

## 1. OBSERVAÇÕES BÁSICAS

Os serviços descritos neste *voucher* são caracterizados como serviços complementares às garantias do seguro, e, portanto, possuem regras e limitações próprias, não podendo ser confundidos com um plano de saúde ou mesmo o próprio seguro. Estes serviços não se propõem em momento algum ao pagamento de indenizações.

## 2. PERÍODO DE VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO

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

2.2. Após a contratação de determinado período, o mesmo não poderá ser prorrogado ou renovado enquanto o usuário estiver em viagem.

## 3. CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

3.1. Os serviços oferecidos nestas condições detalhadas são de assistência emergencial e, por não se confundirem com um seguro ou plano de saúde, somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos, definidos no item 4 dessas condições.

3.2. Por não se confundirem com um seguro ou plano de saúde, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas e não se propõem em momento algum ao pagamento de indenizações.

3.3. O titular do *voucher* de Assistência em Viagem - **PLANO PORTO AMÉRICA LATINA** terá direito aos serviços de assistência abaixo discriminados, aceitando assim as condições gerais que regem o seu uso, em todos os termos.

3.4. Ocorrendo um dos eventos previstos nesse produto, o usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência, através de ligação telefônica a cobrar para o número **(55 11) 3366-3330**.

## 4. DEFINIÇÕES

**Usuário:** Entende-se por usuário, a pessoa física, contratante do seguro viagem fornecido pela PORTO SEGURO, com no máximo **90 anos**, e devidamente cadastrada junto à Central de Assistência.

**Central de Assistência:** é a Central de Atendimento que ficará responsável por receber as solicitações de serviços dos usuários, 365 dias por ano, 24 horas por dia, bem como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao prestador de serviços por ela nomeado.

**Cadastro:** É o conjunto de informações relativas aos usuários, que terão direito a utilização dos serviços.

**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 usuários.

**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 **usuário**, e que deverá ser tratada, impreterivelmente, durante o período de viagem.

**(ii)** São também considerados como evento, aqueles previstos expressamente no serviço.

**Evento - Acidente:** É todo evento com data caracterizada, provocada 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 doença aguda ou a agutização de doença preexistente, ocorrida durante o período de viagem e vigência do contrato.

**Urgência:** Absoluta ou Relativa:

**Urgência Absoluta (emergência):** Toda enfermidade que necessite de intervenção médica, clínica ou cirúrgica, dentro das 24 (vinte e quatro) horas subsequentes à enfermidade vigente, e que disto dependam o prognóstico vital e/ou funcional do usuário.

**Urgência Relativa:** Toda enfermidade que necessite de intervenção médica, clínica ou cirúrgica, com ou sem investigação laboratorial e/ou radiológica, que deva ser realizada impreterivelmente antes do retorno do usuário ao seu Município de domicílio. A intervenção médica ou cirúrgica nas condições supracitadas deverá estar devidamente comprovada e justificada através de laudo médico detalhado, por escrito, e que disto dependam a expectativa de vida e/ou funções orgânicas do usuário.

**Doença** Pode ser:

**Crônica:** Toda enfermidade que o usuário for portador há mais de 30 (trinta) dias.

**De Base:** Disfunção de qualquer órgão do usuário que necessite de controle clínico e/ou laboratoriais periódicos.

**Aguda:** doença de início súbito não decorrente de uma doença prévia.

**Pré-existente:** estado patológico, pré-diagnosticado ou existente anteriormente ao início da vigência dos serviços de assistência.

**Limite:** É o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função do tempo, quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

**Local de residência:** É o endereço de residência ou domicílio permanente constante do cadastro do usuário, informado por este no ato de aquisição do *voucher*.

**Equipe Médica:** É composta pelo **Médico indicado** pela **Central de Assistência**, seja ele da Central de Assistência do local do evento ou da Central de origem do Contrato, pelo **Médico que prestar atendimento no local** do evento e eventualmente pelo médico coordenador Geral da Central de Assistência, que detém poder decisório em caso de eventuais divergências.

**Falecimento:** é a morte natural ou acidental do usuário.

**Funeral:** corresponde à cerimônia fúnebre, que contempla os serviços de preparação, acondicionamento do corpo, seu transporte, ornamentação do velório, atendimento às burocracias cartorárias e administrativas, bem como o sepultamento (enterro) ou cremação.

**Agudização de doença preexistente:** é a manifestação súbita dos sintomas de doença preexistente durante o período de viagem. Não é considerada a agudização de doença preexistente os procedimentos e técnicas para controle e prevenção dos sintomas de doença preexistente.

