

CONDIÇÕES GERAIS DOS PRODUTOS TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE

ÍNDICE ANALÍTICO

I. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1. PARTES
2. DEFINIÇÕES
3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E SEUS LIMITES EM VALORES
4. PROCEDIMENTOS OBRIGATORIOS PARA A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E CANCELAMENTO DO PRODUTO ADQUIRIDO

II. DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE

5. ASSISTÊNCIA MÉDICA
6. GASTOS MÉDICOS COM DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES
7. GASTOS COM MEDICAMENTOS EM CASO DE INTERNAÇÃO E EM AMBULATÓRIO
8. ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA
9. REPATRIAÇÃO POR MORTE
10. REPATRIAÇÃO SANITÁRIA
11. REPATRIAÇÃO DE MENOR
12. PASSAGEM AÉREA DE IDA E VOLTA PARA UM FAMILIAR
13. GASTOS DE HOTEL PARA ACOMPANHANTE EM CASO DE INTERNAÇÃO OU POR CONVALESCENÇA
14. TRASLADO POR ENFERMIDADE OU ACIDENTE
15. ASSISTÊNCIA NA LOCALIZAÇÃO DE BAGAGEM
16. TRANSMISSÃO DE MENSAGEM URGENTE
17. ASSISTÊNCIA JURÍDICA
18. FIANÇA EM CASO DE ACIDENTE AUTOMOBILÍSTICO A TÍTULO DE EMPRÉSTIMO
19. VIAGEM DE REGRESSO
20. SUBSTITUIÇÃO DE EXECUTIVOS
21. ORIENTAÇÃO EM CASO DE PERDA DE DOCUMENTO OU CARTÃO DE CRÉDITO

III. DISPOSIÇÕES GERAIS

22. VALIDADE TERRITORIAL
23. VALIDADE TEMPORÁRIA
24. PRORROGAÇÃO
25. REEMBOLSO
26. VIAGEM DE GRUPOS
27. LIMITAÇÕES POR IDADE
28. SUB-ROGAÇÃO NOS DIREITOS E AÇÕES
29. DISPOSIÇÕES GERAIS
30. FORO

IV. DOS SEGUROS CONTRATADOS PELA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE

31. SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS
 - 31.5. MORTE ACIDENTAL
 - 31.6. INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE
32. SEGURO VIAGEM
 - 32.4.1. ATRASO DE BAGAGEM (reembolso de despesas por demora na localização)
 - 32.4.2. SEGURO BAGAGEM (indenização por extravio definitivo)
 - 32.4.3. CANCELAMENTO DE VIAGEM

I. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1. PARTES

1.1. CONTRATANTE

CONTRATANTE é a pessoa, física ou jurídica, que adquire os serviços de assistência integral ao VIAJANTE, por ela escolhido e referido no "voucher" emitido.

1.2. VIAJANTE

VIAJANTE é a pessoa física, cujo nome consta no "voucher", beneficiária dos serviços de assistência prestados pela CONTRATADA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE.

1.3. CONTRATADA

CONTRATADA, também denominada TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, é a Asistbras S/A Assistência ao Viajante, CNPJ/MF 07.139.957/0001-62, sediada em São Paulo-SP, na Av. Ipiranga, nº 353, Térreo, CEP 01046-010, que promove, no Brasil, os serviços da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE - Produtos de Assistência Integral ao Viajante.

2. DEFINIÇÕES

2.1. ACIDENTE

Evento que, de maneira súbita, altera o estado de saúde prévia de uma pessoa, ou cause a sua morte, e que se produz em decorrência de impacto violento, inevitável, repentino, inesperado e involuntário de um objeto contundente em movimento contra a pessoa e ou desta pessoa em movimento contra o objeto.

No caso do seguro de acidentes pessoais, previsto no item IV das presentes condições gerais, o conceito de acidente é o definido pela SEGURADORA, conforme transcrito no item 32.3.1. adiante.

2.2. ASSISTÊNCIA INTEGRAL AO VIAJANTE

Serviços que a CONTRATADA (TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE) disponibiliza ao VIAJANTE durante, estritamente, o período de viagem referido no "voucher", na extensão, limites e forma previstos nas Condições Gerais do PRODUTO DE ASSISTÊNCIA AO VIAJANTE adquirido.

A assistência ao viajante inclui serviços, benefícios e limites em valores conforme o PRODUTO contratado, observadas estas Condições Gerais, em especial, as cláusulas correspondentes ao PRODUTO contratado, que integram o "voucher" para todos os fins.

2.3. CONDIÇÕES GERAIS

Regras sobre os direitos e obrigações das partes relativos ao PRODUTO referido no "voucher", escolhido e adquirido pelo CONTRATANTE e VIAJANTE, **às quais estes aderem sem ressalvas**. Isto quer dizer que as presentes Condições Gerais serão consideradas conhecidas e aceitas pelo CONTRATANTE e VIAJANTE no momento da contratação do produto junto ao agente vendedor.

2.4. DOENÇA CRÔNICA

É a doença permanente, causada por alteração patológica irreversível, que pode exigir do paciente auxílio especial para a reabilitação ou longos períodos de supervisão, observação ou cuidados.

2.5. DOENÇA CONGÊNITA

É a doença existente desde, ou antes mesmo, do nascimento do VIAJANTE, sem causa relacionada.

2.6. DOENÇA (OU ENFERMIDADE) PRÉ-EXISTENTE

É toda enfermidade e suas reativações ou retorno à fase aguda, existentes anteriormente ao início da viagem e ou compra do PRODUTO da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, ainda que se manifestem somente após a aquisição deste.

2.7. ENFERMIDADE AGUDA

É o processo curto e relativamente severo de alteração do estado do corpo ou alguns de seus órgãos, que possa interromper ou alterar o equilíbrio das funções vitais, podendo provocar dor, fraqueza ou outra manifestação estranha ao comportamento normal do mesmo.

2.8. ENFERMIDADE RECORRENTE

Retorno de uma enfermidade após tratamento, usualmente três vezes ou mais ao ano.

2.9. PRODUTOS TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE

São as modalidades de produtos de assistência ao VIAJANTE comercializadas pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. Os PRODUTOS da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE diferenciam-se pelos tipos de serviços que são disponibilizados ao VIAJANTE e limites em valores destes, os quais são classificados das seguintes formas: **MY EUROPE (ME)**, **MY FIRST (MF)**, **MY WORLD (MW)**, **MY INTERNATIONAL (MI)** e **MY NACIONAL (MN)**.

Os serviços disponibilizados e limites em valores estão previstos no "voucher", na tabela de "Serviços e Limites".

2.10. TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE

É uma empresa prestadora de serviços de assistência ao VIAJANTE, que conta com Central de Atendimento 24 horas por dia, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

2.11. VALIDADE TEMPORÁRIA

Período de tempo, previsto em dias, meses ou ano, devidamente delimitado no "voucher", em que a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE prestará os serviços previstos **no PRODUTO adquirido** pelo CONTRATANTE e VIAJANTE, conforme mencionado no "voucher", e dentro dos limites contratados. Também é o período de tempo, previsto no "voucher", em que prevalecerão as coberturas dos seguros contratados pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE junto à SEGURADORA e em favor dos VIAJANTES-SEGURADOS.

2.12. VALIDADE TERRITORIAL

É o local, ou locais, em que os serviços da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE serão prestados, variando de um PRODUTO a outro.

2.13. "VOUCHER"

Documento entregue ao VIAJANTE, que formaliza a contratação do produto de assistência e especifica o PRODUTO adquirido, e que contém o seu nome, idade, endereço, prazo de validade, duração, data de emissão, nome da agência de turismo emissora, **os serviços a serem prestados, limites em valores** e as condições contratuais que regem o produto.

3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E SEUS LIMITES EM VALORES

3.1. A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE é uma empresa prestadora de serviços de assistência médica, jurídica e pessoal ao VIAJANTE em situações de emergência durante a viagem deste. Fica desde já esclarecido que os serviços prestados pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE não constituem um seguro saúde nem programa de medicina pré-paga, sendo que suas atividades têm como finalidade exclusiva a assistência ao VIAJANTE em decorrência de eventos aqui previstos e que impeçam a continuidade de sua viagem.

3.1.1. As presentes condições contêm todos os serviços prestados pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, porém ela **só estará obrigada a prestar ao**

VIAJANTE aqueles efetivamente previstos no **PRODUTO** adquirido pelo mesmo, e especificados no "voucher", na tabela de "Serviços e Limites".

3.2. Fica desde já esclarecido que os limites máximos, em valores, dos serviços previstos no "voucher" **NÃO SÃO CUMULATIVOS**, e sim **DEDUTÍVEIS ENTRE SI**, sendo que a somatória de todos não pode ultrapassar o limite máximo previsto para "Assistência médica para o caso de acidente e enfermidade". Também fica esclarecido que os limites máximos em valores de cada um dos serviços não se restabelecem após a sua utilização.

3.2.1. Assim, na hipótese de ocorrer a prestação de qualquer serviço, o valor do limite máximo previsto para "Assistência médica para o caso de acidente" será reduzido na proporção do montante previsto para o outro serviço prestado, exceção feita apenas para o seguro, em que o capital segurado é pago pela **SEGURADORA**.

Ex.: Se o limite máximo previsto para a "Assistência médica para o caso de acidente" for de US\$ 10.000,00 e o da "Assistência odontológica" for de US\$ 1.000,00, e este último for integralmente utilizado pelo VIAJANTE, na hipótese de o mesmo necessitar da "assistência médica", o limite passará a ser de US\$ 9.000,00. Assim como se o VIAJANTE esgotar o limite máximo previsto para a "Assistência médica para o caso de acidente", não terá direito à prestação dos demais serviços previstos no "voucher".

4. PROCEDIMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E CANCELAMENTO DO PRODUTO ADQUIRIDO

Sem prejuízo dos demais procedimentos e prazos previstos em outras cláusulas destas Condições Gerais, devem ser adotados os seguintes procedimentos para utilização dos serviços de assistência e cancelamento do PRODUTO adquirido:

4.1. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS - AUTORIZAÇÃO PRÉVIA

A autorização prévia a ser dada pela Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE é condição necessária para utilização de quaisquer dos serviços por ela prestados e o respectivo pagamento, devendo ser solicitada por ligação telefônica a um dos números de telefones indicados no cartão de assistência e no "voucher" (documento entregue ao CONTRATANTE no ato da aquisição do produto) ou ainda no web site www.my-assistance.com.br.

4.1.1. Dados necessários para comunicação à Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE e obtenção de autorização.

