o atendimento, conforme segue:

**Atendimento em casos emergenciais:** a assistência médica de emergência será efetuada dentro do menor prazo possível. Em não havendo a possibilidade de acionar a Central de Atendimento pela localização e urgência do evento, o usuário poderá recorrer a outros médicos e serviços, sendo o mesmo ressarcido do adiantamento efetuado por despesas médicas não podendo este valor exceder o limite indicado para o serviço.

**Atendimento por especialistas:** será prestado pela equipe médica da prestadora de serviços.

**Exames médicos complementares:** análises radiológicas, exames de laboratório e outros, quando forem necessários e autorizados pela equipe médica da prestadora de serviços.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

**Internação hospitalar:** quando for recomendada pela equipe médica da prestadora de serviços, será efetuada no estabelecimento mais indicado, a critério da equipe médica da prestadora de serviços, segundo a natureza do ferimento ou doença do usuário.

**Intervenções cirúrgicas:** serão efetuadas quando necessárias e autorizadas pela equipe médica da prestadora de serviços.

**Gastos médicos e hospitalares:** entende-se por gastos médicos e hospitalares os honorários de médicos e de cirurgião, outros honorários e diárias hospitalares, serviços de enfermagem, exames médicos e complementares e medicamentos prescritos até o limite indicado para o serviço.

**Limite:** R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por evento.

### 1.4.1. Despesas Odontológicas

Se o usuário for obrigado a fazer tratamento odontológico de urgência, e tão somente nesses casos, a prestadora de serviços assegurará o pagamento das despesas com o tratamento no exterior. A indicação da intervenção odontológica deverá vir acompanhada de relatório.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

### 1.4.2. Despesas Farmacêuticas

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita, desde que devidamente endossadas pelo médico indicado pela prestadora de serviços, o usuário vier a ter despesas farmacêuticas prescritas pelo médico responsável pelo atendimento do usuário no exterior, a prestadora de serviços assegurará o pagamento.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

### 1.4.3. Indicação Jurídica

Mediante solicitação do usuário e a fim de assegurar sua defesa perante qualquer tribunal em resultado de procedimento criminal que contra ele seja movido, a prestadora de serviços prestará informações sobre advogados que o possam patrocinar, sendo os respectivos honorários e outras despesas daí decorrentes por conta do usuário.

**Limite:** Sem Limite

### 1.4.4. Adiantamento de Honorários Legais

A fim de assegurar a defesa do usuário perante qualquer tribunal em resultado de procedimento criminal que contra ele seja movido durante a viagem, a prestadora de serviços adiantará o pagamento das despesas com honorários advocatícios.

A importância adiantada deverá ser devolvida pelo usuário à prestadora de serviços no prazo de 60 (sessenta) dias a serem contados da data do efetivo adiantamento;

O usuário deverá assinar documento de reconhecimento de dívida e prestar garantia bastante através de cheque caução a favor da prestadora de serviços.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

**Limite:** R\$ 3.000,00 (três mil reais) por evento.

### 1.4.5. Adiantamento de Cauções Penais e Custas Processuais

**Custas Processuais** - A prestadora de serviços prestará, a título de adiantamento, as cauções penais que sejam exigidas ao usuário para garantir as custas processuais e procedimento criminal que contra ele seja movido, desde que ocorrido durante a viagem e que não envolva responsabilidade por atos voluntariamente praticados.

**Liberdade Provisória** - Prestará ainda, a título de adiantamento e até o limite no quadro acima fixado, a caução que seja exigida para garantia da sua liberdade provisória ou comparecimento em julgamento, em razão de procedimento criminal contra ele movido ocorrido durante a viagem.

Esta importância adiantada quer para custas processuais, quer para garantia de liberdade provisória, será reembolsada à prestador de serviços pelo usuário, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias ou logo após a sua restituição pelo Tribunal, consoante o que ocorrer primeiro.

O usuário deverá assinar documento de reconhecimento de dívida e prestar garantia bastante através de cheque caução a favor da prestadora de serviços.

**Limite:** R\$ 3.000,00 (três mil reais) por evento.

### 1.4.6. Reserva de Bilhetes Para Espetáculos.

Mediante solicitação telefônica do usuário, a prestadora de serviços procederá a reserva de bilhetes para espetáculos musicais e outros em Nova Iorque, Londres, Paris, Viena e Lisboa. Para tanto, o usuário deverá fazer sua solicitação à prestadora de serviços com uma semana de antecedência da data desejada para assistir ao espetáculo e informar o número do cartão de crédito a ser debitado, o valor do ingresso, a data de validade do cartão, endereço de registro do cartão e número de seu CPF. O custo do ingresso será acrescido de taxa de reserva, independentemente do número de ingressos solicitados, cujo valor será informado ao usuário quando da aquisição do bilhete.