## 5. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de Assistência Emergencial serão elegíveis quando o **usuário** estiver em viagem e desembarcar em um dos seguintes países: Argentina, Bolívia, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Equador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru República Dominicana, Uruguai e Venezuela.

## 6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E LIMITES

**Todos os serviços de assistência descritos nestas condições gerais deverão ser PREVIAMENTE solicitados à Central de Assistência, através de ligação telefônica a cobrar para o número (55 11) 3366-3330, a fim de que esta organize e/ou autorize a prestação dos mesmos. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da Central de Assistência não serão reembolsados ao usuário ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste. A prestação dos serviços será feita de acordo**

**com a infra-estrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local do evento, localização, horário, natureza e urgência do atendimento requerido.**

#### 6.1. Assistência Médica

Em caso do usuário encontrar-se em situação de URGÊNCIA, decorrente de acidente ou manifestação de enfermidade, a Central de Assistência organizará a prestação do serviço de assistência médica, até o limite máximo previsto para cada contrato, desde que o mesmo tenha solicitado a prévia intermediação da Central de Assistência para a indicação de prestador de serviço e coordenação do serviço de assistência médica. Os valores serão pagos diretamente ao prestador de serviço indicado pela Central de Assistência 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:

- **Consultas com especialistas:** O usuário terá direito a um médico especialista (em situações de emergência devidamente caracterizadas), sem antes ter sido examinado por um médico clínico geral, quando houver autorização da Equipe Médica da Central de Assistência, e desde que sejam respeitadas as impossibilidades legais e éticas do país em que se encontre o usuário.

- **Exames Médicos complementares:** Serão cobertos os custos de exames de esclarecimento diagnóstico de enfermidades agudas, somente quando forem comprovadamente necessários (de acordo com critérios clínicos) e cujo resultado venha a auxiliar na tomada de decisões da equipe médica da Central de Assistência, interferindo diretamente na expectativa de vida e/ ou funções orgânicas do usuário.

- **Internação hospitalar:** Será coberta quando for recomendada pela equipe médica que assiste o usuário no local do evento, a quem caberá a indicação do estabelecimento adequado à natureza do quadro clínico apresentado pelo usuário. Na ausência de tal indicação, caberá a Equipe Médica da Central de Assistência fazê-lo.

- **Intervenções cirúrgicas:** Têm cobertura prevista quando delas dependerem a expectativa de vida e/ou funcional do usuário em curto prazo (15 dias); devendo ser previamente autorizadas pela Equipe Médica da Central de Assistência.

Excepcionalmente nos casos de URGÊNCIA ABSOLUTA, cujo risco potencial de morte requeira que a assistência seja efetuada dentro de um prazo exíguo, que impossibilite o acionamento prévio da Central de Assistência, o usuário poderá recorrer a médicos e serviços não indicados pela Central de Assistência. Nessa situação, a Central de Assistência deverá ser comunicada logo que o usuário seja internado ou ANTES DA ALTA HOSPITALAR, para que as despesas de atendimento, junto ao hospital, sejam arcadas diretamente pela Central de Assistência.

**Limite: USD 15.000,00 (Quinze mil dólares) por evento, para acidente ou enfermidade.**

#### 6.2. Fisioterapia

Se, em decorrência de evento previsto, o usuário necessitar de tratamento fisioterápico para complementação do atendimento emergencial, e, estando essa necessidade devidamente comprovada através de solicitação do médico que atendeu o usuário, durante a utilização do serviço de assistência médica, em comum acordo com a Equipe Médica da Central de Assistência, será proporcionado ao usuário, durante o período que este ainda estiver em viagem, profissionais fisioterapeutas e/ou clínicas fisioterápicas para iniciar o tratamento de reabilitação, por até 10 (dez) sessões.

Importante: Esse serviço inclui apenas o pagamento das sessões de fisioterapia, estando excluídas despesas com alimentação, transporte

ou qualquer tipo de material ou acessório que venha a ser necessário para complementar o tratamento fisioterápico do usuário.