Diante do aparecimento de ocorrência prevista nestas condições e que impossibilite ou dificulte o prosseguimento normal da viagem, **E DESDE QUE A OCORRÊNCIA ESTEJA RELACIONADA A UM SERVIÇO PREVISTO NO PRODUTO CONTRATADO**, conforme mencionado no "voucher", o CONTRATANTE ou o VIAJANTE do produto TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, ao solicitar autorização para obter a assistência contratada, deverá prestar as seguintes informações, **SEM PREJUÍZO DE OUTRAS previstas nas cláusulas relativas aos serviços solicitados:**

- sobrenome/nome;
- número do "voucher";
- tipo de PRODUTO adquirido;
- validade do PRODUTO;
- local onde se encontra, com endereço e número de telefone exatos;
- motivo do chamado.

4.1.2. Comunicações telefônicas

Toll Free ou Collect Call

Todas as comunicações telefônicas de um CONTRATANTE ou VIAJANTE para solicitar qualquer tipo de assistência serão pagas pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, pelos sistemas de "toll free" ou "collect call" (ligação a cobrar).

Verifique no "voucher" ou no web site www.my-assistance.com.br, o número "toll free" da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. Quando a cidade em que o VIAJANTE estiver não oferecer o serviço "toll free", a ligação deverá ser solicitada via operador internacional (sistema "collect call"). Não havendo ainda o sistema "collect call", o VIAJANTE poderá fazer a ligação às suas expensas, hipótese em que o seu custo será reembolsado pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, mediante a apresentação da fatura correspondente.

Para que o custo da ligação "collect call" seja pago pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, o VIAJANTE deve informar à operadora do hotel ou da empresa de telefonia que deseja efetuar uma ligação com estas características.

Caso não haja Central da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE no país em que o VIAJANTE se encontre ou a comunicação na Central mais próxima for impossível, deve o mesmo ligar para a Central Mundial, cujo telefone encontra-se indicado no "voucher" ou no web site www.my-assistance.com.br.

4.1.3. Procedimentos após a prestação de serviço por reembolso

Compete ao CONTRATANTE ou ao VIAJANTE, dentro dos trinta (30) dias úteis imediatos ao término da validade do PRODUTO, previsto no "voucher", e/ou da viagem, o que suceder primeiro, entrar em contato para informar **a autorização concedida pela Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE**, bem como apresentar toda documentação referente ao serviço utilizado pelo **VIAJANTE até sua finalização, em especial:**

- a) apresentação de **notas-fiscais originais** e, em caso de assistência médica, as notas originais fornecidas por profissionais ou centro médico com clara indicação de diagnóstico, histórico clínico, formulário de admissão, no caso de internação, emitidos pelo prestador da assistência, informações detalhadas das prestações de atendimentos e nota-fiscal original da farmácia com descrição dos medicamentos adquiridos, que deverão concordar em qualidade e quantidade com a receita médica fornecida;
- b) apresentação do passaporte com os carimbos de entrada e saída do país, ou outra documentação que permita constatar as estadias fora do domicílio habitual do contratante (por exemplo: bilhetes aéreos).

4.1.3.1. Entregue, toda a documentação relacionada, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE providenciará o pagamento do montante devido ao prestador do serviço, ou o reembolso ao VIAJANTE no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, salvo na hipótese de exclusão contratual ou descumprimento do contrato pelo VIAJANTE, em que este receberá, no prazo aqui mencionado, a negativa por parte da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE.

4.1.3.2. Será suspensa a contagem do prazo mencionado no item anterior se houver a solicitação, pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, de novo documento e/ou informação complementar, ou se o VIAJANTE não entregar a documentação completa. A contagem do prazo volta a correr a partir da data em que for entregue a documentação solicitada.

IMPORTANTE: A apresentação dos documentos fora dos prazos acima mencionados facultará à TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE o direito de negar a prestação dos serviços de assistência a que se comprometera.

4.1.4. Impossibilidade de comunicação prévia – situações emergenciais

Quando o VIAJANTE ficar impossibilitado de chamar a Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE – no caso de circunstâncias emergenciais devidamente comprovadas e documentalmente justificadas, e recorrerem aos serviços previstos no “voucher” sem a devida autorização prévia, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE somente efetuará o pagamento ao prestador do serviço ou reembolsará os gastos realizados se observados os prazos e providências declinadas nos itens 4.1.3. e 4.1.5 e seguintes.

4.1.5. Prazo para comunicação em caso de emergência

Compete ao CONTRATANTE ou ao VIAJANTE, no caso de emergência, estabelecer contato com a Central de Atendimento 24 horas **dentro das 24 (vinte e quatro) horas do ocorrido**, podendo tal providência, em caso de impedimento comprovado, ser adotada por um terceiro. **IMPORTANTE: Se a demora injustificada na comunicação causar prejuízos à CONTRATADA, tais como a impossibilidade de se averiguar as causas que ensejaram a prestação dos serviços, estará a mesma isenta do pagamento dos mesmos.**

4.1.6. Procedimentos para o atendimento de emergência

Compete ao CONTRATANTE e ao VIAJANTE, uma vez contactada a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, na forma e prazos previstos nos itens 4.1.4. e 4.1.5., apresentar as informações e o original da documentação prevista abaixo, **sem prejuízo da solicitação de outros que se façam necessários, sempre à critério da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE:**

- a) relato da emergência sofrida e do tipo de atendimento recebido pelo VIAJANTE;
- b) comprovantes de gastos incorridos até o momento da comunicação e, caso já tenha terminado o tratamento, os mesmos documentos previstos no item 4.1.3.

IMPORTANTE: O atendimento às providências aqui expostas é condição necessária para que o VIAJANTE obtenha autorização para a continuidade do tratamento devido. A ausência do cumprimento rigoroso dos requisitos acima mencionados facultará à TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE o direito de negar a prestação dos serviços de assistência a que se comprometera, conforme avaliação de uma auditoria.

4.2. CANCELAMENTO/MODIFICAÇÃO DO PRODUTO ADQUIRIDO

Para solicitar o cancelamento ou a modificação do PRODUTO de Assistência ao Viajante contratado, o prazo estipulado é de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ao do início de sua vigência (“validade temporária”), previsto no “voucher”. O não cumprimento desta condição automaticamente elimina o direito ao reembolso do preço pago pelo PRODUTO adquirido.

Em nenhum caso serão aceitos cancelamentos ou modificações realizadas dentro das 48 horas anteriores à de início da validade, tampouco cancelamentos ou modificações uma vez iniciada a validade do produto da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE em questão.

II. DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE

A presente seção contém relação dos serviços prestados pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, porém, **é indispensável que o VIAJANTE verifique quais destes serviços estão contemplados no PRODUTO adquirido pelo mesmo e os seus limites em valores, informações essas previstas no “voucher”.**

5. ASSISTÊNCIA MÉDICA

5.1. Ao ser constatada uma enfermidade, lesão ou acidente que impossibilite o VIAJANTE de continuar normalmente a viagem, e para o qual ele necessite de assistência médica, poderá o mesmo utilizar os seguintes serviços:

- a) Atendimento em Consultório ou Domiciliar: somente para atender às situações de urgência em caso de enfermidade aguda ou acidentes que impossibilitem a continuação normal da viagem, através de equipes médicas credenciadas e autorizadas pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE.
- b) Atendimento por Médicos especialistas: somente quando for indicada pela equipe médica de urgência da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, e previamente autorizado pela Central de Atendimento 24 horas.
- c) Exames Médicos Complementares: somente quando indicados e autorizados pela equipe de médicos TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE e com autorização da Central de Atendimento 24 horas.
- d) Internações: somente quando a equipe médica TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE assim o indicar, ocasião em que se procederá a internação no centro médico hospitalar mais adequado e próximo ao local em que o VIAJANTE se encontrar, a exclusivo critério da Central de Atendimento 24 horas, e a correspondente autorização TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. **A internação ocorrerá apenas durante o período de vigência do produto adquirido pelo VIAJANTE, previsto no “voucher”.**
- e) Intervenções Cirúrgicas, Cuidados Intensivos, Unidade Coronária: somente com indicação do chefe da equipe médica da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, quando a natureza da enfermidade ou acidente assim o exigir e com a autorização da Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE.

5.1.1. Para que os serviços relacionados no item 5.1. sejam utilizados em caso de acidente, **é indispensável que se trate de acidente em transporte público com licença válida atualizada (exclusivamente como passageiro e não como membro da tripulação), ou de acidente de trânsito terrestre como condutor ou acompanhante de automóvel particular (sempre que não realize atividades comerciais com o mesmo) ou como pedestre.**

5.1.2. Quando o VIAJANTE necessitar de internação e não obtiver alta médica dada pela equipe de médicos da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, e a validade do produto, prevista no “voucher”, já tenha expirado, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE estenderá, por mais cinco (5) dias, **exclusivamente os serviços de hotelaria hospitalar.** Porém, caso já tenha sido atingido na assistência médica o limite máximo em valores, previsto no PRODUTO, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE não arcará com tais despesas (vide itens 3.2 e 3.2.1. destas condições).

5.1.3. Os serviços de assistência médica previstos nestas condições destinam-se exclusivamente ao tratamento de enfermidades repentinas e de natureza aguda ou lesões decorrentes de acidentes, contraídas/ocorridas após o início de vigência do PRODUTO, conforme previsto no “voucher”, ou data de início da viagem, o que for posterior, **e desde que impossibilitem a continuidade da viagem.**

5.2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA NÃO INCLUÍDOS NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE

A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE NÃO DISPONIBILIZA OS SERVIÇOS DETALHADOS NO ITEM 5.1 PARA AS SEGUINTE ENFERMIDADES OU LESÕES OU EM DECORRÊNCIA DE:

- a) **Enfermidades benignas ou lesões leves que não impossibilitem o normal desenvolvimento da viagem;**
- b) **Enfermidades ou lesões pré-existentes, o agravamento destas ou problemas anteriores à emissão do "voucher", bem como as enfermidades crônicas, congênitas e ou recorrentes, conhecidas ou não pelo CONTRATANTE ou VIAJANTE, como também as derivações das afecções acima citadas, quando o "voucher" não dispuser em sentido contrário;**
- c) **Enfermidades ou lesões derivadas de ações intencionais, tanto em agressões contra si mesmo, como em incitação a terceiros a cometê-las em prejuízo do VIAJANTE;**
- d) **Enfermidades ou lesões resultantes de tentativa de suicídio ou a morte em decorrência de suicídio;**
- e) **Qualquer estado derivado do uso de drogas em qualquer de suas variantes, a ingestão de álcool ou sua conjugação com barbitúricos e ou psicofármacos, como também a auto-medicação sem prescrição médica válida;**
- f) **Enfermidades ou lesões decorrentes de tratamentos ou atendimentos prestados por profissionais não pertencentes à equipe médica da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE ou sem a autorização da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE;**
- g) **Lesões derivadas das práticas esportivas de competição e de esportes perigosos, tais como alpinismo, ski, snowboard e todo outro esporte de inverno praticado fora das pistas regulamentadas, ski aquático, motociclismo, jet-ski, boxe, pólo, equitação, automobilismo, surf, navegação em cursos de águas rápidas (balsas, bóias, outros), mergulho, asa-delta, lançamento de altura por corda elástica (bungee jumping), vôos em pára-quedas ou similares (pára-pente) e todo exercício ou provas atléticas de acrobacia ou que tenha por objetivo provas de caráter excepcional, participação em viagens ou excursões a zonas inexploradas, todo atendimento originado na realização de cursos, capacitação e ou treino para o desenvolvimento de esportes considerados de risco. Esportes extremos;**
- h) **Lesões decorrentes de acidentes em viagens aéreas em aviões não destinados e autorizados como transporte público;**
- i) **Enfermidades ou lesões decorrentes da participação direta ou indireta do VIAJANTE em atos de massa que impliquem alteração da ordem pública por qualquer motivo; guerra civil ou internacional, declarada ou não; rebelião, sedição, motim, tumulto popular, vandalismo, guerrilha ou terrorismo seja em condição individual como geral, qualquer que seja sua exteriorização: física, química ou biológica, mobilizações de caráter político ou gremial, greves, lock out, seqüestros;**
- j) **Enfermidades ou lesões decorrentes de eventos climáticos fortuitos, tais como terremoto, inundações, avalanches, furacões, e outros fenômenos atmosféricos, ou decorrentes de fatos de força maior;**
- k) **Estados de gravidez, aborto, parto, qualquer que seja sua etiologia e seus controles, exames e todo tipo de práticas inerentes ao estado da gestação;**

- l) Toda implantação, reposição e ou reparação de prótese de qualquer tipo, mesmo que a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE tome a seu cargo uma assistência médica ou odontológica, em todas as suas facetas. Também estão excluídos: reposição de lentes de contato, óculos, aparelhos auditivos (inclui troca de bateria), ortopedia, órtese, podologia, medicinas alternativas, e qualquer forma de reabilitação, acupuntura, curas termais, cirurgias plásticas, estéticas ou reparadoras;
- m) Atos ou conseqüências derivadas de enfermidades mentais de qualquer tipo e distúrbios ou transtornos emocionais e psicológicos de qualquer natureza, seja qual for a causa, transitória ou não;
- n) Enfermidades atribuídas à síndrome de imunodeficiência adquirida (AIDS/HIV/SORO POSITIVO) e todas as suas derivações;
- o) Todos os tipos de enfermidades endêmicas, epidêmicas e ou pandêmicas;
- p) Enfermidades ou lesões decorrentes de imprudência, negligência, imperícia ou atos irresponsáveis na condução de qualquer tipo de veículos, contrariando as normas de trânsito e ou segurança internacional, conduzidos pelo VIAJANTE ou por terceiros;
- q) Hipertensão arterial e diabetes mellitus e todas as suas conseqüências e derivações, assim como os controles da pressão arterial e diabetes mellitus;
- r) Visitas médicas de controle, "check-ups", exames de caráter investigativo, exames médicos pré escolares/universitários, vacinas, descartáveis, toda prática de enfermagem (acompanhamentos, aplicações injetáveis, nebulizações, drenagens e controles de glicose),
- s) Nos casos de internação hospitalar, estão excluídos todos os gastos extras bem como de acompanhantes, tais como gastos de hotel, ligações telefônicas do hotel, restaurantes, táxis, gorjetas;
- t) Todo tipo de acidente, lesão, complicação ou seqüela que, porventura, ocorram durante a realização de tarefas profissionais, as quais o VIAJANTE esteve exercendo, e que sejam enquadradas como Acidente do Trabalho no país de residência do VIAJANTE.

5.2.1. A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE não assume responsabilidade alguma por qualquer dano, prejuízo, lesão ou enfermidade, pelo ato de haver sugerido ao VIAJANTE pessoas ou profissionais para assistência médica, odontológica, farmacêutica ou jurídica. Nestes casos, a pessoa ou pessoas sugeridas pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE responderão pessoalmente por eventuais prejuízos ou danos decorrentes do exercício de suas respectivas profissões ou especialidades.

5.2.2. Os Gastos que excederem aos limites do PRODUTO contratado, se houver, deverão ser pagos pelo CONTRATANTE ou VIAJANTE diretamente aos prestadores do serviço.

5.3. Revelação de histórico clínico

O VIAJANTE desde já autoriza a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE a requerer em seu nome qualquer informação médica a profissionais tanto no exterior quanto no Brasil, bem como cópias de exames, relatórios etc, a fim de avaliar se os serviços solicitados pelo VIAJANTE se enquadram naqueles previstos nestas condições gerais.

5.4. Informação ao passageiro que utilize atendimento médico hospitalar

A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE esclarece ao VIAJANTE que necessita de atendimento médico, em Pronto Socorro ("Emergency Room") ou hospitalar, que é comum que, ao regressar ao seu país de origem ou de residência, o VIAJANTE

passa a receber notificação de gastos por despesas de atendimento emergencial, tais como raio-X, estudos especializados etc. A rotina administrativa, envio de faturas à TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, pode durar até 180 (cento e oitenta) dias. Para que o hospital envie a informação médica e faturas das despesas hospitalares, o VIAJANTE tem que assinar devida autorização. Entretanto, se o CONTRATANTE ou o VIAJANTE receber qualquer notificação antes da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, deverá enviá-la ao escritório de representação local desta, a fim de que o processo de pagamento, se devido for, seja concluído com a maior brevidade possível.

6. GASTOS MÉDICOS COM DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES

Quando expressamente previsto no "voucher", o VIAJANTE poderá utilizar os serviços de assistência médica, previstos no item 5.1, e o de gastos com medicamentos, previstos no item 7 adiante, nos casos de doenças pré-existentes, respeitados os limites em valores, previstos no "voucher," e observada, ainda, a ressalva do item 7.1 adiante.

Neste item não se aplicam as exclusões do item 5.2 relacionadas as doenças pré-existentes.

O SERVIÇO DE "GASTOS MÉDICOS COM DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.

7. GASTOS COM MEDICAMENTOS EM CASO DE INTERNAÇÃO E EM AMBULATÓRIO

A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE arcará com os custos dos medicamentos de emergência receitados para a enfermidade ou lesão do VIAJANTE, **DESDE QUE RECEITADOS POR FORÇA DA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA PREVISTO NO ITEM 5.1**, tanto em caso de internação, quanto no de atendimento ambulatorial, até o limite máximo do Produto contratado.

7.1. IMPORTANTE:

O PRODUTO da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE deverá ser utilizado para situações emergenciais e graves que surjam no decorrer de uma viagem e que impeçam seu desenvolvimento normal, e não para continuidade e/ou manutenção de tratamentos, O QUE VALE DIZER QUE MEDICAMENTOS DE USO CONTÍNUO EM HIPÓTESE ALGUMA SERÃO REEMBOLSADOS PELA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE.

Ex.: se um VIAJANTE sofre de Diabetes, deve viajar com os medicamentos indicados para esta doença. Se não o faz, os gastos decorrentes de sua aquisição não serão suportados pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, nem mesmo no serviço de "gastos médicos com doenças pré-existentes".

O SERVIÇO DE "GASTOS COM MEDICAMENTOS EM CASO DE INTERNAÇÃO" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.

8. ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA

Diante do aparecimento súbito de uma dor aguda, infecção ou trauma, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE disponibilizará a assistência odontológica, até o limite máximo fixado para este item. O atendimento odontológico estará limitado apenas ao tratamento da dor e/ou extração da peça dentária, observada a ressalva em diante.

A utilização deste serviço deverá ser comunicada e ter prévia autorização da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE.

8.1. RESSALVA particular ao serviço de assistência odontológica

NÃO ESTÃO INCLUÍDOS nos serviços de assistência odontológica as próteses de qualquer tipo, bem como tratamentos de endodontia (ex: tratamento de canal) e ortodontia (ex: aparelho de correção dentária).

9. REPATRIAÇÃO POR MORTE

- 9.1. Em caso de morte do VIAJANTE durante a vigência de seu produto, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE providenciará a repatriação do mesmo, exceto em caso de suicídio ou quando o falecimento decorrer de qualquer das hipóteses descritas no item 5.2. Além do indicado, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE tomará a seu cargo as despesas com ataúde provisório e gastos com funerária, necessários para o traslado e repatriação dos restos mortais do VIAJANTE até o aeroporto, no país de origem, ficando a exclusivo critério da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE a escolha do meio de transporte a ser utilizado para tanto.
- 9.2. Em razão das despesas e gastos com repatriação dos restos mortais do VIAJANTE, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE terá o direito de ressarcir-se com a devolução do trecho aéreo de retorno não utilizado pelo VIAJANTE, cabendo aos familiares ou herdeiros deste entregar o bilhete à TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE para que sejam tomadas as providências necessárias para que a devolução seja feita em seu favor.
- 9.3. **Os gastos com caixão definitivo, os trâmites funerários e os traslados dentro do país de residência habitual do VIAJANTE não estão incluídos nos serviços da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, sendo de inteira responsabilidade dos familiares do falecido.**
- 9.4. **Quando houver intervenção de empresas funerárias ou terceiros, sem prévia autorização da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, esta ficará eximida de toda e qualquer responsabilidade pelo traslado dos restos do corpo do VIAJANTE.**
- 9.5. **A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE não tomará a seu cargo nenhum procedimento em busca do corpo do VIAJANTE, realização de provas, bem como formalidades legais e burocráticas em caso do mesmo haver desaparecido em acidente, qualquer que seja sua natureza, implicando em "morte presumida".**

O SERVIÇO DE "REPATRIAÇÃO POR MORTE" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.

10. REPATRIAÇÃO SANITÁRIA

A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE providenciará, em todos os aspectos, a repatriação sanitária do VIAJANTE até o país de residência, desde que haja a devida indicação da equipe médica TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, sempre e quando o estado do VIAJANTE permita o seu traslado e não ofereça risco maior à própria patologia, **reservando-se à TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE a decisão e escolha do meio de transporte mais conveniente e adequado para as circunstâncias.**

10.1. RESSALVA particular ao serviço de repatriação sanitária

Não serão realizadas repatriações sanitárias quando, no lugar em que o VIAJANTE estiver, existam meios materiais e humanos que permitam dar atendimento à doença.