Os ingressos estão sujeitos à disponibilidade local e após a solicitação não será mais possível efetuar alterações ou cancelamentos.

**Limite:** Sem Limite.



## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

### 1.4.7. SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BRASIL (mais de 50 Km) E EXTERIOR.

#### 1.4.7.1. Alocação de socorro por extravio de bagagem.

Se em consequência de roubo ou furto de pertences ou extravio de bagagem em voo regular e que não seja devolvida nas 72h subsequentes à declaração de perda, a prestadora de serviços disponibilizará ao usuário a quantia pré-determinada no quadro acima, que deverá ser restituída à prestadora de serviços conforme descrito abaixo. O usuário deverá informar à Central de Atendimento os dados bancários necessários para depósito em conta corrente.

A importância disponibilizada ao usuário, acrescida dos custos e impostos vigentes, deverá ser devolvida pela contratante à prestadora de serviços. Mensalmente, a prestadora de serviços emitirá Nota Fiscal englobando os seguintes valores: valor da importância disponibilizada, acrescida dos impostos incidentes sobre o faturamento da prestadora de serviços, conforme percentuais definidos pela legislação. Eventuais aumentos de alíquotas e/ou novos impostos serão automaticamente incluídos na Nota Fiscal.

O prazo para disponibilização do adiantamento é de até 48 horas da solicitação, dependendo da infraestrutura da rede bancária da cidade de destino. Solicitações fora do horário bancário terão o prazo contado a partir do primeiro dia útil subsequente.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento

#### 1.4.8. Remoção Médica Inter Hospitalar.

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita, o usuário necessitar de remoção para outro centro hospitalar adequado mais próximo, a prestadora de serviços encarrega-se de providenciar o serviço. A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à prestadora de serviços que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência.

O meio de transporte utilizado, quando sugerido pelo médico afiliado à prestadora de serviços, poderá ser via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico. Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

Caso o usuário se encontre a uma distância superior a 1.000 km (um mil quilômetros), a remoção só se efetuará em avião de linha regular, respeitando o limite de estabelecido acima.

Quando o usuário fizer uso da remoção médica, a prestadora de serviços reserva-se o direito de propriedade sobre os bilhetes de passagens de retorno previsto e não utilizados.

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

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

### 1.4.9. Transporte e Envio de Familiar.

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita o usuário ficar hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias e caso não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a prestadora de serviços suporta as despesas com a passagem de ida e volta de avião em classe econômica ou outro meio de transporte alternativo, à critério da prestadora de serviços, para que um familiar possa ficar junto do usuário.

**Limite:** 1 Passagem ida/volta, classe econômica, por evento.

### 1.4.10. Hospedagem Para Familiar.

Em complementação ao item anterior, a prestadora de serviços encarrega-se de suportar as despesas com estada em hotel do familiar acompanhante do usuário hospitalizado. A prestadora de serviços responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como, telefonemas, restaurantes, frigobar e similares.

Este serviço está condicionado à utilização do serviço Transporte e Envio de Familiar.

**Limite:** Diária de R\$ 100,00 (cem reais) até 10 dias, por evento.

### 1.4.11. Prolongamento de Estada.

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita do usuário, e por prévia recomendação do médico responsável pelo atendimento, seu estado não justificar hospitalização ou transporte sanitário e se o seu regresso não se puder realizar na data inicialmente prevista, a prestadora de serviços encarrega-se das despesas a serem realizadas com estada em hotel.

A prestadora de serviços responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como, telefonemas, frigobar e similares.

**Limite:** Diária de R\$ 100,00 (cem reais) até 10 dias, por evento.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

### 1.4.12. Regresso do Usuário Após Alta Hospitalar.

Caso o usuário, após alta hospitalar, não estiver em condições de retornar à sua residência permanente como passageiro regular, a critério do médico responsável pela internação e pelos médicos da prestadora de serviços, estes organizarão o retorno do usuário pelo meio de transporte mais adequado às suas condições clínicas.