**Limite: USD 100,00 (Cem dólares)**

#### 6.3. Extensão de período de cobertura do voucher por razões médicas

Caso o usuário esteja utilizando um serviço organizado pela Central de Assistência e, por razão médica, devidamente comprovada através de solicitação do médico que atendeu o usuário durante a utilização do serviço de assistência médica, em comum acordo com a Equipe Médica da Central de Assistência, seja necessário manter a internação hospitalar do usuário ou prorrogar a hospedagem em hotel após a alta hospitalar deste, a Central de Assistência seguirá arcando com as despesas decorrentes destes serviços, até o limite de cobertura previsto no plano contratado, até que o usuário tenha alta hospitalar ou seja liberado para continuar a viagem ou retornar para o seu Município de domicílio. Também serão cobertas as despesas de outros serviços que eventualmente sejam necessários, como continuação do atendimento médico prorrogado.

**Limite: Ilimitado**

#### 6.4. Assistência Odontológica

Em caso do usuário necessitar de intervenção odontológica de emergência, a Central de Assistência providenciará o pronto atendimento, arcando com as despesas da consulta, até o limite pré-estabelecido. Não poderá o serviço de emergência ser acionado para tratamento de lesão caracterizada como pré-existente ou reparação de qualquer prótese ou órtese que venha ser danificada por descuido do usuário.

**Limite: USD 100,00 (Cem dólares)**

#### 6.5. Assistência Farmacêutica

Havendo prescrição de medicamentos originários de um atendimento médico/odontológico emergencial, decorrente de evento, atendido pela Central de Assistência, o valor destes medicamentos será incluído na conta hospitalar. Caso estes medicamentos não possam ser incluídos na conta hospitalar ou do dentista, a Central de Assistência indicará ao usuário a farmácia mais próxima onde ele possa, por conta própria, adquirir os medicamentos.

**Importante:** O limite deste serviço é complementar ao de Assistência Médica/Odontológica, portanto, o valor especificado abaixo somente será utilizado caso os medicamentos possam ser incluídos na conta hospitalar ou do dentista.

**Limite: USD 100,00 (Cem dólares).**

#### 6.6. Hospedagem em Hotel Após Alta Hospitalar

Em caso de tornar-se necessária a hospedagem do usuário em hotel, imediatamente após este ter recebido alta hospitalar e, se este repouso foi prescrito pelo médico local ou pela Equipe Médica da Central de Assistência, as despesas decorrentes deste serviço serão suportadas pela Central de Assistência, pelo período máximo de 05 (cinco) dias.

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

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

**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.

**Limite: USD 100,00 (Cem dólares) por diária e o período máximo de 05 (Cinco) diárias.**

#### 6.7. Remoção Inter Hospitalar

Se, em caso de acidente ou enfermidade, o usuário for levado para 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 usuário para o hospital mais próximo e capacitado tecnicamente para atendê-lo, através do meio de transporte que a equipe médica da Central de Assistência considerar mais apropriado, ouvindo o médico que atende o usuário. Caso seja solicitado pelo médico que atende o usuário, o mesmo poderá ser acompanhado por um médico ou enfermeiro designado pelo Departamento Médico da Central de Assistência.

Esta transferência será feita mediante apresentação de pedido do médico que atende o usuário no local do evento. O pedido do médico local deve informar por ESCRITO:

1. Que o local onde o usuário está internado, segundo critérios exclusivamente médicos, não tem condições técnicas e estruturais para atendê-lo;

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

3. Qual o meio de transporte recomendado para a remoção inter-hospitalar podendo ser feita por ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI e sua justificativa clínica para tanto;

4. Qual o hospital mais próximo com condições de receber o usuário e se o usuário tem condições clínicas de ser removido até este hospital;

Independente dos itens anteriores, a 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). Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou uma enfermeira deverá acompanhar o paciente.

**Importante 1:** A Transferência em avião UTI só será coberta quando:

- Dentro do mesmo continente (quando o usuário estiver em viagem ao exterior);
- Se a natureza dos ferimentos ou da enfermidade exigir esse meio de locomoção, a critério do médico local ou da Equipe Médica da Central de Assistência;
- Se a causa clínica da indicação da UTI aérea for exclusiva e diretamente relacionada à queixa inicial do usuário (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;
- Se o usuário estiver internado em Unidade de Urgências (UTI, Pronto-Socorro) do Hospital e não tiver tido alta hospitalar;
- Se o destino do usuário for outro hospital (nunca a sua residência).

**Importante 2:** Se o serviço de remoção for realizado para o território brasileiro, caberá ao usuário e/ou sua família:

- O dever de localizar e garantir uma vaga hospitalar para o usuário.
- Enviar para a Equipe Médica da Central de Assistência uma 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.

A remoção do paciente só será iniciada quando a vaga hospitalar de destino estiver garantida e comprovada desta forma.