A repatriação do VIAJANTE até o país de sua residência será realizada em avião de linha aérea regular, devendo ser expressamente autorizada e coordenada pela central TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE avisada. Se o titular e/ou seus familiares decidirem realizar uma repatriação sanitária em desobediência das recomendações e opinião do departamento médico da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, nenhuma responsabilidade recairá sobre

esta, sendo a repatriação, seu custo e suas conseqüências apenas por conta e risco do VIAJANTE e/ou seus familiares.

O SERVIÇO DE "REPATRIAÇÃO SANITÁRIA" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.

11. REPATRIAÇÃO DE MENOR

Se o VIAJANTE estiver viajando na companhia de um menor de 16 anos de idade, sendo este também beneficiário de um dos PRODUTOS da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, e encontrar-se impossibilitado para se ocupar do menor em decorrência de enfermidade ou acidente ocorrido durante a viagem, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE providenciará a repatriação do menor ao local de sua residência permanente. **Tal serviço será prestado somente quando o prazo previsto para internação do VIAJANTE maior de idade for superior a 05 (cinco) dias.**

O SERVIÇO DE "REPATRIAÇÃO DE MENOR" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.

12. PASSAGEM AÉREA DE IDA E VOLTA PARA UM FAMILIAR

12.1. A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE proverá para um familiar direto do VIAJANTE um bilhete de ida e volta em classe econômica, sujeito à disponibilidade de lugares, até o lugar de internação do VIAJANTE, a fim de que seu familiar possa assistí-lo e acompanhá-lo no lugar de internação e regressar com ele ao país de residência.

12.2. IMPORTANTE: A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE prestará este serviço somente quando o VIAJANTE estiver sozinho no país estrangeiro, e sua internação esteja prevista para um período superior a 10 dias. Quando o VIAJANTE estiver acompanhado de um amigo ou qualquer outra pessoa que mantenha relação pessoal com o mesmo, não se aplica o disposto no presente item.

Este benefício somente será concedido quando todo o período de internação do VIAJANTE esteja compreendido no período de "validade temporária" previsto no "voucher", mais 07 dias complementares.

O SERVIÇO DE "PASSAGEM DE IDA E VOLTA PARA UM FAMILIAR" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.

13. GASTOS DE HOTEL PARA ACOMPANHANTE EM CASO DE INTERNAÇÃO OU POR CONVALESCENÇA

A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE ficará encarregada dos gastos do VIAJANTE convalescente com hospedagem em hotel, **sem extras (refeições, transporte, telefone, flores etc.)**, até os valores fixados na tabela de "Serviços e Limites", quando o VIAJANTE permanecer internado por, no mínimo, 05 dias e a equipe médica da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, ao outorgar-lhe a alta da internação, aconselhe repouso forçado por convalescença, conforme ordem escrita do profissional e/ou instituição tratante com carta do emitente (timbrada, carimbada etc.).

Da mesma forma, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE arcará com os gastos de diárias de hotel, sem extras, do acompanhante do VIAJANTE quando, por lesão ou enfermidade, e desde que prescrito pela equipe médica da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, o VIAJANTE necessite prolongar sua estadia por convalescença, respeitada a tabela de "Serviços e Limites", prevista no "voucher".

O SERVIÇO DE "GASTOS DE HOTEL PARA ACOMPANHANTE EM CASO DE INTERNAÇÃO OU POR CONVALESCENÇA" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS

PRODUTOS DA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.

14. TRASLADO POR ENFERMIDADE OU ACIDENTE

Em casos de enfermidade ou acidente, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE organizará o traslado do VIAJANTE a outro centro médico com melhor infra-estrutura, caso se faça necessário, através dos meios de transporte disponíveis no local, dependendo da gravidade do caso, observando-se os limites territoriais do país onde tenha ocorrido o evento. Um médico ou enfermeira, conforme o caso, acompanhará o ferido ou doente, quando necessário. Este traslado deve contar com a prévia autorização da equipe médica da Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, e será prestado dentro dos limites estabelecidos no "voucher" e desde que a enfermidade ou acidente não estejam excluídos dos serviços prestados pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE (vide item 5.2.).

Somente serão consideradas as exigências de caráter médico para o fim de decidir a procedência e/ou urgência do traslado, o meio de transporte e lugar de hospitalização, avaliadas pela equipe médica credenciada da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. Se o VIAJANTE e/ou seus familiares decidirem realizar o traslado em desobediência das recomendações e opinião da equipe médica da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, nenhuma responsabilidade recairá sobre esta, sendo o traslado, seu custo e suas conseqüências apenas por conta e risco do VIAJANTE e/ou seus familiares.

O SERVIÇO DE "TRASLADO POR ENFERMIDADE OU ACIDENTE" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.

15. ASSISTÊNCIA NA LOCALIZAÇÃO DE BAGAGEM

Uma vez constatado o extravio de bagagem do VIAJANTE, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE colocará todo o seu empenho e utilizará todos os meios ao seu alcance junto à companhia aérea, visando esclarecer, no tempo mais breve possível, o destino e/ou localização de bagagem extraviada por linha aérea regular. Esta bagagem deverá conter a identificação da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, entregue juntamente com o "voucher." Trata-se de um serviço meramente informativo, e não de busca efetiva, em que a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE mantém contato com a companhia aérea responsável pela localização de bagagens extraviadas, visando esclarecer seu destino e possibilitando que o passageiro possa dar continuidade a sua viagem, transferindo para a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE o trabalho de realizar ligações ou pesquisas em busca de informação referente a bagagem extraviada.

Para tanto, antes de abandonar o aeroporto, deve o VIAJANTE comunicar tal fato de forma imediata à Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, bem como o seu nome e sobrenome, o número do "Voucher", a vigência do PRODUTO, o tipo de PRODUTO, o número do voo e linha aérea utilizada, eventuais conexões, características detalhadas da bagagem, domicílio temporário (local) e permanente, próximo itinerário, com endereços e telefones. Tão logo a bagagem seja localizada, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE informará ao CONTRATANTE ou ao VIAJANTE, no tempo mais breve possível.

15.1. IMPORTANTE: Por se tratar de um serviço meramente informativo, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE não assume qualquer responsabilidade pela reparação de bagagens extraviadas e não localizadas. Assim, sendo constatado o extravio da bagagem, qualquer reparação financeira competirá à seguradora, nos termos e limites previstos nestas condições.

VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE O PRODUTO ADQUIRIDO POR V. SA. INCLUI TAL REPARAÇÃO PARA O CASO DE EXTRAVIO OU ATRASO DE BAGAGEM, BEM COMO A RESPONSABILIDADE ASSUMIDA PELA SEGURADORA.

16. TRANSMISSÃO DE MENSAGEM URGENTE

A Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE coloca à disposição do VIAJANTE a sua estrutura de comunicação, em caso de emergência decorrente de enfermidade ou acidente com o VIAJANTE, desde que para comunicação de fato devidamente justificado. A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE transmitirá a notícia, na medida de suas possibilidades, à pessoa indicada para comunicações em casos de emergências ou, na falta desta, ao agente de viagens encarregado. Quando os interessados na transmissão da mensagem forem os próprios familiares do VIAJANTE, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE atenderá – na medida de suas possibilidades – sempre e quando os familiares e/ou agente de viagens fornecerem os telefones e/ou endereços do CONTRATANTE ou VIAJANTE. **Quando a mensagem não for transmitida através da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE e se realizar por conta do CONTRATANTE, do VIAJANTE ou familiares, os gastos ocorridos não serão reembolsados.**

17. ASSISTÊNCIA JURÍDICA

17.1. A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE disponibiliza ao VIAJANTE assistência jurídica a ser prestada por um advogado que se encarregue de sua defesa, no caso de lhe ser **imputada a responsabilidade penal em acidente automobilístico, e somente nesta hipótese.**

17.1.1. Neste caso, as despesas com honorários advocatícios e custas judiciais serão assumidas pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, dentro dos limites previstos na tabela de “Serviços e Limites”, constante no “voucher.”

NO PRODUTO “MY-NACIONAL” A ASSISTÊNCIA JURÍDICA É EXCLUSIVA PARA BRASILEIROS EM VIAGEM DENTRO DO TERRITÓRIO NACIONAL.

18. FIANÇA EM CASO DE ACIDENTE AUTOMOBILÍSTICO

No caso de o VIAJANTE ser preso e lhe atribuírem responsabilidade criminal **por acidente automobilístico**, haverá a possibilidade de a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE conceder, até o valores estabelecido para este item, conforme tabela de “Serviços e Limites” constante no voucher, **um adiantamento financeiro, a título de empréstimo, a fim de pagar fiança que lhe seja exigida para colocá-lo em liberdade, reitere-se, apenas no caso de acidente automobilístico**, podendo a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE solicitar uma garantia real, caso o seu departamento jurídico assim o determine. **Adiantamento este que deverá ser reembolsado, rigorosamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir do empréstimo efetivado, devidamente acrescido de juros de 1% ao mês, correção monetária pelo índice IGPM/FGV. Após o prazo aqui fixado, será devida, ainda, multa de 10% sobre o montante devido.**

19. VIAGEM DE REGRESSO

19.1. A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE arcará com o pagamento da diferença da tarifa do bilhete aéreo do VIAJANTE, quando este tiver que retornar a seu país de origem antes ou depois da data permitida no bilhete, em decorrência dos seguintes motivos:

- a) no caso de falecimento súbito de um familiar direto;
- b) quando, por enfermidade ou acidente, o VIAJANTE precisar de internação e não obtiver alta médica, que só poderá ser dada, exclusivamente, pela equipe

de médicos TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, ficando, assim, impedido de retornar na data máxima que o bilhete indicar.

- 19.2. A responsabilidade se refere exclusivamente ao pagamento da diferença entre o valor facial do bilhete emitido com tarifa reduzida e o valor da tarifa atual em vigor para a classe econômica.
- 19.3. A prévia constatação dos fatos por parte de TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE será condição principal e absoluta para pagamento da diferença de tarifa que houver.
- 19.4. **IMPORTANTE:** No caso da letra "b" do item 20.1, os serviços somente serão prestados pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE se o VIAJANTE tiver sido atendido pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE e a patologia não for uma daquelas excluídas no item 5.2.

O pagamento da viagem de retorno pelo VIAJANTE ou de terceiros não será passível de reembolso pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE.

O SERVIÇO DE "VIAGEM DE REGRESSO" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.

20. SUBSTITUIÇÃO DE EXECUTIVOS

- 20.1. No caso do VIAJANTE encontrar-se no exterior em viagem de negócios e o mesmo vier a falecer ou for internado com autorização da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, em decorrência de enfermidade ou lesão que o impeça de prosseguir a viagem, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE se encarregará da passagem da pessoa que o CONTRATANTE ou o VIAJANTE designe para o fim de substituir o internado ou falecido, na mesma classe na qual este viajou, estando sujeito à disponibilidade das linhas aéreas.
- 20.2. **IMPORTANTE:** O VIAJANTE substituto não será beneficiário, em hipótese alguma, do PRODUTO TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE adquirido pelo executivo substituído.