No caso do usuário possuir passagem de transporte aéreo com data ou limitação de regresso e, em razão de doença súbita ou lesão decorrente de acidente pessoal, acompanhada pela equipe médica indicada pela prestadora de serviços, estiver obrigado a retardar seu regresso programado, a prestadora de serviços assumirá a diferença de tarifa para o regresso do usuário ou para o prosseguimento da viagem interrompida, respeitado o limite acima.

Com esta finalidade, a prestadora de serviços poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.

**Limite:** R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por evento.

### 1.4.13. Envio de Familiar para Acompanhamento de Menores de 14 Anos.

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita ocorrer internação hospitalar, remoção ou falecimento do usuário e este estiver em viagem tendo sob responsabilidade crianças menores de 14 anos, a prestadora de serviços arcará com as despesas de uma passagem aérea, de ida e volta, para que um familiar possa buscá-las no local da ocorrência caso estas fiquem desacompanhadas ou o usuário não puder embarcá-las para o retorno ao seu local de domicílio.

**Limite:** R\$ 600,00 por evento no Brasil - R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por evento no exterior.

### 1.4.14. Traslado de Corpo.

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita ocorrer o falecimento do usuário, a prestadora de serviços atentar-se-á às formalidades administrativas necessárias para o repatriamento/transporte do corpo, transportando-o em esquife standard até o município de domicílio do usuário no Brasil (ou trecho equivalente), não estando incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

**Limite:** R\$ 1.000,00 (mil reais) por evento no Brasil - R\$ 3.000,00 (três mil reais) por evento no exterior - Não estão inclusas as despesas relativas ao funeral e enterro.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

### 1.4.15. Regresso Antecipado de Acompanhantes e/ou Familiares.

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita ocorrer internação hospitalar, remoção ou falecimento do usuário, a prestadora de serviços garante o pagamento das despesas com transporte para retorno ao local de origem de até 2 (dois) acompanhantes/familiares do usuário, a critério da prestadora de serviços, sempre que não possam efetuar este transporte pelos meios inicialmente utilizados em sua viagem. O meio de transporte a ser utilizado ficará a critério da prestadora de serviços.

Com esta finalidade, a prestadora de serviços poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte dos acompanhantes/familiares do usuário, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno dos mesmos.

**Limite:** 2 Passagens ida, classe econômica, por evento.

### 1.4.16. Regresso Antecipado em Caso de Falecimento de Parentes

Em virtude de falecimento de parente de 1º grau do usuário e caso não possa ser utilizado o bilhete original emitido com prazo determinado, a prestadora de serviços organizará e assumirá as despesas adicionais resultantes da sua volta antecipada ao seu local de domicílio desde que haja tempo hábil para participação do usuário no funeral, em companhia aérea comercial, classe econômica. Para fins deste serviço, são considerados parentes de 1º grau o cônjuge e os filhos, pais e irmãos do usuário.

Com esta finalidade, a prestadora de serviços poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno dos mesmos.

**Limite:** R\$ 600,00 (seiscentos reais) por evento no Brasil - R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por evento no exterior.

### 1.4.17. Localização e Envio de Bagagem Extraviada.

No caso de roubo ou extravio de bagagens em voo regular, enquanto sob responsabilidade da Cia. Aérea Transportadora, a prestadora de serviços assistirá ao usuário, se solicitada, na respectiva participação às autoridades. Tanto no caso de roubo como no de perda ou extravio dos ditos pertences, se encontrados, a prestadora de serviços encarregar-se-á de seu envio até o local onde o usuário se encontre ou até a sua residência habitual, em tarifa de transporte regular, desde que os pertences se encontrem devidamente embalados e transportáveis e desde que observadas as seguintes condições:

A obrigação do usuário de comunicar imediatamente o fato à Companhia Aérea e obter uma prova por escrito desta notificação (Formulário P.I.R. - Property Irregularity Report);

A obrigação do usuário de entrar em contato com a prestadora de serviços, informando o fato em até 3 (três) dias depois do ocorrido.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

### **1.4.18. Transmissão de Mensagens Urgentes.**

No caso de acidente pessoal ou doença súbita do usuário a prestadora de serviços poderá, se comunicada, avisar seus parentes ou sua empresa sobre o seu estado de saúde e localização.