**Limite : Ilimitado**

#### 6.8. **Traslado Médico/Repatriamento Médico**

Caso o usuário internado no Exterior por período igual ou superior a 20 (vinte) dias, sem que exista previsão de alta médica, não se encontre em condições de retornar ao seu domicílio como passageiro regular (segundo critérios médicos), a Central de Assistência, organizará o retorno do usuário (desde que o procedimento seja efetuado integralmente pela Central de Assistência) pelo meio de

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

**Importante 1:** A Transferência em avião UTI só será coberta quando realizada dentro do mesmo continente.

Este serviço será prestado mediante apresentação de pedido do médico que atende o usuário no local do evento. O pedido do médico local deve informar por ESCRITO:

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

2- Qual o meio de transporte recomendado para o retorno ao domicílio, podendo ser feita por ambulância simples, carro ou avião comercial ou UTI e sua justificativa clínica para tanto. O avião comercial poderá ser adaptado com maca, oxigênio ou extra-seat, quando necessário.

Caso ocorram divergências entre os pareceres da Equipe Médica, o Departamento Médico da Central de Assistência, especializado em Cuidados Intensivos e Transporte de Doentes Graves, estará apto a dirimi-las.

**Importante 2:** A **Central de Assistência** se sub-rogará nos direitos do usuário de negociar junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem (ns) original (is) do usuário. Portanto, a(s) passagem (ns) original (is) do usuário, passará (ão) a ser da Central de Assistência devendo o usuário enviá-la(s), assim que retornar ao Município de domicílio, juntamente com o Termo de Sub-rogação assinado.

**Importante 3:** Estão excluídas Remoções médicas intercontinentais em avião UTI.

**Limite : Ilimitado**

#### 6.9. **Retorno ao domicílio após alta hospitalar**

Em caso do usuário, após ter recebido alta hospitalar, não se encontrar em condições de retornar ao seu domicílio como passageiro regular (segundo critérios médicos), a Central de Assistência, organizará o retorno do usuário (desde que o procedimento seja efetuado integralmente pela Central de Assistência) pelo meio de transporte mais adequado. O serviço inclui a organização da viagem de retorno com coordenação no embarque e na chegada, com a infra-estrutura necessária: adequação do meio de transporte eleito, através de complementação tecnológica da aparelhagem médica necessária, acompanhamento médico e/ou de enfermeira, ambulâncias, UTI móvel terrestre se necessário.

**Neste serviço não será utilizado avião UTI** (Unidade de Terapia Intensiva).

Este serviço será prestado mediante apresentação de pedido do médico que atende o **usuário** no local do evento. O pedido do médico local deve informar por ESCRITO:

1. Qual o estado de saúde do **usuário** (descrição clínica detalhada), qual (is) o(s) tratamento(s) e medicamento(s) que vem(êm) sendo aplicado(s) ao **usuário**;

2. Qual o meio de transporte recomendado para o retorno ao domicílio, podendo ser feita por ambulância simples, carro ou avião comercial e sua justificativa clínica para tanto. O avião comercial poderá ser adaptado com maca, oxigênio ou extra-seat, quando necessário.

Caso ocorram divergências entre os pareceres da Equipe Médica, o Coordenador Médico da Central de Assistência, especializado em Cuidados Intensivos e Transporte de Doentes Graves, estará apto a dirimi-las.

Considera-se alta hospitalar clinicamente justificável para os fins objeto deste produto, a liberação clínica do usuário 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 de usuário em outras condições.

**Importante:** A Central de Assistência se sub-rogará nos direitos do usuário de negociar junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(ns) original(is) do usuário. Portanto, a(s) passagem(ns) original(is) do Usuário, passará(ão) a ser da Central de Assistência devendo o usuário enviá-la(s), assim que retornar ao Município de domicílio, juntamente com o Termo de Sub-rogação assinado.

**Limite :Ilimitado**

#### 6.10. Visita ao usuário hospitalizado

Se, em consequência de evento previsto, o usuário desacompanhado, permanecer hospitalizado em unidade hospitalar localizada fora do seu município de 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 (classe econômica) ou rodoviária, de ida e volta, e 5 (cinco) diárias de hotel, para uma pessoa indicada pelo usuário para que esta possa acompanhá-lo. Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário/acompanhante um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença.

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

**Importante:** Não será permitida em hipótese alguma a prorrogação do período descrito acima. Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular etc.