O SERVIÇO DE "SUBSTITUIÇÃO DE EXECUTIVOS" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.

21. ORIENTAÇÃO EM CASO DE PERDA DE DOCUMENTO OU CARTÃO DE CRÉDITO

- 21.1. Quando ocorrer o extravio ou subtração de documentos fundamentais e inerentes à viagem, tais como passaporte, bilhetes de transporte, "vouchers" de serviços turísticos, cartões de crédito etc, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE prestará orientação para a solução do problema. A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE se obriga, unicamente, a orientar e prestar ajuda na orientação do VIAJANTE acerca das providências a serem tomadas, sempre em conformidade com as normas regentes para a reposição dos documentos, quando existentes, **sem se responsabilizar pela retirada de novos documentos e pelas perdas ou danos que possam vir a ser suportados pelo VIAJANTE em decorrência da perda, furto ou roubo de seus documentos.**
- 21.2. A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE não se responsabiliza por gastos ou custos ligados à substituição de documentos pessoais, bilhetes aéreos, cartões de crédito roubados ou extraviados.

III. DISPOSIÇÕES GERAIS

22. VALIDADE TERRITORIAL

22.1. Internacional

O PRODUTO da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE não será válido, para nenhum efeito, no país de residência habitual do VIAJANTE ou de emissão do "voucher", com exceção do PRODUTO MY-NACIONAL, previsto no item 22.2.

Nos países em que a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE não possuir rede credenciada para prestar os serviços previstos nas presentes condições, os gastos incorridos por serviços prestados serão reembolsados na forma do item 25, somente se estiverem de acordo com os termos das presentes condições gerais.

O produto MY-EUROPE atende às exigências do tratado Schengen e é válido nos países do continente europeu. **Fora destes países, o produto MY-EUROPE passa a vigorar com os limites e serviços do PRODUTO MY-WORLD.**

O PRODUTO "MY-EUROPE" É EXCLUSIVO PARA VIAGENS AOS PAÍSES DA EUROPA.

OS PRODUTOS "MY WORLD E MY INTERNATIONAL" PODEM SER UTILIZADOS EM VIAGENS INTERNACIONAIS PARA QUALQUER LUGAR DO MUNDO

22.2. Nacional

Quando o VIAJANTE adquirir o PRODUTO denominado MY-NACIONAL, os serviços previstos nas presentes condições serão prestados em território nacional, desde que a 100 km a partir da residência habitual do VIAJANTE. O produto MY-NACIONAL é válido, ainda, para estrangeiro em passeio no Brasil. Nesta hipótese, o estrangeiro somente terá direito aos serviços prestados pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE se o produto for adquirido em menos de 24 (vinte e quatro) horas, contadas de sua chegada no território brasileiro.

23. VALIDADE TEMPORÁRIA

Os serviços da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE serão prestados durante o período de validade previsto no "voucher" do VIAJANTE. A vigência se iniciará à partir da zero hora da data indicada como início do período de validade indicado no "voucher" e se estenderá pelos dias previstos no referido documento.

O término da vigência dos serviços da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE implicará na cessação automática de todos os serviços detalhados nestas Condições, inclusive assistências iniciadas e em andamento no momento do término da vigência, exceto na hipótese de internação hospitalar, conforme previsto no item 5.1.2.

24. PRORROGAÇÃO DE VIAGEM

No caso do VIAJANTE estender sua viagem, um novo PRODUTO de assistência poderá ser adquirido por ele ou pelo CONTRATANTE em seu benefício, obedecidas as condições a seguir.

24.1. Prazo para solicitação de novo produto

O CONTRATANTE ou o VIAJANTE deverá contatar o agente que emitiu o PRODUTO anterior, no prazo de 48 horas antes da data de término do PRODUTO vigente. Neste caso, será emitido um novo "voucher", que será pago de acordo com a tabela de preços vigente quando da renovação e publicada no folheto promocional.

24.2. Início de vigência e prazo de validade do novo produto

O início da vigência do novo PRODUTO será imediatamente após a data de término do PRODUTO anterior.

O novo PRODUTO terá o prazo de validade de até 30 dias, não sendo possível nova prorrogação.

Os PRODUTOS ANUAIS NÃO SÃO PASSÍVEIS DE PRORROGAÇÃO.

24.3. RESSALVA particular à condição para solicitação de novo produto

O(s) produto(s) da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE não pode(m), de maneira nenhuma, ser utilizado(s) como extensão e/ou ampliação dos serviços que já foram, ou estejam sendo, utilizados para atendimento de problema da mesma natureza durante o período de validade de qualquer outro produto TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, que tenha sido adquirido anteriormente. Quando o VIAJANTE já tiver utilizado na viagem quaisquer dos serviços da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, não será permitida a prorrogação do PRODUTO, nem a aquisição de novo PRODUTO da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE visando a extensão de serviços.

25. REEMBOLSO

Todo e qualquer reembolso ao VIAJANTE previsto nas presentes condições será sempre feito a título **EXCEPCIONAL**, ou seja, somente quando não for possível à TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE efetuar o pagamento diretamente aos prestadores de serviços no exterior, seja por ter sido prestado fora de sua rede credenciada, seja por atraso no aviso por parte do VIAJANTE ou quando este adiantar o pagamento por sua conta.

Quando não for possível à TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE efetuar o pagamento diretamente aos prestadores de serviços ou, quando devido às circunstâncias, o VIAJANTE não puder obter indicação e autorização prévia da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, os pedidos de reembolso deverão ser analisados pela equipe da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, ocasião em que serão solicitados documentos originais pertinentes ao caso, conforme indicado quando da formulação do pedido.

O prazo para aprovação ou não de uma solicitação de pagamento de reembolso é de 30 (trinta) dias úteis a partir da apresentação, junto à TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, de toda a documentação necessária e original, solicitada pela mesma.

A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE efetuará o reembolso de gastos médicos realizados em uma situação de emergência, sempre e quando previamente autorizados pelo seu departamento médico e que não excedam as taxas e preços de uso vigentes no país e/ou lugar em que forem efetuados. Estes gastos serão reembolsados pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE conforme apresentação de comprovantes irrefutáveis e até o limite indicado em seu "voucher" e que corresponda ao PRODUTO TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE adquirido.

26. VIAGEM DE GRUPOS

No caso de serem realizadas viagem compostas por vários integrantes (grupo de estudantes escolares e/ou universitários, passageiros de instituições, concorrentes a congressos e outras viagens coletivas), e no percurso da mesma houver mais de uma assistência, cada uma delas deverá ser informada à Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE.

Para que seja possível o pagamento, pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, de assistência ou gastos de medicamentos autorizados, deverão ser apresentados os comprovantes de cada passageiro assistido, constando nos mesmos, impreterivelmente, o nome escrito no receituário médico fornecido pelo profissional agente e nas notas fiscais das farmácias. Deverá ser anexada a listagem completa dos integrantes do grupo que solicitar assistência. A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE poderá negar a solicitação se não forem cumpridos os requisitos acima indicados.

27. LIMITAÇÕES POR IDADE

Os PRODUTOS "MY-EUROPE", "MY-WORLD", "MY-INTERNATIONAL" e "MY-NACIONAL" não possuem limite de idade para aquisição pelo VIAJANTE, porém para pessoas maiores de 70 (setenta) anos o produto é comercializado com custo diferenciado. O produto "MY-FIRST" possui limitação de 16 (dezesesseis) a 25 (vinte e cinco) anos para sua aquisição pelo VIAJANTE.

28. SUB-ROGAÇÃO NOS DIREITOS E AÇÕES

Até a totalidade dos valores pagos no cumprimento das obrigações emanadas das presentes Condições Gerais, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE ficará automaticamente sub-rogada nos direitos e ações que possam corresponder ao VIAJANTE e seus herdeiros contra terceiros, sejam pessoas físicas ou jurídicas, ficando compreendidas na sub-rogação dos direitos e ações, de ser exercidos perante as seguintes pessoas, sem prejuízo de outras:

- terceiros responsáveis por um acidente;
- empresas de transporte, concernentes a reembolso total ou parcial das passagens não utilizadas, quando a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE tenha tomado a seu cargo o traslado do VIAJANTE ou de seus restos mortais. Em conseqüência, **o VIAJANTE, quando possível, prestará** toda a colaboração que lhe seja requerida em decorrência da sub-rogação ora acordada **e, em caso de falecimento do mesmo, a mesma obrigação sendo estendida aos herdeiros.**

Para tanto, o VIAJANTE cede irrevogavelmente a favor da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE os direitos e ações previstos na presente cláusula, obrigando-se a realizar os atos jurídicos para tal fim e que forem necessários e a prestar toda e qualquer colaboração que lhe seja exigida para o cumprimento do aqui disposto.

29. DISPOSIÇÕES GERAIS

29.1. O presente é um contrato de adesão. A compra do produto e o uso do mesmo implicam que seu CONTRATANTE e VIAJANTE aceitam o mesmo em todos os seus termos.

29.2. Os agentes vendedores dos PRODUTOS da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE (Agentes de Viagens, Operadores, Empresas, Representantes Comerciais, Empresas de Transporte e todo agente vendedor ou emissor) não tomam parte na elaboração do contrato, instrumentado nas presentes Condições Gerais e, conseqüentemente, ficam desligados de toda responsabilidade emergente do mesmo.

Entretanto, no caso do PRODUTO contratado, os Agentes Vendedores serão responsáveis pela correta informação do CONTRATANTE e VIAJANTE sobre suas características e seu enquadramento no PRODUTO correto e pelo adequado preenchimento do voucher correspondente.

29.3. O "voucher" TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE perderá a validade e todo o seu valor quando, por erro ou desconhecimento, for emitido para benefício de pessoas que já tenham iniciado sua viagem. **Os limites de serviços TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE não são complementares em relação a outros produtos com mesmas características, portanto, o VIAJANTE não poderá solicitar serviços de assistência simultaneamente com outros produtos que tenham serviços da mesma índole que a mencionada no PRODUTO da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. Comprovado isto, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE poderá negar a prestação do serviço sem nenhum tipo de responsabilidade neste sentido.**

29.4. Sempre que for solicitado pela equipe médica TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, o VIAJANTE ou seus familiares deverão autorizar, pelo meio que for necessário, a revelação de seu histórico clínico, diagnóstico, prognóstico e tratamento por parte dos profissionais atuantes e providenciar a documentação que permita estabelecer a procedência do caso e toda a informação médica, inclusive anterior à viagem,

com autorização por escrito para revelar todas as informações que sejam necessárias à TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE para a prestação dos seus serviços.