**Limite:** Sem Limite.

### **1.4.19. Informação e Envio de Documentos em Caso de Perda ou Roubo.**

No caso de perda ou roubo de documentos indispensáveis ao prosseguimento da viagem, do usuário e/ou de seu (s) acompanhante (s), a prestadora de serviços prestará informação sobre os órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outras medidas necessárias. Se existirem documentos substitutos ou cópia autenticada no domicílio do usuário, a prestadora de serviços poderá, opcionalmente, remetê-los até o local onde se encontre o usuário, desde que prévia e expressamente autorizada pelo usuário.

**Limite:** Sem Limite.

### **1.4.20. Informações de Viagens.**

Caso o usuário necessite, a prestadora de serviços prestará informações sobre vacinas, telefones úteis, vistos, consulados, para melhor planejamento de sua viagem, além de informações sobre autorização para viagem de menores de 12 anos.

**Limite:** Sem Limite.

### **1.4.21. Garantia de Viagem de Regresso.**

Se em consequência de doença súbita ou lesão decorrente de acidente pessoal, cujo acompanhamento tenha sido verificado pela equipe médica da prestadora de serviços, o usuário não possa efetuar seu transporte pelo meio inicialmente utilizado em sua viagem, a prestadora de serviços garante o pagamento das despesas de seu transporte até o seu domicílio ou até ao local de destino da viagem interrompida, desde que estes últimos gastos não sejam superiores àqueles.

Com esta finalidade, a prestadora de serviços poderá, em nome do usuário, usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do usuário ou a continuação de sua viagem.

**Limite:** Sem Limite.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

### 1.4.22. Organização do Envio de Flores.

Mediante solicitação do usuário, a prestadora de serviços encarregar-se-á do envio de flores. O custo das flores e do envio é de responsabilidade do usuário. Para tanto, o usuário deverá fazer o pedido com 2 (dois) dias de antecedência, informar o número do cartão de crédito no qual será debitado o custo do serviço, a validade do cartão, o número de seu CPF e seu endereço, bem como deverá informar o endereço para a entrega das flores, o nome do destinatário das mesmas e a mensagem que acompanhará as flores.

**Limite:** Custo do usuário.

### 1.4.23. Regresso Antecipado por Ocorrências no Domicílio do Usuário.

No caso de ocorrência de eventos externos, súbitos, fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais ao domicílio do usuário e este estiver sem nenhum morador, a prestadora de serviços garante o pagamento das despesas com transporte do usuário para seu retorno, por meio de transporte alternativo, a critério da prestadora de serviços. O retorno será somente do usuário e sua moradia terá que estar vulnerável ou inabitável.

**Limite:** Passagem ida, classe econômica, por evento.

### 1.4.24. Serviço de Indicação Médica.

Se em consequência de acidente ou doença súbita, o usuário necessitar consultar um médico ou especialista, a prestadora de serviços colocará à sua disposição um serviço de informações, que lhe fornecerá o nome, endereço ou telefone de um profissional. As despesas com o médico escolhido são de responsabilidade do usuário.

A prestadora de serviços não será responsável pelos serviços prestados pelos profissionais e entidades (hospitais, clínicas, etc.) indicados através deste serviço de informação, razão pela qual tanto o material de divulgação dos serviços, quanto o material do usuário, deverão informar com clareza que o referido serviço restringe-se a indicação de médicos e hospitais.

**Limite:** Sem Limite.

### 1.4.25. Monitoração Médica.

Se durante o processo de Remoção Médica Inter Hospitalar e durante a monitoração telefônica do estado de saúde do usuário, surgir alguma dúvida, por parte da equipe médica da prestadora de serviços, sobre os cuidados dispensados ao mesmo, a prestadora de serviços poderá deslocar um profissional de sua equipe médica para acompanhamento do processo de remoção.

**Limite: No Exterior:** incluso no limite de Despesas Médicas, Cirúrgicas e Hospitalares;  
**No Brasil:** incluso no limite de Remoção Médica Inter Hospitalar.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

### SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BRASIL (mais de 50Km).

#### 1.4.26. Indenização Antecipada de sinistros de seguros (Roubo ou Furto e extravio de bagagem).

Se em consequência de roubo ou furto de pertences ou extravio de bagagem em voo regular e que não seja devolvida nas 72h subsequentes à declaração de perda, a prestadora de serviços disponibilizará ao usuário a quantia pré-determinada no quadro acima, que deverá ser restituída à prestador de serviços conforme descrito abaixo. O usuário deverá informar à Central de Atendimento os dados bancários necessários para depósito em conta corrente.