**Limite: Passagem aérea (classe econômica) ou rodoviária e 05 (cinco) diárias de hotel no limite de até USD 100,00 (cem dólares) por diária.**

#### 6.11. Garantia de Viagem de Retorno

Em caso do usuário possuir um bilhete aéreo com data ou limitação de regresso e, em razão de doença ou acidente que tenha sido acompanhado pela Equipe Médica da Central de Assistência, estiver obrigado a retardar ou adiantar seu regresso programado, será assumida, pela Central de Assistência, a diferença de tarifa para que essa viagem prossiga fora da data fixada ou de limitação.

A Central de Assistência se sub-rogará nos direitos do usuário de negociar junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem (ns) do usuário. Portanto, a(s) passagem (ns) original(is) do usuário, passará(ão) a ser da Central de Assistência e o usuário deverá enviá-la(s), assim que retornar ao Município de domicílio ou local de destino, juntamente com o Termo de Sub-rogação assinado.

**Importante:** A diferença paga pela Central de Assistência para adiantar ou retardar o regresso do usuário, obedecerá às mesmas condições da passagem originária.

#### 6.12. Assistência Jurídica

Caso o usuário esteja em viagem fora do território brasileiro e venha se envolver em algum problema inesperado com um terceiro, que necessite de acompanhamento jurídico, e solicite uma consulta e/ou instauração de processos judiciais, a Central de Assistência arcará com o valor dos honorários deste profissional.

**Limite: USD 1.000,00 (Mil dólares).**

#### 6.13. Adiantamento para pagamento de fiança

Quando o usuário estiver em viagem ao exterior, e for exigida fiança judicial, para a concessão de liberdade provisória do usuário, a Central de Assistência providenciará o adiantamento do valor

estipulado para o pagamento da fiança.

**Importante:** A liberação deste valor será feita mediante assinatura de Termo de Reconhecimento de Dívida, pelo Associado ou seu representante legal, que deverá ser reconhecido em consulado brasileiro ou cartório. O valor adiantado deverá ser devolvido à Central de Assistência no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, ao câmbio turismo da data do reembolso.

**Limite: USD 2.000,00 (Dois mil dólares).**

#### 6.14. Orientação e envio em caso de perda de documentos

##### a) Documentos Pessoais

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 ou embaixadas, cartões de crédito indicando o número de telefone para cancelamento. Poderá ainda entrar em contato com os familiares, a fim de enviar cópias desses documentos ao usuário.

**Importante:** O Limite de peso do documento deverá ser no máximo de 01 (um) Kg, dentro das exigências de postagem.

##### b) Documentos Empresariais

Em casos de extravio de qualquer documento imprescindível ao seu trabalho (disquetes, CDs, relatórios etc.), a Central de Assistência, sempre que possível enviará cópias desses documentos ao usuário, desde que a empresa as disponibilize.

**Importante:** O Limite de peso do documento deverá ser no máximo de 01 (um) Kg dentro das exigências de postagem.

#### 6.15. Retorno antecipado por falecimento de parente ou cônjuge

Em caso de falecimento de um parente ou cônjuge, a Central de Assistência deverá organizar e assumir as despesas adicionais resultantes do retorno antecipado do usuário ao seu Município de domicílio.

**Importante 1:** O usuário deverá retornar com passagem aérea (classe econômica) ou rodoviária, a critério da Central de Assistência, conforme as distâncias e os meios de transporte disponíveis para o local do evento, sempre que não puder utilizar a passagem original emitida com prazo determinado. Nesse sentido, a Central de Assistência se sub-rogará nos direitos do usuário de negociar junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(s) do usuário. Portanto, a(s) passagem(ns) original(is) do usuário, passará(ão) a ser da Central de Assistência e o usuário deverá enviá-la(s), assim que retornar ao Município de domicílio ou local de destino, juntamente com o Termo de Sub-rogação assinado.

**Importante 2:** Para os fins deste serviço, considera-se parente os pais, irmãos e filhos.

**Limite: Ilimitado**

#### 6.16. Retorno de familiares

Caso os familiares do usuário possuam passagem aérea com data ou limitação de regresso, e em razão de doença, acidente súbito ou falecimento do usuário, acompanhados pela Equipe Médica da Central de Assistência, os familiares estiverem obrigados a, adiantar seu regresso ao Brasil, ou a permanecer no país do evento, a Central de Assistência assumirá a diferença de tarifa para que a viagem dos familiares do usuário prossiga fora da data fixada ou de limitação.

A Central de Assistência se sub-rogará nos direitos dos familiares do usuário de negociar junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(s) destes. Portanto, as passagens originais dos familiares, passarão a ser da Central de Assistência, devendo os familiares enviá-las, assim que retornarem ao Município de domicílio, juntamente com o Termo de Sub-rogação assinado. Para os fins deste serviço, entende-se por familiares o cônjuge, os pais e os filhos do usuário.



### 6.17. Acompanhamento de menores

Caso o usuário esteja viajando com criança(s) menor (es) de 12 (doze) anos sob sua responsabilidade, e, por razões de acidente ou enfermidade não possa embarcá-la(s) para que retorne(m) ao Município de domicílio, a Central de Assistência cuidará dos seguintes serviços: acompanhamento do(s) menor(es) até o aeroporto, formalidades de embarque, coordenação com a companhia aérea para a condição de "menor desacompanhado", informação aos pais ou parentes dos dados referentes ao retorno.

### 6.18. Localização e Encaminhamento de Bagagem

Em caso de extravio de bagagens, o usuário deverá comunicar o fato à Cia. Aérea, obtendo uma prova por escrito desta notificação (PIR - Property Irregularity Report), para que esta possa proceder à localização da bagagem. Feito isto, o usuário deverá contatar a Central de Assistência para que esta possa realizar o monitoramento do processo de localização da bagagem junto à Cia. Aérea, bem como informar seu domicílio transitório para que, no caso da companhia transportadora notificar a localização da bagagem, esta possa lhe ser enviada.

### 6.19. Traslado/Repatriamento de Corpo

Caso o usuário venha a falecer durante a viagem, a Central de Assistência se atentarà às formalidades administrativas necessárias para o retorno do corpo, transportando-o em esquife standard, até o Município de domicílio do usuário no Brasil (ou distância equivalente).

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.

**Limite : Ilimitado**

### 6.20. Funeral

Em caso de óbito do usuário durante a viagem, a Central de Assistência organizará o funeral do mesmo, através da prestação dos serviços abaixo indicados.

**Importante 1:** A Central de Assistência não efetuará reembolso de funerais organizados pela família do usuário ou por terceiros, sem a intermediação da Central de Assistência.

**Importante 2:** O limite de cobertura engloba todos os itens abaixo relacionados.

#### a) Assessoria para formalidades administrativas :

Um representante funerário devidamente cadastrado pela Central de Assistência dirigirá-se à residência/hospital do óbito, para recepcionar todos os documentos necessários e os encaminhará até a funerária do Município para o sepultamento do usuário, tomando as medidas devidas para a realização do funeral, entregando, aos responsáveis a respectiva documentação, posicionando-os ainda das providências tomadas.

**Importante:** Se for necessário, a Central de Assistência se fará acompanhar de um membro da família.

#### b) Preparação do corpo:

- Limpeza do corpo (banho, barba e vestimento com roupas e sapatos fornecidos pela família);
- Tamponamento;
- Desodorização;
- Tanatopraxia (Se possível no local do falecimento e mediante autorização da família).

#### c) Urna Mortuária:

- Estrutura de madeira, com visor, alça de varão, com acabamento em verniz de alto brilho.

#### d) Velório:

- Sala velatória ou Capela.
- Organização de todas as despesas com documentos
- Mesa de Condolências

#### e) Paramentos:

- Castiçais, velas e aparelhos de ozona;
- Suporte para livro de presença;
- Banquetas para suporte de urna.
- A utilização dos paramentos acima poderá ser limitada devido à disposições do Município.

#### f) Ornamentação de Urna:

- A Central de Assistência colocará à disposição flores da época para ornamentação do interior da urna.

#### g) Coroa de Flores:

- A Central de Assistência colocará disposição da família 02 (duas) coroas de flores da época simples, juntamente com uma faixa de dizeres redigida pela família. Os dizeres serão informados pelo responsável à Central de Assistência ou a quem esta indicar.

#### h) Orientação para Registro:

- A Central de Assistência fornecerá orientações acerca dos documentos necessários para o registro da Certidão de Óbito em cartório.

#### i) Carro Funerário:

- Será disponibilizado um carro funerário para transporte do falecido desde o local do óbito até o local do velório e depois até o local aonde se fará o sepultamento, desde que dentro do mesmo Município.

#### j) Sepultamento ou Cremação:

- A Central de Assistência providenciará o sepultamento no túmulo ou jazigo que a família do usuário indicar ou a cremação do mesmo, caso haja a documentação pertinente e o serviço estiver disponível no Município de sepultamento.
- A taxa de cremação sempre será de responsabilidade da Central de Assistência. Caso o óbito ocorra e o usuário resida em Município que não disponha deste tipo de serviço, tendo a família optado pela cremação, deverá arcar com o traslado do corpo desde o local do evento até o local da cremação.

#### k) Serviços Complementares:

- Taxa de sepultamento;
- Taxa de cremação;
- Atestado de óbito.

#### l) Locação de Jazigo:

- Caso a família do usuário, 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 evento, desde que exista disponibilidade no local do sepultamento.

#### m) Veículo de aluguel com motorista :

A Central de Assistência colocará à disposição da família do usuário um veículo tipo econômico) e um motorista, exclusivamente para acompanhamento do funeral, dentro do Município do sepultamento.

**Importante :** Despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista ficam a cargo dos familiares do usuário.

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

### 6.21. Transmissão de mensagens

Em caso de solicitação por parte do usuário, a Central de Assistência transmitirá mensagens urgentes, desde que relacionadas a um caso de assistência, a uma ou mais pessoas indicadas pelo usuário, residentes no Brasil.

### 6.22. Porto Viaje Bem

#### Assessoria Pré-Viagem

Antes mesmo do início da viagem, assim que a compra do Plano escolhido for efetivada, o usuário 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 relacionado a um determinado local, nas seguintes especialidades:

## Viagem

Destinos exóticos, lugares remotos, eco-turismo, 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, tels. e ends úteis;
- Elaboração de roteiros de viagem e pesquisa de localidade.

## 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.

### Importante:

**TODOS OS CUSTOS RELACIONADOS COM AS SOLICITAÇÕES DOS SERVIÇOS DO PORTO VIAGEM BEM SERÃO DE INTEIRA RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.**

## 7. EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES

**Estão limitados os serviços de Assistência nos seguintes casos:**

a) Os serviços de assistência serão disponibilizados aos **usuários**, durante o período de vigência contratado, 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).**

b) O usuário somente poderá utilizar-se dos serviços de assistência com a prévia autorização da Central de Assistência, exceto na ocorrência de situações onde sua vida esteja em risco;

c) Os Serviços de Assistência não se aplicarão as complicações que venham a ocorrer durante a viagem do usuário, decorrentes de qualquer inobservância de prescrição médica;

d) Os serviços de assistência não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do usuário ou outro que vier a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Assistência (dados imprescindíveis ao atendimento, como o nome, endereço, nº. de identificação, e outros que se tornarem necessários).

e) Em situações que o Departamento Médico da Central de Assistência não conseguir obter laudos médicos de forma satisfatória caberá ao usuário obtê-los diretamente do médico que o trata e/ou do Hospital no qual encontrar-se internado; vale lembrar que o poder de obtenção de laudos é direito do usuário e a Central de Assistência não pagará por qualquer tipo de laudo e/ou tradução de línguas não universais. Caso não tenhamos tal colaboração o usuário perderá o direito de atendimento;

f) O não comparecimento nas consultas médicas agendadas pela Central de Assistência será considerado injustificável e os custos resultantes desta ficaram por conta do usuário.

g) Medicamentos que não sejam utilizados ou prescritos em decorrência de atendimento do serviço de assistência médica ou odontológica.

**Estão excluídas as prestações de serviço de assistência:**

**De caráter geral:**

a) Toda e qualquer entrega de dinheiro, a título de reembolso de despesas, não será realizada pela Central de Assistência, em virtude da proibição contida na Resolução CNSP nº 102 de 2.004.

b) Eventos resultantes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, desde que a Central de Assistência fique impossibilitada de prestar os serviços de assistência emergencial.

c) Eventos resultantes de explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;

d) Eventos resultantes de 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 **usuário** provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.

e) Eventos resultantes de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de Guerra.

### Em relação às pessoas:

a) Restituição de despesas efetuadas diretamente pelo usuário;

b) Procedimentos ou técnicas para controle e prevenção de Doenças Crônicas, de Base ou Preexistentes que não estejam em fase de agudização.

c) Infecções, enfermidades, lesões ou processos resultantes de ação criminal e/ou de tentativa de suicídio perpetrada direta ou indiretamente pelo usuário;

d) Ocorrências havidas durante o vôo e conexões para cidade de destino ou no vôo e conexões durante o vôo de retorno para a cidade de origem;

e) Atendimentos médicos que não guardem a devida correspondência aos sintomas relatados à Central de Assistência e retorno para reavaliações ambulatoriais;

f) Tratamento de moléstias, estado patológicos ou qualquer tipo de ocorrência que venha gerar solicitação por parte do usuário dos serviços da Central de Emergência, que sejam provocados pela ingestão intencional de drogas, narcóticos, abuso de bebidas alcoólicas, ou pelo uso de remédios sem receita médica, mesmo que anterior a data do embarque;

g) Tratamento de moléstias, estado patológicos ou qualquer tipo de ocorrência que venha gerar solicitação por parte do usuário dos serviços da Central de Emergência, que sejam decorrentes de Acidente de trânsito, onde restar comprovada a ingestão de drogas, narcóticos, bebidas alcoólicas, ou uso de remédios sem receita médica, pelo terceiro condutor do veículo onde o usuário seja passageiro ou do usuário na condição de condutor do veículo acidentado;

h) Quadros que envolvam patologia de origem psiquiátrica e psicológica;

i) Problemas de gravidez após o 7º mês (28ª semana) de gestação, exames de pré-natal e o parto; problemas de gravidez antes do 7º mês (28ª semana), em gestações consideradas de risco pelos exames pré-natais (clínicos e para-clínicos). Problemas ocasionados por interrupção voluntária de gravidez e/ou complicações decorrentes desta;

j) Ortodontia, Lentes, órteses, próteses e acessórios em geral;

k) Serviços prestados por pessoas que tenham grau de parentesco ou amizade com o usuário, salvo quando previamente autorizados pela Empresa Prestadora de Serviços;

l) Remoções médicas em avião UTI quando o paciente não estiver internado em centro hospitalar de urgências (UTI, Pronto-Socorro), ainda que tenha passado por consulta médica ou tratamento durante a viagem;

m) Remoções médicas de pacientes que tenham tido alta hospitalar;

- n) Remoções médicas que já tiverem sido iniciadas sem a prévia discussão do caso com o Departamento Médico da Empresa Prestadora de Serviços;
- o) Remoções médicas intercontinentais em avião UTI;
- p) Consultas, atendimentos ou exames médicos que não se relacionem à queixa apresentada à Central de Assistência pelo usuário;
- q) Pagamento de despesas médico-hospitalares havidas pelo usuário em território brasileiro, observado o âmbito territorial;
- r) Práticas não reconhecidas como medicina tradicional no local da viagem;
- s) Viagens em veículos impróprios ou em condições impróprias ao transporte de passageiros;
- t) Eventuais acidentes em decorrência da prática de esportes perigosos ou de competição, incluindo (mas não se limitando a estes): motociclismo, asa delta, paraquedismo, paraglyder, balonismo, kart, rachas e esportes inverniais fora de pistas regulamentares autorizadas.
- u) Gastos com reeducação funcional e massagens (de pacientes que não se encontrem em enfermaria, Unidade de Terapia Semi-intensiva ou Intensiva);
- v) Doenças, para as quais a vacinação é sabidamente recomendada para o local de destino;
- w) Acidente ou Doença do Trabalho;
- x) Intervenções ou tratamentos de ordem estética;
- y) Gastos assumidos pelo **usuário** conseqüentes à inobservância das orientações do médico responsável e/ou do Departamento Médico da Central de Assistência, salvo exceções com justificativas cabíveis, que serão analisadas pelo Departamento Médico da Central de Assistência.
- z) Ocorrências havidas durante o trajeto marítimo para as cidades de destino ou durante o trajeto marítimo de retorno para a cidade de origem;

Condições Detalhadas será sempre o do domicílio do cliente.

#### **Em relação ao Serviço de Assistência Funeral:**

- a) Aquisição de jazigo;
- b) Exumação de corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;
- c) Despesas decorrentes da construção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
- d) Buscas, realização de provas, bem como, formalidades legais e burocráticas, no caso do usuário haver desaparecido em acidente, qualquer que seja sua natureza, implicando em morte presumida;
- e) Translado do corpo para cremação desde o local do evento até o outro Município onde a cremação possa ser efetuada;
- f) Localidades onde a legislação não permita a intervenção da Central de Assistência;
- g) Morte decorrente de suicídio ou das conseqüências de sua tentativa.
- Além destas exclusões específicas, aplicam-se também ao Serviço de Assistência Funeral todas as demais exclusões previstas nestas Condições Gerais.

#### **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.

#### **8. FORO**

O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas destas