29.5. Por ser este um produto voltado exclusivamente às situações de emergência, o VIAJANTE, ao acionar a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, aceita o prestador que lhe for indicado, quer seja particular, quer seja estatal, conforme as condições médicas oferecidas pelo local do evento, e concorda com as normas locais de atendimento. A prestação dos serviços será providenciada de acordo com a infra-estrutura local, regulamentos e costumes/local do evento, a localização e o horário, a natureza e a emergência do atendimento necessário, assim como a própria conveniência pessoal do VIAJANTE.

29.6. Caso a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE não conte com profissionais disponíveis para a assistência no momento e lugar do evento, poderá autorizar a prestação dos serviços necessários por equipes médicas não pertencentes à sua rede, a fim de facilitar e agilizar a assistência e, em seguida, proceder ao pagamento direto ao prestador de serviços, observado o disposto nestas condições gerais.

30. FORO

O foro competente para dirimir eventuais pendências decorrentes deste contrato é o da comarca da cidade de São Paulo - SP, Brasil.

IV. DOS SEGUROS CONTRATADOS PELA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE

31. SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS

NO PRODUTO “NACIONAL”, O SEGURO SÓ É VÁLIDO PARA BRASILEIROS EM VIAGEM NO TERRITÓRIO NACIONAL.

31.1. A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE contratou, junto à SEGURADORA autorizada a operar no mercado brasileiro, apólice coletiva de seguro de acidentes pessoais em favor de seus clientes (VIAJANTES-SEGURADOS), figurando como estipulante da mesma.

31.1.1. O seguro de “**ACIDENTES PESSOAIS**” está **garantido pela Zurich Brasil Seguros S/A**, e encontra-se sujeito às condições gerais da companhia seguradora, cujo texto e apólice estão à disposição do segurado no escritório da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE e no web site **www.my-assistance.com.br**.

31.2. Na qualidade de estipulante do seguro, a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE atua, nos termos das leis brasileiras, como representante dos segurados (VIAJANTES), cabendo-lhe, quando solicitado, receber comunicações e avisos, prestar a ambas as partes, segurado e seguradora, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada.

31.3. DEFINIÇÕES DO SEGURO

31.3.1. ACIDENTE - evento com data caracterizada, exclusivo 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 do segurado, ou torne necessário tratamento médico.

Inclui-se no conceito de acidente pessoal:

- a) o suicídio, ou a sua tentativa (se decorridos 2 (dois) anos de vigência individual), que será equiparado, para fins de indenização, a acidente pessoal, observada a legislação brasileira;
- b) a ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o Segurado ficar sujeito, em decorrência de acidente coberto;
- c) o escapamento acidental de gases e vapores;
- d) o seqüestros e a tentativa de seqüestro; e
- e) as alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral, de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.

Não se incluem no conceito de acidente pessoal:

- a) as doenças, incluídas as profissionais, quaisquer que sejam suas causas, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente por acidente, ressalvadas as infecções, estados septicêmicos e embolias, resultantes exclusivamente de ferimento visível causado em decorrência de acidente coberto;
- b) as intercorrências ou complicações conseqüentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto;
- c) as lesões decorrentes, dependentes, predispostas ou facilitadas por esforços repetitivos ou microtraumas cumulativos, ou que tenham relação de causa e efeito com os mesmos, assim como as lesões classificadas como: Lesão por Esforços Repetitivos – LER, Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho – DORT, Lesão pro Trauma Continuado ou Contínuo – LTC, Perda Auditiva Introduzida por Ruído – PAIR, ou similares que venham a ser aceitas pela classe médico-

científica, bem como as suas conseqüências pós-tratamentos, inclusive cirúrgicos, em qualquer tempo;

- d) as situações reconhecidas por instituições oficiais de previdência ou assemelhadas, como 'invalidez acidentária', nas quais o evento causador da lesão não se enquadre integralmente na caracterização de invalidez por acidente pessoal, definida acima.

31.3.2. AVISO DE SINISTRO

Documento pelo qual é feita a comunicação de um sinistro à Seguradora. A comunicação do sinistro deverá ser feita para a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, na qualidade de estipulante do seguro, que fará a comunicação imediata à seguradora.

31.3.3. BENEFICIÁRIO

É a pessoa, física ou jurídica, a quem é devido o pagamento da indenização em caso de ocorrência de um sinistro coberto.

31.3.4. CAPITAL SEGURADO

É o valor máximo a ser pago pela Seguradora para a cobertura contratada em decorrência de sinistro coberto e vigente na data do sinistro. Pode também ser denominado de indenização.

31.3.5. CONDIÇÕES GERAIS DO SEGURO

Conjunto de cláusulas que regem um mesmo plano de seguro, estabelecendo obrigações e direitos da SEGURADORA, dos SEGURADOS, dos BENEFICIÁRIOS e do ESTIPULANTE e que definem as características gerais do seguro.

31.3.6. DOENÇAS E LESÕES CORPORAIS PREEXISTENTES

São as doenças ou lesões, inclusive as congênitas, contraídas ou sofridas pelo SEGURADO anteriormente à data de sua adesão ao seguro, que eram de seu prévio conhecimento na data da contratação do seguro.

31.3.7. ESTIPULANTE

É a pessoa física ou jurídica que contrata apólice coletiva de seguros, ficando investida dos poderes de representação dos SEGURADOS (VIAJANTES) perante a seguradora. No presente caso, estipulante é a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE ASSISTANCE, que contratou seguro de acidentes pessoais em favor de seus clientes, VIAJANTES-SEGURADOS.

31.3.8. INDENIZAÇÃO

Pagamento pecuniário devido pela SEGURADORA, ao SEGURADO ou aos BENEFICIÁRIOS, em decorrência de sinistro coberto pelo seguro.

31.3.9. RISCOS EXCLUÍDOS

São os riscos, previstos nas condições gerais e/ou especiais **DO SEGURO**, que não serão cobertos pela SEGURADORA. **Ou seja, ocorrendo falecimento do segurado em decorrência dos mencionados riscos, a SEGURADORA NÃO EFETUARÁ O PAGAMENTO DO CAPITAL SEGURADO aos BENEFICIÁRIOS do seguro de acidentes pessoais.**

31.3.10. SEGURADOS

São os proponentes que estão expostos aos riscos previstos nas coberturas contratadas, efetivamente aceitos pela Seguradora e incluídos no seguro, sendo:

- a) Segurados principais: aquelas pessoas que mantém vínculo com o Estipulante.
- b) Segurados dependentes: os cônjuges, os filhos, enteados e menores considerados dependentes do Seguro principal, de acordo com o

regulamento do Imposto de Renda e/ou da previdência social, desde que não sejam seguráveis como Segurados principais quando incluídos neste seguro. A (o) companheira (o) equipara-se ao cônjuge, desde que haja comprovação de união estável, na forma da legislação em vigor.

31.3.11. SEGURADORA

É a Zurich Brasil Seguros S.A., empresa legalmente constituída para assumir e gerir os riscos devidamente especificados na apólice, mediante a cobrança do prêmio respectivo.

31.3.12. SINISTRO

É a ocorrência de um risco coberto pela apólice, durante o período de vigência da cobertura individual, capaz de acarretar obrigações pecuniárias à Seguradora.

31.3.13. VIAGEM SEGURADA: É o período de tempo compreendido entre as datas de início e término da viagem para qual este seguro tenha sido contratado. A permanência máxima por viagem neste seguro é de 60 (noventa) dias.

31.4. GARANTIAS DO SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS: As garantias do seguro são:

Garantia básica: Morte Acidental

Garantia adicional: Invalidez Permanente Total por Acidente.

31.5. BÁSICA: MORTE ACIDENTAL: Garante o pagamento de uma indenização ao(s) Beneficiário(s), no valor estabelecido na "Tabela de Limites e Serviços" constante no "voucher", de acordo com o produto adquirido, em caso de falecimento do Segurado decorrente exclusivamente de acidente ocorrido durante a Viagem Segurada, exceto se decorrente dos riscos excluídos, adiante especificados.

IMPORTANTE: A Cobertura de Morte Acidental, nos seguros de menores de 14 anos, destina-se apenas ao reembolso das despesas com funeral, respeitadas as importâncias contratadas. O reembolso dependerá da apresentação das notas originais de despesas. Incluem-se entre as despesas com o funeral as havidas com o traslado, não estando cobertas as despesas com aquisição de terrenos, jazigos ou carneiros.

Nos seguros de maiores de 70 anos, o Capital Segurado para Morte Acidental e Invalidez Permanente Total por Acidente é de R\$ 1.000,00 (hum mil reais).

31.5.1. RISCOS EXCLUÍDOS

Além dos riscos previstos no item 31.3.1., estão expressamente excluídos da cobertura do seguro os acidentes ocorridos em consequência:

- a) do uso de material nuclear para quaisquer fins, incluindo a explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou exposição a radiações nucleares ionizantes;
- b) de atos ou operações de guerra, declarada ou não, de terrorismo, de 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, exceto quando da prestação de serviço militar ou de atos de humanidade em auxílio de outrem;
- c) furacões, ciclones, terremotos, maremotos, inundações, quedas de corpos siderais, meteoritos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;

- d) ato terrorista, cabendo à seguradora comprovar com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade pública competente;
- e) qualquer tipo de hérnia e suas conseqüências;
- f) o parto ou aborto e suas conseqüências, assim como eventuais complicações decorrentes da gravidez;
- g) as perturbações e intoxicações alimentares de qualquer espécie, bem como as intoxicações decorrentes da ação de produtos químicos, ou medicamentos, saldo quando prescritos por médico, em decorrência de acidente coberto;
- h) o choque anafilático e suas conseqüências;
- i) internações hospitalares para investigação diagnóstica e/ou avaliação do estado de sanidade (check-up);
- j) intercorrências ou complicações conseqüentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente pessoal coberto;
- k) o tratamento de doenças mentais ou psiquiátricas;
- l) a perda de dentes;
- m) tratamentos estéticos ou rejuvenecedores de qualquer origem;
- n) cirurgias plásticas e despesas com compra de prótese, confecção de óculos e lentes de contato (exceto as despesas com cirurgias pós-acidentais que sejam necessárias para o restabelecimento do Segurado e as despesas com reparos ou substituição de próteses odontológicas danificadas em conseqüência de acidente pessoal coberto, desde que contratada a cobertura adicional correspondente);
- o) lesões corporais, bem como suas conseqüências, decorrentes de acidentes ocorridos antes do início da viagem segurada;
- p) eventos não decorrentes de acidente pessoal coberto;
- q) o suicídio, ou sua tentativa, se ocorrido nos 2 (dois) primeiros anos do início de vigência da cobertura individual ou da recondução após a suspensão ou ainda nos 2 (dois) primeiros anos da data do aumento do capital segurado, na parte que se refere a esse aumento;
- r) o dano moral e o dano estético;
- s) indenizações punitivas;
- t) atos ilícitos dolosos praticados pelo segurado, por seus beneficiários, pelo representante de um ou de outro ou, ainda, pelos sócios controladores, dirigentes, administradores ou beneficiários do estipulante ou seus respectivos representantes.