A importância disponibilizada ao usuário, acrescida dos custos e impostos vigentes, deverá ser devolvida pela contratante à prestador de serviços. Mensalmente, a prestador de serviços emitirá Nota Fiscal englobando os seguintes valores: valor da importância disponibilizada, acrescida dos impostos incidentes sobre o faturamento da prestadora de serviços, conforme percentuais definidos pela legislação. Eventuais aumentos de alíquotas e/ou novos impostos serão automaticamente incluídos na Nota Fiscal.

O prazo para disponibilização do adiantamento é de até 48 horas da solicitação, dependendo da infraestrutura da rede bancária da cidade de destino. Solicitações fora do horário bancário terão o prazo contado a partir do primeiro dia útil subsequente.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento para casos de furto de pertences;  
R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento para casos de extravio de bagagem.

#### 1.4.27. Indenização Antecipada de sinistros (Despesas Médicas, Cirúrgicas e de Hospitalização).

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita, o usuário necessitar de assistência médica, cirúrgica ou hospitalar no Brasil e não puder assumir o pagamento das despesas decorrentes desta, será adiantado ao segurado, até o limite fixado, um valor monetário para ajudá-lo a quitar estas despesas para os seguintes serviços:

Exames médicos complementares, internação hospitalar, intervenções cirúrgicas e gastos médicos e hospitalares.

O usuário deverá informar à Central de Atendimento os dados bancários necessários para depósito em conta corrente.

A importância disponibilizada ao usuário, acrescida dos custos e impostos vigentes, deverá ser devolvida pela contratante à prestadora de serviços. Mensalmente, a prestadora de serviços emitirá Nota Fiscal englobando os seguintes valores: valor da importância disponibilizada, acrescida dos impostos incidentes sobre o faturamento da prestadora de serviços, conforme percentuais definidos pela legislação. Eventuais aumentos de alíquotas e/ou novos impostos serão automaticamente incluídos na Nota Fiscal.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

O prazo para disponibilização da importância antecipada é de até 48 horas da solicitação, dependendo da infraestrutura da rede bancária da cidade de destino. Solicitações fora do horário bancário terão o prazo contado a partir do primeiro dia útil subsequente.

**Limite:** R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) por evento.

### 1.5. EXCLUSÕES GERAIS.

A prestadora de serviços não será responsável pelos reembolsos por gastos pessoais do usuário nas seguintes situações:

- Doenças crônicas ou preexistentes que o usuário sofra anteriormente a viagem, conhecidas ou não pelo usuário, assim como sua agudização ou consequências.
- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do usuário, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do usuário ou causados por má fé;
- Acontecimentos ou consequências causadas por suicídio consumado ou frustrado do usuário;
- Danos sofridos pelo usuário em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem prescrição médica;
- Despesas com aquisição de óculos, lentes, muletas e próteses em geral;
- Danos sofridos em consequência da prática de esportes radicais, tais como, mas não limitados a alpinismo, ski aquático, caça, pesca submarina, esgrima, esportes que utilizem arma de fogo, e bem assim de práticas desportivas em competição ou treino para competição e apostas;
- Assistências em consequência de um acidente laboral;
- Despesas com fisioterapia;
- Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez), parto, exame pré-natal e qualquer tipo de “check-up” médico geral;
- Transporte ou remoção sanitária, caso o usuário possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- Gastos com funeral, cremação ou cerimônia fúnebre;



## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA E APC - RIDERS

---

- Danos sofridos em consequência de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos e quaisquer perturbações de ordem pública;
- Danos sofridos em decorrência de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- Danos sofridos em consequência direta ou indireta de irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- Danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, tempestade ciclônica atípica, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.;
- Salvamento em mar, montanha ou zonas desérticas.
- No caso de extravio de bagagens, não estão cobertos os prejuízos causados direta ou indiretamente pelos seguintes fatores:
  - Viagens em meio de transporte de caráter perigoso ou ilegal, no qual o usuário atue como operador ou membro da tripulação ou não apropriado a passageiros;
  - Confisco ou apreensão da bagagem por parte da Alfândega ou outra autoridade governamental;
  - Falha do usuário em tomar medidas necessárias para salvaguardar ou recuperar a bagagem perdida;
  - Falha de notificação às autoridades competentes da Cia. Aérea sobre bagagem perdida no ponto de destino e na obtenção e preenchimento do informe de irregularidade antes de deixar o aeroporto.