31.5.1.1. PERDA DE DIREITOS

Sem prejuízo do que consta nas condições deste seguro e do que em lei esteja previsto, a Seguradora ficará isenta do pagamento de qualquer indenização/capital segurado, sem restituição de prêmio, se:

- a) o Segurado, seu representante, ou corretor de seguros, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação do seguro ou no valor o prêmio, conforme artigo 766 do Código Civil, o mesmo sendo aplicável aos ;
- b) houver, por parte do Segurado, seus beneficiários, o representante de um ou de outro, seu corretor de seguros ou estipulante: b1) inexatidão, omissão, falsidade ou erro nas declarações constantes da proposta de adesão que tenham influenciado na proposta de seguro; b2) fraude ou tentativa de fraude comprovada, no ato da contratação ou durante toda a vigência da apólice, simulando ou provocando um sinistro, ou, ainda, agravando suas conseqüências;
- c) houver, por parte do segurado, a inobservância das obrigações convencionadas no seguro e que acarretem agravação do risco coberto na forma estabelecida nos artigos 768 e 769 do Código Civil, como acidentes resultantes, entre outros: c1) direta ou indiretamente de atos ou omissões do segurado, praticados sob o efeito do álcool ou de bebida alcoólica que determine grau de alcoolemia superior a 0,5 gramas por litro de sangue ou sob efeito de estupefacientes utilizados sem ou contra as indicações de prescrição médica, de drogas, de entorpecentes ou de substâncias tóxicas que causem alterações mentais; c2) de ato reconhecidamente perigoso que não seja motivado por necessidade justificada; c3) de atos contrários à lei, inclusive a direção de veículos automotores, incluindo motos, barcos, aeronaves e assemelhados, sem a devida habilitação.

31.5.2. Providências em caso de sinistro

Ocorrendo um sinistro que possa acarretar a responsabilidade da Seguradora, o mesmo deverá ser comunicado imediatamente, pelo segurado, seu representante ou beneficiários, em formulário próprio de Aviso de Sinistro, carta registrada, telegrama, fax, e-mail, telefonema gravado pela central de atendimento ou por qualquer outro meio legal, à Seguradora ou ao seu representante, que pode ser a TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE ASSISTANCE.

31.5.3. Prova do Sinistro, documentação necessária e indenização (capital segurado):

A fim de que a SEGURADORA possa avaliar se as causas e conseqüências de um acidente estão amparadas pelo seguro, com o conseqüente pagamento da indenização (capital segurado) aos beneficiários do SEGURADO, deverão ser fornecidos à Seguradora ou à TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, para encaminhamento àquela, os documentos abaixo relacionados, sem prejuízo de outros que possam vir a ser solicitados:

- a) Formulário Aviso de Sinistro por Morte, devidamente preenchido e assinado pelo beneficiário e pelo médico responsável, com a indicação do CRM;
- b) Cópia autenticada da Certidão de Óbito do Segurado;
- c) Cópia autenticada da Carteira de Identidade e CPF do Segurado;

- d) Ficha de cadastro, se funcionário, ou proposta de adesão ao seguro;
- e) Cópia autenticada do Boletim de Ocorrência Policial e peças do Inquérito Policial, se houver;
- f) Cópia da Carteira Nacional de Habilitação, em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- g) Cópia autenticada do laudo de Necropsia, se houver;
- h) Cópia autenticada do Laudo do exame toxicológico e de teor alcoólico, quando realizado;
- i) Documentos dos beneficiários: - comprovantes de endereço, número de telefone e código DDD; **-cônjuge:** cópia autenticada da certidão de casamento, carteira de identidade e CPF; **-companheira:** cópia autenticada da carteira de identidade, CPF e documento que comprove a união estável na data do evento; **-filhos:** cópia autenticada da certidão de nascimento; -pais e outros: cópia autenticada da carteira de identidade e CPF.

No caso de morte de menor de 14 anos, além dos documentos relacionados nos itens "a" a "e", "g" e "h", os comprovantes de despesas com o funeral.

- 31.5.4.** A seguradora terá o prazo de 30 (trinta) dias a partir da entrega de **toda documentação** exigida para o pagamento da indenização devida. No caso de não entrega de todos os documentos ou de solicitação, pela Seguradora, de documentação complementar, esse prazo será suspenso, voltando a correr a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências.

Caso o pagamento não seja feito no prazo aqui previsto, o valor da indenização será atualizado monetariamente pelo IPCA/IBGE – Índice de Preços ao Consumidor/Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir do primeiro dia posterior ao término do prazo de 30 (trinta) dias.

As indenizações do seguro são pagas ao(s) BENEFICIÁRIO(S) do segurado, sempre no Brasil, e em moeda corrente nacional. O ressarcimento de despesas efetuadas no exterior será realizado com base no câmbio oficial de venda da data do efetivo pagamento, realizado pelo Segurado, respeitando-se os limites de capital por cobertura contratada, previsto na Tabela de Limites e Serviços, constante no "voucher".

31.6. GARANTIA ADICIONAL: INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE:

Garante o pagamento de uma indenização ao Segurado, no valor estabelecido na tabela de "Limites e Serviços", constante no "voucher", por ocasião da constatação de sua invalidez total e permanente, entendendo-se como tal a perda, redução ou impotência funcional definitiva total de membro ou órgão, desde que causada por acidente coberto ocorrido exclusivamente durante a Viagem Segurada.

Somente os casos listados a seguir encontram-se compreendidos na garantia de Invalidez Permanente Total por Acidente, e desde que definitivamente terminado o tratamento ou esgotados os recursos terapêuticos para recuperação e seja definitivo o caráter da invalidez:

- a) perda total da visão de ambos os olhos;
- b) perda total do uso de ambos os membros superiores;
- c) perda total do uso de ambos os membros inferiores;
- d) perda total do uso de ambas as mãos;
- e) perda total do uso de um membro superior e um membro inferior;

- f) perda total do uso de uma das mãos e um dos pés;
- g) perda total do uso de ambos os pés;
- h) alienação mental total e incurável.

IMPORTANTE: Não há cobertura para Invalidez Permanente Parcial.

Eventual grau de invalidez (percentual relativa à perda ou redução da função de um membro ou órgão) já existente antes de acidente coberto será deduzido do grau de invalidez definitivo, apurado em consequência desse acidente coberto.

31.6.1. RISCOS EXCLUÍDOS: os mesmos previstos no item 31.5.1.

31.6.2. Prova do Sinistro, documentação necessária e indenização (capital segurado):

A fim de que a SEGURADORA possa avaliar se as causas e conseqüências de um acidente estão amparadas pelo seguro, com o conseqüente pagamento da indenização (capital segurado) deverão ser fornecidos à Seguradora ou à TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, para encaminhamento àquela, os documentos abaixo relacionados, sem prejuízo de outros que possam vir a ser solicitados:

- a) Formulário DECLARAÇÃO CORRESPONDENTE À INVALIDEZ, devidamente preenchido e assinado pelo segurado ou, na impossibilidade deste, por seu representante e pelo médico responsável, com a indicação do CRM e das características e grau da invalidez;
- b) Radiografias, relatórios e exames médicos recentes que comprovem a invalidez;
- c) Cópia autenticada da Carteira de Identidade, CPF e comprovante de residência do Segurado;
- d) Ficha de cadastro, se funcionário, ou proposta de adesão ao seguro;
- e) Cópia autenticada do Boletim de Ocorrência Policial e peças do Inquérito Policial, se houver;
- f) Cópia da Carteira Nacional de Habilitação, em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- g) Cópia autenticada do Laudo do exame toxicológico e de teor alcoólico, quando realizado;
- h) Comprovante de recebimento de salário ou recolhimento do prêmio, do período referente à data do acidente.

O pagamento de qualquer indenização (capital segurado) com base nesta cobertura adicional é devido sempre **ao SEGURADO**, salvo estipulação expressa em contrário na apólice. No caso de alienação mental total e incurável, a indenização será paga ao responsável legal ou curador judicialmente nomeado para o Segurado.

O capital segurado individual para esta cobertura adicional é o definido na Tabela de Limites e Serviços, constante no "voucher" entregue ao VIAJANTE, e representa o máximo a ser indenizado ao Segurado em caso de sinistro coberto pelo seguro, não podendo ser superior a 100% (cem por cento) do capital individual da cobertura básica.

IMPORTANTE: As indenizações por morte acidental e invalidez permanente, se ambas forem contratadas, não se acumulam. Se, depois de paga uma indenização por Invalidez Permanente, verificar-se a Morte do Segurado em consequência do mesmo acidente, a Seguradora pagará a indenização devida pelo caso de morte, deduzida a importância já paga por Invalidez Permanente, não exigindo, entretanto, a devolução da diferença

se a indenização paga ultrapassar a estipulada para o caso de Morte Acidental.

32. SEGURO VIAGEM

NEM TODOS OS PRODUTOS DA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE POSSUEM O "SEGURO VIAGEM". VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.S.A., BEM COMO A RESPONSABILIDADE ASSUMIDA PELA SEGURADORA.

32.1. A TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE contratou, junto à SEGURADORA autorizada a operar no mercado brasileiro, apólice de seguro viagem em favor de seus clientes (VIAJANTES-SEGURADOS), que estarão automaticamente segurados desde o início de vigência do PRODUTO adquirido pelo VIAJANTE, quando o "voucher" expressamente mencionar a existência de tal cobertura no PRODUTO adquirido.

O **"SEGURO VIAGEM"** está garantido pela **Zurich do Brasil S/A**, e encontra-se sujeito às condições gerais da companhia seguradora, cujo texto e apólice estão à disposição do segurado no escritório da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE e no web site **www.my-assistance.com.br**.

32.2. DEFINIÇÃO DE BAGAGEM: É considerada bagagem, para fins desta cobertura adicional, todo volume de propriedade do Segurado que seja despachado e esteja sob responsabilidade da empresa transportadora, aérea ou marítima. **Não é considerada bagagem, para fins deste seguro, o volume não despachado, transportado pelo Segurado (bagagem de mão).**

O reembolso se refere exclusivamente à bagagem despachada no compartimento de carga da aeronave, em vôo internacional de ida ou regresso ao país de origem, sem estadia entre países, contendo objetos de uso pessoal (como roupas e calçados); sendo que a SEGURADORA não assumirá responsabilidade alguma por compensações produzidas por faltas parciais, dano à bagagem, violação de bagagem, roubo de bagagem, bagagem de mão e qualquer outra compensação que não seja referente à mala, mochila ou bolsa que tenha sido inteiramente extraviada.

Para se ter direito ao reembolso, o voucher deverá ter vigência mínima de 5 dias, estar válido tanto no dia da saída do vôo como na chegada ao destino final.

A presente cobertura não cobre danos e perdas sofridos por bagagens dos operadores de vôo ou membros da tripulação envolvidos no meio de transporte que deu origem ao evento.

32.3. RISCOS EXCLUÍDOS: Estão excluídos da presente cobertura quaisquer prejuízos, ônus, perdas, danos ou responsabilidades de qualquer natureza, direta ou indiretamente causados por, resultantes de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) confisco ou apreensão da bagagem por parte da Alfândega ou qualquer outra autoridade governamental;
- b) vícios próprios da bagagem, derrame ou vazamento de líquidos, roeduras, ou qualquer outro dano, total ou parcial, causado por traça, inseto ou mofo, cuja causa não seja comprovadamente atribuível à empresa transportadora;
- c) danos parciais existentes nas bagagens e de prévio conhecimento do segurado antes da data da contratação do seguro;
- d) a perda, extravio, furto qualificado ou dano, decorrente de qualquer causa, da bagagem que não esteja sob a responsabilidade da empresa transportadora;
- e) acessórios e ou elementos despachados ou não no porão da aeronave para práticas esportivas (ex: tacos de golf, tábuas de surf, raquetes,

varas de pescar etc.), elementos de transporte (bicicletas, carros de bagagem, carros de bebês etc.), quaisquer tipos de baixelas (de uso ou decorativa), artigos eletrônicos embalados ou não em caixas que sejam identificadas como tal ou não (jogos de vídeo game, filmadoras, máquinas fotográficas, equipamentos médicos, computadores etc), ou seja, tudo que não for objeto de uso pessoal, nos termos da definição de bagagem;

- f) o uso de material nuclear para quaisquer fins, incluindo a explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou exposição a radiações nucleares ou ionizantes;
- g) atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de guerrilha, de revolução, agitação, motim, revolta e sedição, sublevação ou outras perturbações da ordem pública e delas decorrentes;
- h) furacões, ciclones, terremotos, maremotos, inundações, quedas de corpos siderais, meteoritos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;
- i) ato terrorista, cabendo à seguradora comprovar com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade pública competente;
- j) o dano moral;
- k) indenizações punitivas;
- l) atos ilícitos praticados pelo segurado, por seus beneficiários, pelo representante de um ou de outro ou, ainda, pelos sócios controladores, dirigentes, administradores ou beneficiários do estipulante ou seus respectivos representantes.

32.4. GARANTIAS: As garantias do seguro são: Atraso de Bagagem, Seguro Bagagem e Cancelamento de Viagem.

32.4.1. ATRASO DE BAGAGEM (Reembolso de Despesas por Demora na Localização): Garante, dentro dos limites estabelecidos na "Tabela de Limites e Serviços" constante no voucher, o reembolso ao Segurado a título de ajuda financeira emergencial para gastos com produtos de primeira necessidade, caso sua bagagem seja extraviada e não localizada e entregue no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da comunicação de extravio à empresa transportadora, **que deve ser feita antes que o segurado deixe o local de desembarque.**

IMPORTANTE:

Esta cobertura abrange apenas viagens com destinos internacionais.

Quando o extravio ocorrer em vôo de regresso ao país de origem não se dará compensação alguma.

A indenização se fará pela forma de reembolso dos gastos realizados e comprovados através de notas fiscais originais.

As garantias de "atraso de bagagem" e "seguro bagagem" não são cumulativas, e sim dedutíveis entre si. Assim, caso o VIAJANTE-SEGURADO receba o reembolso relativo ao "atraso de bagagem", a indenização paga a esse título será deduzida daquela que eventualmente for devida no "seguro de bagagem".

32.4.1.1. RISCOS EXCLUÍDOS: Os mesmos previstos no item 32.3.

32.4.1.2. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA e PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO: Os mesmos previstos no item 32.4.2.2 mais as notas fiscais originais de gastos realizados com a descrição dos itens adquiridos.

A "GARANTIA DE ATRASO DE BAGAGEM" NÃO É APLICÁVEL EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.

32.4.2. SEGURO BAGAGEM (Indenização por Extravio Definitivo): Garante, dentro dos limites estabelecidos na "Tabela de Limites e Serviços" constante no voucher, o pagamento de indenização ao VIAJANTE-SEGURADO caso este venha a sofrer prejuízo por perda ou extravio sofridos por sua bagagem, exceto se decorrentes dos riscos excluídos e desde que tenham sido declarados à empresa transportadora através do informe de irregularidade **antes que o Segurado deixe o local de desembarque.**

IMPORTANTE: A indenização a que se refere esta Cobertura será igual ao valor indenizado pela Cia. Aérea até o limite máximo previsto na "Tabela de Limites e Serviços" constante no "voucher," não importando, sob qualquer alegação, o valor de seu conteúdo.

Se pelo mesmo voucher houver reembolso de despesas por Atraso de Bagagem o valor reembolsado será subtraído do limite total do Seguro Bagagem.

Ex.: Se o limite do Seguro Bagagem for de US\$ 1.000 e o reembolso das despesas efetuado for de US\$ 200, no caso de comprovado o extravio definitivo da bagagem, o pagamento devido ao segurado será igual ao valor indenizado pela Cia. Aérea até o limite de US\$ 800.

32.4.2.1. RISCOS EXCLUÍDOS: Os mesmos previstos no item 32.3.

32.4.2.2. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA e PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO: Para que a seguradora possa analisar o pedido de indenização, o segurado deve apresentar os seguintes documentos:

- a) Número do atendimento registrado na Central de Assistência 24h através de contato telefônico;
- b) Cópias dos documentos do segurado: Carteira de identidade, CPF e "voucher" da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE;
- c) Original ou cópia autenticada do ticket da bagagem, onde consta o peso da bagagem;
- d) Original ou cópia autenticada do Informe de Irregularidade (em inglês P.I.R, "Property Irregularity Report"), atestando o peso da bagagem, devidamente preenchido e assinado pelo segurado;
- e) Cópia do comprovante de quitação dos valores pagos diretamente ao segurado pela empresa transportadora.

O prazo para pagamento da indenização devida é de 30 (trinta) dias a partir da entrega de **toda documentação** exigível. No caso de solicitação de documentação complementar, esse prazo será suspenso, voltando a correr a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências.

As indenizações são pagas no Brasil e em moeda nacional. O ressarcimento das despesas feitas no exterior será realizado com base no câmbio oficial de venda da data do evento, respeitando-se o limite máximo do capital contratado.

A "GARANTIA DE SEGURO BAGAGEM" NÃO É APLICÁVEL EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.

LOCALIZAÇÃO DA BAGAGEM: Caso a bagagem seja localizada e recuperada, total ou parcialmente, no período máximo de 60 (sessenta) dias contados da data da comunicação do sinistro, poderá o segurado aceitar a devolução desta, devendo, neste caso, restituir proporcionalmente à seguradora o valor já indenizado.

32.4.3. CANCELAMENTO DE VIAGEM: Garante, dentro dos limites estabelecidos na "Tabela de Limites e Serviços" constante no voucher e observadas as demais condições contratuais, o reembolso das despesas do segurado, devidamente comprovadas e diretamente relacionadas ao cancelamento antecipado da viagem segurada, por motivo de acidente pessoal, doença que exija internação hospitalar, ou falecimento, por causa natural ou acidental, do Segurado ou de membro de sua família e quando receber notificação verídica e posterior à contratação do serviço para comparecer diante da justiça, e que não possa ser substituído por advogado ou preposto.

São considerados membros da família do segurado: seu pai, sua mãe, seu cônjuge ou companheira (o), seus filhos e filhas naturais ou adotados e seus irmãos e irmãs.

O benefício é aplicado ao cônjuge e filhos do VIAJANTE sempre que os mesmos estejam em viagem consigo e estejam cobertos pelo serviço contratado.

Exclusões:

- a) Não ocorrerá o ressarcimento dos limites estabelecidos, em caso de falecimento de familiar quando o falecimento ocorrer mais de 60 dias antes da viagem.
- b) Não ocorrerá o ressarcimento dos limites estabelecidos, quando o cancelamento da viagem ocorrer como consequência das exclusões detalhadas no item "Exclusões" destas condições gerais (item 5.2)

Vigência: A presente garantia inicia-se no momento da aquisição do Produto até a iniciação da viagem.

Obrigações do Contratante: Para ter acesso a este ressarcimento, far-se-á necessário que o VIAJANTE comunique o impedimento da viagem, em até 24 horas do ocorrido. Também deverá ter emitido o voucher TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE na mesma data marcada no recibo oficial de efetivação do sinal, com uma antecipação mínima de 10 dias da viagem.

32.4.3.1. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA e PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO: Para que a seguradora possa analisar o pedido de indenização, o segurado deve apresentar os seguintes documentos:

- a) Número do atendimento registrado na Central de Assistência 24h **através de contato telefônico;**
- b) Cópia autenticada da certidão de óbito do segurado ou membro da família deste, cujo falecimento tenha motivado o cancelamento da viagem; ou
- c) Documentos que comprovem a internação hospitalar do segurado ou do membro da família deste;
- d) Documento de notificação para comparecimento diante da justiça;

- e) Cópias dos documentos do segurado: Carteira de identidade, CPF e "voucher" da TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE;
- f) Documentos que comprovem o pagamento do valor referente à viagem segurada;
- g) Documentação que comprove o vínculo familiar nos casos correspondentes.

A indenização por esta cobertura é devida ao segurado. No caso de falecimento do segurado, o ressarcimento das despesas devidas será feito a quem comprovar ter se responsabilizado pelo pagamento destas.

A "GARANTIA DE CANCELAMENTO DE VIAGEM" NÃO É APLICÁVEL EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.

As condições gerais do seguro viagem da Zurich Brasil Seguros S/A, CNPJ 61.382.725/0001-11, sob apólice nº 03690000832 e suas especificações estipulado pela TRAVEL ACE - MY ASSISTANCE, estão registradas na SUSEP sob o processo nº 15.414.004128/98-16. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização.