

## CONDIÇÕES GERAIS DOS PRODUTOS TRAVEL ACE ASSISTANCE

### 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" correspondente.

##### 1.2. VIAJANTE

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

##### 1.3. CONTRATADA

CONTRATADA, também denominada TRAVEL ACE 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 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) disponibiliza ao VIAJANTE durante, estritamente, o período de viagem referido no "voucher", na extensão, limites e forma previstos no 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, 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 ASSISTANCE

São as modalidades de produtos de assistência ao VIAJANTE comercializadas pela TRAVEL ACE. Os PRODUTOS da TRAVEL ACE diferenciam-se pelos tipos de serviços que são disponibilizados ao VIAJANTE e limites em valores destes, os quais são classificados das seguintes formas: **MAXIMUM (MX), EMBAIXADAS (EM), EUROPE (EU), VALUE (VL), MASTER (M), TURISTA (T), ATLANTIC (AT), NACIONAL (N), COLLEGE (CO) e MARITIMO (MA).**

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

## 2.10. TRAVEL ACE ASSISTANCE

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

## 2.11. VALIDADE TEMPORÁRIA

Período de tempo, previsto em dias, meses ou ano, devidamente delimitado no "voucher", em que a TRAVEL ACE 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 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 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 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 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, porém ela **só estará obrigada a prestar ao VIAJANTE aqueles**

efetivamente previstos no PRODUTO adquirido pelo mesmo, e especificados no "voucher", na tabela de "Benefícios 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". 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 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 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 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 "voucher" (documento entregue ao CONTRATANTE no ato da aquisição do produto) ou ainda no web site **www.travelace.com.br**.

Navio: quando ocorrer atendimento em alto-mar, a comunicação deste à TRAVEL ACE deverá ser realizada no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após o término do cruzeiro.

##### **4.1.1. Dados necessários para comunicação à Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE 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, 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, pelos sistemas de "toll free" ou "collect call" (ligação a cobrar).

Verifique no "voucher" (documento entregue ao CONTRATANTE no ato da aquisição do produto) ou ainda no web site **www.travelace.com.br**, o número "toll free" da TRAVEL ACE. 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, mediante a apresentação da fatura correspondente.

Para que o custo da ligação "collect call" seja pago pela TRAVEL ACE, 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 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" (documento entregue ao CONTRATANTE no ato da aquisição do produto) ou ainda no web site **www.travelace.com.br**.

#### 4.1.3. Procedimentos após a prestação do serviço

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 com a Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE para informar **a autorização concedida pela Travel Ace**, 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, pelo VIAJANTE, toda a documentação relacionada, a TRAVEL ACE 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.

**4.1.3.2.** Será suspensa a contagem do prazo mencionado no item anterior se houver a solicitação, pela TRAVEL ACE, 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 à TRAVEL ACE a documentação solicitada.

**IMPORTANTE: A apresentação dos documentos fora dos prazos acima mencionados facultará à TRAVEL ACE 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 – 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 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.**

**Navio:** quando ocorrer atendimento de emergência em alto-mar, a comunicação deste à TRAVEL ACE deverá ser realizada no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após o término do cruzeiro.

#### **4.1.6. Procedimentos para o atendimento de emergência**

Compete ao CONTRATANTE e ao VIAJANTE, uma vez contactada a TRAVEL ACE 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:**

- 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 dentro do PRODUTO da TRAVEL ACE contratado. A ausência do cumprimento rigoroso dos requisitos acima mencionados facultará à TRAVEL ACE 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 em questão.

## II. DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA TRAVEL ACE

A presente seção contém relação dos serviços prestados pela TRAVEL ACE, 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 EM CASO DE ACIDENTE OU ENFERMIDADE

**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.
- b) Atendimento por Médicos especialistas: somente quando for indicada pela equipe médica de urgência da TRAVEL ACE, e previamente autorizado pela Central de Atendimento 24 horas.
- c) Exames Médicos Complementares: somente quando indicados e autorizados pela equipe de médicos TRAVEL ACE e com autorização da Central de Atendimento 24 horas.
- d) Internações: somente quando a equipe médica TRAVEL ACE 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. **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, quando a natureza da enfermidade ou acidente assim o exigir e com a autorização da Central de Atendimento 24 horas da Travel Ace.

**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, e a validade do produto, prevista no "voucher", já tenha expirado, a TRAVEL ACE estenderá, por mais cinco (5) dias, **exclusivamente os benefícios de hotelaria hospitalar.** Porém, caso já tenha sido atingido na assistência médica o limite máximo, em valores, previsto no PRODUTO, a TRAVEL ACE 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.**

#### **5.1.4. Limites de gastos em assistência médica**

**O valor total dos gastos em todos os serviços detalhados no item 5.1. tem um limite fixado para o caso de assistência por acidente e outro para a assistência por enfermidade, conforme previsto na**

tabela de "Benefícios e Limites", constante do "voucher", sendo que não se trata de um limite estabelecido por ocorrência, ou seja, sendo necessária a utilização por mais de uma vez dos serviços de assistência médica, a somatória dos valores gastos em TODAS não poderá exceder o montante previsto no "voucher".

## **5.2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA NÃO INCLUÍDOS NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA TRAVEL ACE**

**A TRAVEL ACE 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 ou sem a autorização da TRAVEL ACE;**
- 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 tome a seu cargo uma assistência médica ou odontológica, em todas as suas facetas. Também estão excluídas quaisquer providências e ou 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 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 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 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 esclarece ao VIAJANTE que necessite 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 passe 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, 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, 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. 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 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 um limite máximo, por viagem, que dependerá do PRODUTO adquirido, conforme previsto no "voucher", na tabela de "Benefícios e Limites".

### **7.1. IMPORTANTE:**

**O PRODUTO da TRAVEL ACE 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.**

**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, nem mesmo no serviço de "gastos médicos com doenças pré-existentes".**

***O SERVIÇO DE "GASTOS COM MEDICAMENTOS EM CASO DE INTERNAÇÃO E EM AMBULATORIO" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. 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 disponibilizará a assistência odontológica, até o limite máximo fixado para este item no "voucher". 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.

### **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).

**O SERVIÇO DE "ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA EM CASO DE URGÊNCIA" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

## **9. REPATRIAÇÃO POR MORTE e TRASLADO POR MORTE**

**9.1. REPATRIAÇÃO POR MORTE:** Em caso de morte do VIAJANTE durante a vigência de seu produto, a TRAVEL ACE 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 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 mais próximo de sua residência, no país de origem, ficando a exclusivo critério da TRAVEL ACE a escolha do meio de transporte a ser utilizado para tanto.

**9.1.1.** Em razão das despesas e gastos com repatriação dos restos mortais do VIAJANTE, a TRAVEL ACE 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 para que sejam tomadas as providências necessárias para que a devolução seja feita em seu favor.

**9.1.2. 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, sendo de inteira responsabilidade dos familiares do falecido.**

**9.1.3. Quando houver intervenção de empresas funerárias ou terceiros, sem prévia autorização da TRAVEL ACE, esta ficará eximida de toda e qualquer responsabilidade pelo traslado dos restos do corpo do VIAJANTE.**

**9.1.4. A TRAVEL ACE 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".**

**9.2. TRASLADO POR MORTE:** Em caso de morte do VIAJANTE ocorrida em território nacional e durante a vigência de seu produto, a TRAVEL ACE providenciará o traslado 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 tomará a seu cargo as despesas com ataúde provisório e gastos com funerária, necessários para o traslado dos restos mortais do VIAJANTE até o aeroporto mais próximo de sua residência, ou em casos de traslados terrestres, o endereço informado pela família, ficando a exclusivo critério da TRAVEL ACE a escolha do meio de transporte a ser utilizado para tanto.

**9.2.1.** Aplica-se ao "traslado por morte" o quanto disposto nos itens 9.1.1 a 9.1.4, da presente cláusula.

**O SERVIÇO DE "REPATRIAÇÃO POR MORTE" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE E, NO PRODUTO "NACIONAL", É EXCLUSIVO PARA ESTRANGEIROS NÃO RESIDENTES NO BRASIL, MAS QUE ESTEJAM EM VIAGEM NO TERRITÓRIO NACIONAL. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

**O SERVIÇO DE "TRASLADO POR MORTE" SOMENTE É PRESTADO NO PRODUTO "MARITIMO". VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

## 10. REPATRIAÇÃO SANITÁRIA

A TRAVEL ACE 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, sempre e quando o estado do VIAJANTE permita o seu traslado e não ofereça risco maior à própria patologia, **reservando-se à TRAVEL ACE 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 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, 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. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

## 11. TRASLADO SANITÁRIO EM CASO DE ENFERMIDADE OU ACIDENTE

**11.1.** Em casos de enfermidade ou acidente, E DESDE QUE HAJA RECOMENDAÇÃO MÉDICA NESSE SENTIDO, a TRAVEL ACE organizará o traslado do VIAJANTE para 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 contra com a prévia autorização da equipe médica da Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE, e será prestado dentro dos limites previstos no "voucher" e desde que a enfermidade ou acidente não estejam excluídos dos serviços prestados pela TRAVEL ACE (vide item 4.3.).

**11.2.** Se o VIAJANTE e/ou seus familiares decidirem realizar o traslado ou repatriação em desobediência das recomendações e opinião da equipe médica da TRAVEL ACE, nenhuma responsabilidade recairá sobre esta, sendo que o traslado, seu custo e suas conseqüências, correrão por conta exclusiva do VIAJANTE e/ou seus familiares.

**O SERVIÇO DE "TRASLADO SANITÁRIO" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

## 12. 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, e encontrar-se impossibilitado para se ocupar do menor em decorrência de enfermidade ou acidente ocorrido durante a viagem, a TRAVEL ACE 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. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

### 13. PASSAGEM AÉREA DE IDA E VOLTA PARA UM FAMILIAR

**13.1.** A TRAVEL ACE 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 assisti-lo e acompanhá-lo no lugar de internação e regressar com ele ao país de residência.

**13.2. IMPORTANTE: A TRAVEL ACE 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".

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

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

A TRAVEL ACE 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 "Benefícios e Limites", quando o VIAJANTE permanecer internado por, no mínimo, 05 dias e a equipe médica da TRAVEL ACE, 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 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, o VIAJANTE necessite prolongar sua estadia por convalescença, respeitada a tabela de "Benefícios 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. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

### 15. ASSISTÊNCIA NA LOCALIZAÇÃO DE BAGAGEM

**15.1.** Uma vez constatado o extravio de bagagem do VIAJANTE, a TRAVEL ACE colocará todo o seu empenho e utilizará todos os meios ao seu alcance junto à companhia aérea, ou marítima, visando esclarecer, no tempo mais breve possível, o destino e/ou localização de bagagem extraviada. Esta bagagem deverá conter a identificação adesivada da TRAVEL ACE, entregue juntamente com o "voucher".

**Para tanto, antes de abandonar o local de constatação do extravio, deve o VIAJANTE comunicar tal fato de forma imediata à Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE**, bem como o seu nome e sobrenome, o número do "Voucher", a vigência do PRODUTO, o tipo de PRODUTO, o número do vôo e linha aérea utilizada ou reserva marítima, 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 informará ao CONTRATANTE ou ao VIAJANTE, no tempo mais breve possível.

**15.2. IMPORTANTE: A TRAVEL ACE não assume qualquer responsabilidade pela reparação de bagagens extraviadas e não localizadas. Alguns produtos da**

**TRAVEL ACE contém previsão de reparação por extravio de bagagem, reparação essa feita por seguradora.**

**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. GASTOS POR ATRASO OU CANCELAMENTO DE VÔO**

TRAVEL ACE reembolsará ao VIAJANTE, até o limite máximo estabelecido na tabela de "Benefícios e Limites" constante no "voucher" (e dentro do limite de benefícios de assistência médica em caso de acidente ou enfermidade), os gastos com alimentação, refrigerantes, hospedagem e comunicação, realizados durante atraso ou cancelamento do vôo de Cia. Aérea regular - no trecho da viagem de volta ao seu país de residência, por mais de 6 (seis) horas, sempre e quando não tenha nenhuma outra alternativa de transporte disponível.

Para ter direito ao benefício do Reembolso, o VIAJANTE deverá apresentar dentro de 30 (trinta) dias após o término da vigência do voucher os comprovantes originais dos gastos efetuados (notas fiscais de despesas com descrição dos itens) e um documento da empresa de linha aérea que certifique a demora ou cancelamento, bem como o fato de não ter havido outra alternativa de transporte por um período de 6 (seis) horas ou superior.

Excetua-se a efetivação deste benefício quando o cancelamento do vôo seja imputável a qualquer das exclusões detalhadas nas presentes Condições Gerais.

**O SERVIÇO DE "GASTOS POR ATRASO OU CANCELAMENTO DE VÔO" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

## **17. TRANSMISSÃO DE MENSAGEM URGENTE**

A Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE 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 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 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 e se realizar por conta do CONTRATANTE, do VIAJANTE ou familiares, os gastos ocorridos não serão reembolsados.**

**O SERVIÇO DE "TRANSMISSÃO DE MENSAGEM URGENTE" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

## **18. ADIANTAMENTO PARA ASSISTÊNCIA JURÍDICA**

**18.1.** Em caso de problema jurídico, a TRAVEL ACE concederá ao usuário um adiantamento financeiro, a título de empréstimo, até o limite previsto no voucher, para pagamento de honorários relativos à sua defesa no exterior, 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. A TRAVEL ACE poderá solicitar uma garantia real por parte de algum parente do VIAJANTE no Brasil, caso o seu departamento jurídico assim o determine.

**O SERVIÇO DE "ASSISTÊNCIA JURÍDICA" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

## **19. ADIANTAMENTO EM CASO DE FIANÇA**

**19.1.** No caso de o VIAJANTE ser preso e lhe atribuírem responsabilidade criminal por acidente automobilístico, a TRAVEL ACE poderá conceder, até os valores estabelecidos para este item, conforme tabela de "Benefícios 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 solicitar uma garantia real, caso o seu departamento jurídico assim o determine. O adiantamento aqui previsto 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.

**O SERVIÇO DE "ADIANTAMENTO DE FIANÇA" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

## **20. ASSISTÊNCIA FINANCEIRA**

**20.1.** Em caso de furto, roubo ou perda de cartões de crédito ou dinheiro, a TRAVEL ACE concederá uma ajuda financeira ao VIAJANTE, a título de empréstimo, a fim de que o mesmo não fique desamparado no exterior, podendo, a exclusivo critério do departamento jurídico da TRAVEL ACE, ser solicitada garantia por um familiar no VIAJANTE no Brasil. O adiantamento aqui previsto 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.

**O SERVIÇO DE "ASSISTÊNCIA FINANCEIRA" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

## **21. VIAGEM DE REGRESSO**

**21.1.** Na hipótese de o VIAJANTE necessitar retornar ao seu país de residência habitual, a TRAVEL ACE arcará com o pagamento da multa de remarcação do bilhete e eventual diferença tarifária decorrente da modificação da data de retorno (valor atual – valor facial do bilhete), na mesma classe em que for a adquirido o bilhete alterado, sempre que ocorrer uma das hipóteses a seguir:

- 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, ficando, assim, impedido de retornar na data máxima que o bilhete indicar.

**21.2.** 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.

**21.3.** A prévia constatação dos fatos por parte de TRAVEL ACE será condição principal e absoluta para pagamento da diferença de tarifa que houver.

**21.4. IMPORTANTE: No caso da letra "b" do item 20.1, os serviços somente serão prestados pela TRAVEL ACE se o VIAJANTE tiver sido atendido pela TRAVEL ACE 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.**

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

## **22. RETORNO ANTECIPADO POR PROBLEMA GRAVE NA RESIDENCIA**

- 22.1.** Na hipótese de o VIAJANTE necessitar retornar ao seu país de residência habitual, a TRAVEL ACE arcará com o pagamento da multa de remarcação do bilhete e eventual diferença tarifária decorrente da modificação da data de retorno (valor atual - valor facial do bilhete), na mesma classe em que for a adquirido o bilhete alterado, em caso de roubo, incêndio ou explosão em sua residência, com possibilidade de danos maiores e não houver, no local do incidente, quem possa encarregar-se da situação.
- 22.2.** Para efetivar-se este benefício, é necessário o aviso imediato à TRAVEL ACE sobre o ACIDENTE ocorrido, devendo-se apresentar documentação irrefutável que comprove a necessidade de traslado do CONTRATANTE, incluindo a ocorrência policial originada pelo ocorrido. Dentro do limite de benefícios de assistência médica em caso de acidente ou enfermidade.
- 22.3.** A TRAVEL ACE não se encarrega, em hipótese alguma, do pagamento do bilhete aéreo integral da viagem de retorno do VIAJANTE, assim como não se encarrega da viagem de regresso de seu acompanhante.

***O SERVIÇO DE "RETORNO ANTECIPADO POR PROBLEMA GRAVE NA RESIDÊNCIA" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

## **23. SUBSTITUIÇÃO DE EXECUTIVOS**

- 23.1.** 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, em decorrência de enfermidade ou lesão que o impeça de prosseguir a viagem, a TRAVEL ACE 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.
- 23.2. IMPORTANTE: O VIAJANTE substituto não será beneficiário, em hipótese alguma, do PRODUTO TRAVEL ACE adquirido pelo executivo substituído.**

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

## **24. ORIENTAÇÃO EM CASO DE PERDA DE DOCUMENTO OU CARTÃO DE CRÉDITO**

- 24.1.** 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 prestará orientação para a solução do problema. A TRAVEL ACE 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.**
- 24.2.** A TRAVEL ACE não se responsabiliza por gastos ou custos ligados à substituição de documentos pessoais, bilhetes aéreos, cartões de crédito roubados ou extraviados.

**O SERVIÇO DE "ORIENTAÇÃO EM CASO DE PERDA DE DOCUMENTOS OU CARTÃO DE CRÉDITO" NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

### III. DISPOSIÇÕES GERAIS

---

#### 25. VALIDADE TERRITORIAL

##### 25.1. Internacional

O PRODUTO da TRAVEL ACE não será válido, para nenhum efeito, no país de residência habitual do VIAJANTE ou de emissão do "voucher", com exceção do PRODUTO NACIONAL, previsto no item 25.2, bem como dos produtos MARITIMO e ATLANTIC, quando o destino for o território nacional.

Nos países em que a TRAVEL ACE não possui rede credenciada para prestar os serviços previstos nas presentes condições, os gastos incorridos por serviços prestados serão reembolsados na forma do item 26, somente se estiverem de acordo com os termos das presentes condições gerais.

Os produtos EMBAIXADAS e EUROPE atendem às exigências do tratado Schengen e são válidos somente nos países do continente europeu. **Fora destes países, os produtos EMBAIXADAS e EUROPE passam a vigorar com os limites e benefícios do PRODUTO MASTER**

**O produto "ATLANTIC" é exclusivo para cruzeiros marítimos na América do Sul.**

##### 25.2. Nacional

Quando o VIAJANTE adquirir o PRODUTO denominado 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 NACIONAL é válido, ainda, para estrangeiro em passeio no Brasil. Nesta hipótese, o estrangeiro somente terá direito aos serviços prestados pela TRAVEL ACE se o produto for adquirido em menos de 24 (vinte e quatro) horas, contadas de sua chegada no território brasileiro.

#### 26. VALIDADE TEMPORÁRIA

Os serviços da TRAVEL ACE serão prestados durante o período de validade previsto no "voucher" do VIAJANTE. A vigência se iniciará à partir da zero horas 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 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.

#### 27. 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.

##### 27.1. 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.

##### 27.2. 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.**

### **27.3. RESSALVA particular à condição para solicitação de novo produto**

**O(s) produto(s) da TRAVEL ACE 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, que tenha sido adquirido anteriormente. Quando o VIAJANTE já tiver utilizado na viagem quaisquer dos serviços da TRAVEL ACE, não será permitida a prorrogação do PRODUTO, nem a aquisição de novo PRODUTO da TRAVEL ACE visando a extensão de serviços.**

## **28. REEMBOLSO**

**28.1.** Excetuando-se a hipótese prevista no item 28.2. adiante, 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 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 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, os pedidos de reembolso deverão ser analisados pela equipe da TRAVEL ACE, ocasião em que serão solicitados documentos originais pertinentes ao caso, conforme indicado quando da formulação do pedido.

**28.2.** Nos produtos "MARITIMO" e "ATLANTIC" sempre haverá o reembolso das despesas médicas suportadas pelo VIAJANTE, por não ser possível à TRAVEL ACE efetuar o pagamento diretamente ao prestador do serviço.

**28.3.** 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, de toda a documentação necessária e original, solicitada pela mesma.

**28.4.** A TRAVEL ACE 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 conforme apresentação de comprovantes irrefutáveis e até o limite indicado em seu "voucher" e que corresponda ao PRODUTO TRAVEL ACE adquirido.

## **29. 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.

Para que seja possível o pagamento, pela TRAVEL ACE, de assistência ou gastos de medicamentos autorizados, deverão ser apresentados os comprovantes de cada passageiro assistido, constando nos mesmos, impreterivelmente, o nome e o número do voucher 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 poderá negar a solicitação se não forem cumpridos os requisitos acima indicados.

### 30. LIMITAÇÕES POR IDADE

Os PRODUTOS "MAXIMUM" e "EXCLUSIVE" possuem limite de idade de até 70 (setenta) anos para aquisição pelo VIAJANTE. O produto "COLLEGE" possui limitação de 55 (cinquenta e cinco) anos para sua aquisição pelo VIAJANTE. Os demais produtos não possuem limite de idade para a sua aquisição pelo VIAJANTE.

### 31. SUB-ROGAÇÃO NOS DIREITOS E AÇÕES

Até a totalidade dos valores pagos no cumprimento das obrigações emanadas das presentes Condições Gerais, a TRAVEL ACE 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 tenha tomado a seu cargo o traslado do VIAJANTE ou de seus restos mortais. Em consequência, **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 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.

### 32. DISPOSIÇÕES GERAIS

**32.1.** 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.

**32.2.** Os agentes vendedores dos PRODUTOS da TRAVEL ACE (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.

**32.3.** O "voucher" Travel Ace 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 benefícios TRAVEL ACE 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 benefícios da mesma índole que a mencionada no PRODUTO da TRAVEL ACE. Comprovado isto, a TRAVEL ACE poderá negar a prestação do serviço sem nenhum tipo de responsabilidade neste sentido.**

**32.4.** Sempre que for solicitado pela equipe médica TRAVEL ACE, 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 informações que sejam necessárias à TRAVEL ACE para a prestação dos seus serviços.

**32.5. Por ser este um produto voltado exclusivamente às situações de emergência, o VIAJANTE, ao acionar a TRAVEL ACE, 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.**

**32.6.** Caso a TRAVEL ACE 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.

### **33. 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**

---

### **34. SEGURO VIAGEM**

***NEM TODOS OS PRODUTOS DA TRAVEL ACE POSSUEM O "SEGURO VIAGEM". VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA. NO PRODUTO "NACIONAL", O SEGURO SÓ É VÁLIDO PARA BRASILEIROS EM VIAGEM NO TERRITÓRIO NACIONAL.***

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

**34.1.1. O seguro "VIAGEM" está garantido pela Ace Seguradora S.A., e encontra-se sujeito às condições gerais, especiais e particulares da companhia seguradora, transcritas nas condições gerais da Travel Ace entregues ao VIAJANTE e disponíveis no web site [www.travelace.com.br](http://www.travelace.com.br).**

**34.2.** Na qualidade de estipulante do seguro, a TRAVEL ACE 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.

### **34.3. DEFINIÇÕES DO SEGURO**

**34.3.1. ACIDENTE** – é o 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.

#### **I) Inclui-se no conceito de acidente pessoal:**

- a)** ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o Segurado ficar sujeito em decorrência de acidente coberto;
- b)** escapamento acidental de gases e vapores;

- c) seqüestros e a tentativas de seqüestros comprovados;
- d) alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral, de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas;
- e) o suicídio, ou a sua tentativa, que será equiparado, para fins de indenização, a acidente pessoal, observada a legislação brasileira.

**II) 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 de ferimento visível;**
- b) **as intercorrências ou complicações conseqüentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto.**

**34.3.2. AVISO DE SINISTRO**

É a comunicação à Seguradora da ocorrência de Evento Coberto pelo Seguro, conforme previsto na apólice, Certificado Individual e/ou Condições Particulares.

**34.3.3. BENEFICIÁRIO**

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

**34.3.4. CAPITAL SEGURADO**

É a importância máxima estabelecida para cada garantia deste Seguro, a ser paga em caso de ocorrência de Evento Coberto.

**34.3.5. CONDIÇÕES GERAIS**

Conjunto de cláusulas contratuais que estabelecem direitos e obrigações tanto da Seguradora quanto do Segurado, do Estipulante e dos Beneficiários do seguro.

**34.3.6. CONDIÇÕES PARTICULARES**

São as condições que particularizam o contrato, indicando o seu objeto, valor do seguro, características, etc. As Condições Particulares são exclusivas para cada contrato de comercialização deste seguro, ao contrário das condições gerais.

**34.3.7. ESTIPULANTE**

É a pessoa jurídica, legalmente constituída, que contrata o seguro, ficando responsável por representar os segurados perante a seguradora.

**34.3.8. EVENTO COBERTO**

É o evento futuro e incerto, de natureza súbita, involuntária e imprevisível, descrito nas garantias e ocorrido durante a vigência do seguro.

**34.3.9. GRUPO SEGURADO**

É aquele constituído pelos componentes do Grupo Segurável que foram incluídos no seguro.

**34.3.10. GRUPO SEGURÁVEL**

É aquele constituído pela totalidade das pessoas físicas que mantêm vínculo com o Estipulante.

**34.3.11. INDENIZAÇÃO**

É o montante do capital segurado que a seguradora efetivamente paga ao segurado ou aos seus beneficiários em decorrência de evento coberto por este seguro.

#### **34.3.12. SEGURADO**

São os componentes do Grupo Segurado.

#### **34.3.13. SEGURADORA**

É a Ace Seguradora S.A., a qual se responsabilizará pelas garantias do seguro.

#### **34.3.14. SINISTRO**

Termos que define o acontecimento do evento previsto e coberto no contrato de seguro.

#### **34.3.15. VIGÊNCIA:** É o período de tempo fixado para a validade do seguro.

### **35. GARANTIAS DO SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS: As garantias do seguro são:**

**Garantia básica:** Morte Acidental

**Garantias adicionais:** Invalidez Permanente Total por Acidente, Perda de Bagagem em Transporte Aéreo, Gastos Derivados por atraso ou extravio de bagagem e Cancelamento e Interrupção de Viagem.

### **36. BÁSICA: MORTE ACIDENTAL:** É a garantia de pagamento de uma indenização ao(s) Beneficiário(s) do Segurado, limitado ao Capital Segurado definido na Apólice e indicado no "voucher" da Travel Ace, caso estes venha a falecer em decorrência de Acidente Pessoal coberto e ocorrido durante o período de cobertura deste Seguro, **respeitados os riscos excluídos nos itens 34.3.1 e 36.1.**

**IMPORTANTE:** Os seguros de menores de 14 anos destinam-se apenas ao reembolso das despesas com funeral, respeitado o limite máximo do Capital Segurado, que devem ser comprovadas mediante apresentação das contas originais, que podem ser substituídas a critério da Seguradora, por outros comprovantes satisfatórios, incluindo-se entre as despesas com funeral as havidas com o traslado, não estando cobertas as despesas com aquisição de terrenos, jazigos ou carneiros.

#### **36.1. RISCOS EXCLUÍDOS**

Excluem-se da garantia básica os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de:

- a) gravidez, parto ou aborto e suas consequências;
- b) Qualquer tipo de hérnia e suas consequência;
- c) Choque anafilático e suas consequências;
- d) Eventos ocorridos dentro do país de residência do titular, dentro do país de emissão do seguro e dentro do país em que o titular se encontrar no momento de adquirir o mesmo.

##### **36.1.1. Estão excluídos ainda da cobertura deste seguro os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de:**

- a) 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;
- b) de atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de guerrilha, de revolução, agitação, motim, revolta, sedição,

- golpe militar o usurpação de poder, sublevação ou outras perturbações de ordem pública e delas decorrentes;**
- c) quaisquer alterações mentais, incluídas as decorrentes de consumo de álcool, de entorpecentes, de substâncias tóxicas ou de drogas, a menos que estas tenham sido objeto de prescrição médica para o tratamento recomendado por médico legalmente habilitado;**
  - d) competições em aeronaves e veículos a motor, inclusive treinos preparatórios;**
  - e) furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;**
  - f) lesão intencionalmente auto-infligida, suicídio voluntário e premeditado ou qualquer intenção e tentativa de suicídio voluntário e premeditada, independente da sanidade mental do segurado, ocorridos a menos de 2 (dois) anos do início da vigência do plano;**
  - g) voo em aeronaves, exceto quando seja como passageiro pagando passagem em uma aeronave de asa fixa que pertença e seja operada por uma linha aérea ou companhia de frete de aeronaves devidamente autorizada para prover o transporte aéreo regular de passageiros;**
  - t) atos ilícitos ou contrários à lei, praticados pelo beneficiário, executor(es) ou administrador(es) ou herdeiros legais indicados pela pessoa segurada.**

### **36.2. Procedimento em caso de sinistro**

Ocorrendo o sinistro coberto pelo seguro, este deverá ser comunicado assim que possível à Central de Assistência, por telefone ou na sua impossibilidade por fax, telegrama ou carta, inclusive para o estipulante do seguro. Deverá, em seguida, ser entregue cópia autenticada da documentação relacionada adiante, junto com o Aviso de Sinistro fornecido pela seguradora, totalmente preenchido e assinado pelo Segurado ou pelo(s) Beneficiário(s), conforme o caso, e pelo médico assistente (com carimbo e nº no CRM). Os documentos a seguir são imprescindíveis para análise do sinistro:

- a) Certidão de Óbito;**
- b) Cédula de Identidade, CPF e passaporte do Segurado (original e cópia);**
- c) Passagens completas e/ou início da viagem validado;**
- d) Documentação do(s) Beneficiário(s):**
  - Cônjuge: Certidão de casamento e cédula de identidade do Cônjuge.
  - Companheira: Anotação na Carteira de Trabalho ou Comprovante de Dependentes no INSS e Cédula de Identidade da companheira.
  - Filhos: Certidão de Nascimento.
  - Outros: Cédula de identidade.
- e) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial;**
- f) Laudo Necroscópico;**
- g) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;**
- h) Laudo de dosagem alcoólica, quando necessário;**
- i) Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), quando o caso exigir;**
- i) Faturas e recibos de pagamentos feitos à Agência de viagens onde os serviços foram contratados. Essas faturas e recibos deverão coincidir com as declarações feitas pela Agência de Viagens ou Seguradora.**

**36.3.** As indenizações, se devidas, serão pagas no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da data de recebimento, pela seguradora, de todos os documentos necessários a comprovação ou elucidação do evento, atualizadas pela variação positiva do IGPM desde a data do evento até a do efetivo pagamento.

- a) A contagem do prazo de 30 (trinta) dias será suspensa e reiniciada no caso de solicitação de nova documentação;
- b) O valor da indenização será atualizado pelo IGPM e acrescido de 1% (um por cento) ao mês quando o prazo de liquidação superar o prazo aqui previsto, a partir do primeiro dia posterior ao término do referido prazo.

**37. GARANTIA ADICIONAL: INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE:** É a garantia do pagamento de uma indenização ao Segurado, limitada ao Capital definido na apólice, e mencionado no *voucher* da Travel Ace, em caso de perda ou impotência funcional definitiva e total de um membro ou órgão do segurado, atestada por profissional legalmente habilitado, em virtude de lesão física causada por Acidente Pessoal coberto, quando este ocorrer dentro do período de vigência deste seguro e durante a viagem de ida e volta entre o ponto de partida e o destino (conforme indicação da passagem), incluindo a permanência no destino, respeitados os riscos excluídos. Considerar-se-á como Invalidez Permanente Total por Acidente, desde que a mesma seja de caráter definitivo, um dos seguintes eventos:

- a) **perda total de visão de ambos os olhos;**
- b) **perda total do uso de ambos os membros superiores;**
- c) **perda total do uso de ambos o 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 que não permita ao segurado nenhum trabalho ou ocupação, pelo resto de sua vida.**

**IMPORTANTE: Não há cobertura para Invalidez Permanente Parcial.**

**37.1. RISCOS EXCLUÍDOS: os mesmos previstos no item 36.1.**

**37.2. Prova do Sinistro - documentação necessária:**

- a) Cédula de Identidade e CPF do Segurado;
- b) Boletim de Ocorrência Policial, emitido por autoridade policial;
- c) Comunicado de Acidente do Trabalho (CAT), quando o caso exigir;
- d) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo segurado;
- e) Laudo de dosagem alcoólica, quando necessário;
- f) Laudo do médico assistente, anexando os exames realizados pelo Segurado, indicando o grau de invalidez e o caráter permanente.

**IMPORTANTE: As indenizações por morte e invalidez permanente total por acidente não se acumulam. Se, depois de paga uma indenização por Invalidez Permanente Total 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.**

**38. PERDA DE BAGAGEM EM TRANSPORTE – GARANTIA TOTAL (SEGURO BAGAGEM):** É a garantia do pagamento ao Segurado de uma indenização em caso de extravio definitivo da bagagem durante seu transporte em aviação de linha aérea regular ou

marítimo, limitada ao valor do Capital Segurado definido na Apólice, respeitados os riscos excluídos.

**Nos produtos marítimos**, o passageiro será reembolsado pelo conserto da mala quando a mesma for danificada, desde o check-in até o check-out realizado exclusivamente pela empresa marítima. Constatado o feito, deve entrar em contato diretamente com a Central de Assistência Travel Ace no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após o término do cruzeiro, para informar a Travel Ace o número do Formulário de Declaração de Danos e Extravio bem como para informar-se acerca dos documentos exigidos pela seguradora para obtenção da indenização.

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

**38.1. DEFINIÇÃO DE BAGAGEM:** Por Bagagem entende-se todos os objetos de uso pessoal do Segurado, quando por ele portados, ou quando transportados, devidamente acondicionados em compartimentos fechados, sob chave.

**38.2. RISCOS EXCLUÍDOS:** Excluem-se desta garantia, além do disposto no item 36.1, os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de:

- a) depreciação ou deterioração normal de objetos;
- b) danos decorrentes de confisco, apreensão ou de destruição a mando de autoridade de fato ou de direito;
- c) danos a óculos, lentes de contato, e qualquer aparato bucal;
- d) metais preciosos e suas ligas, trabalhadas ou não, jóias, peles naturais ou sintéticas, quadros e quaisquer obras de arte, bijuterias de qualquer natureza, relógios quadros e quaisquer obras de arte, títulos;
- e) perdas ocorridas com segurado que atue como operador ou membro da tripulação do meio de transporte que originar o sinistro;
- f) quaisquer tipos de animais;
- g) líquidos e bebidas em geral, alcoólicas ou não, bem como alimentos de qualquer espécie, perecível ou não;
- h) objetos que o Segurado porte consigo ou em bagagem de mão, cuja guarda esteja sob sua responsabilidade, aí incluídos, dentre outros bens, roupas, relógios, canetas, chaveiros, objetos de uso pessoal, óculos, equipamentos de cine, foto e ótica, aparelhos de som e vídeo, instrumentos musicais, equipamentos;
- i) objetos que o Segurado porte consigo ou que tenha sido colocado sob a responsabilidade da Empresa Transportadora ou do Hotel, e que se destinem, ou assim possam ser considerados, a realização de tarefas de cunho profissional, pelo segurado ou terceiros, por conta própria ou não;
- j) quaisquer objetos que, por sua destinação e/ou quantidade, tenham fins comerciais ou representem valores negociáveis, tais como dinheiro, em moeda ou papel, cheques, títulos, apólices, selos coleções, etc;
- k) quaisquer documentos ou papéis que representem obrigação de qualquer espécie, bem como valor estimativo de qualquer bem integrante do patrimônio do Segurado.

**38.3. PROVA DO SINISTRO - DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA:**

- a) cédula de identidade, CPF e Passaporte do Segurado;
- b) passagens;
- c) prova por escrito que a perda tinha sido informada a Empresa responsável pelo transporte;

- d) prova por escrito da aceitação de responsabilidade da Empresa Responsável pelo transporte, mediante a apresentação de componentes originais;
- e) recibo de indenização da Empresa responsável pelo transporte assinado pelo reclamante (cópia e original);
- f) comprovantes originais dos gastos efetuados pela compra de artigos de primeira necessidade, com descrição dos itens adquiridos, no caso de demora ou extravio da bagagem, quando contratado;
- g) certificado do seguro;
- h) Formulário P.I.R (Property Irregularity Report).
- i) em caso de transportes marítimos, formulário de danos e extravio de bagagem e nota de reparo da bagagem.

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

- 39. GASTOS DERIVADOS POR ATRASO OU EXTRAVIO DE BAGAGEM (ATRASO DE BAGAGEM):** É a garantia do pagamento ao Segurado de uma indenização para gastos emergenciais em caso de atraso ou extravio de bagagem, limitada ao valor do Capital Segurado definido na Apólice, respeitados os riscos excluídos.

A compensação referida anteriormente refere-se a indenização a título de reembolso visando uma compensação por gastos decorrentes da compra de roupas e objetos de higiene pessoal de primeira necessidade, considerados imprescindíveis caso a Bagagem do Segurado não seja localizada dentro das 24 (vinte e quatro) horas da data da notificação à Central de Assistência ou à Seguradora e o mesmo ainda se encontre em viagem ao longo deste período. As compras somente poderão ser feitas após o prazo aqui previsto.

**39.1. Prova do Sinistro - documentação necessária:** a mesma do item 38.3.

***NEM TODOS OS PRODUTOS DA TRAVEL ACE POSSUEM O "SEGURO DE GASTOS DERIVADOS POR ATRASO OU EXTRAVIO DE BAGAGEM". VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.S.A., BEM COMO A RESPONSABILIDADE ASSUMIDA PELA SEGURADORA.***

- 40. CANCELAMENTO OU INTERRUPTÃO DE VIAGEM:** É a garantia do pagamento ao segurado ou Beneficiário de uma indenização visando ressarcir-lo das perdas irreversíveis com depósitos e/ou despesas pagas por antecipação em referência a sua viagem, limitada ao capital segurado definido na Apólice e no voucher da TRAVEL ACE, respeitados os riscos excluídos, sempre que o cancelamento da viagem for necessário ou inevitável, como consequência única e exclusiva de:

- a) morte, acidente pessoal ou enfermidade grave do segurado que impossibilite o início ou o prosseguimento de sua viagem;
- b) morte ou internação hospitalar em decorrência de acidente pessoal ou enfermidade declarada de forma repentina e de maneira do cônjuge, pais, irmãos ou filhos do segurado; a enumeração é taxativa e não enumerativa;
- c) recebimento de notificação em juízo improrrogável para o segurado comparecer perante a Justiça, desde que o recebimento da referida notificação seja posterior à contratação da viagem e/ou serviços turísticos;
- d) declaração de uma autoridade sanitária competente deixando o segurado em quarentena, desde que a declaração seja posterior à contratação da viagem e/ou serviços turísticos.

**40.1. RISCOS EXCLUÍDOS: Além dos previstos no item 34.3.1, Item II, 36.1.1., excluem-se desta garantia os eventos ocorridos em consequência direta e indireta de:**

- a) cirurgias plásticas e suas consequências, incluindo-se aquelas derivadas de problemas congênitos. Estão cobertas as cirurgias plásticas restauradoras decorrentes de Acidente Pessoal coberto ocorrido no período de cobertura do Seguro;**
- b) tratamento estético e para obesidade em quaisquer modalidades, bem como cirurgias e períodos de convalescença a ele relacionados;**
- c) hospitalizações para exames físicos rotineiros ou qualquer outro exame sem que haja abalo na saúde normal;**
- d) hospitalizações quando o paciente não estiver sob os cuidados de médicos legalmente habilitados;**
- e) doenças crônicas e/ou preexistentes à contratação o seguro não declaradas no Cartão-Proposta, quando este é exigido, de conhecimento do Segurado, assim como o agravamento, consequências e seqüelas.**

**40.2. Estão excluídas da cobertura desta garantia as internações em instituições do tipo abaixo relacionadas:**

- a) instituição para atendimento de deficientes mentais, ou seja, uma instituição primordialmente dedicada ao tratamento de enfermidades psiquiátricas, incluindo subnormalidades; ou ainda o departamento psiquiátrico de um hospital;**
- b) local para idosos, casas de descanso, asilos e assemelhados;**
- c) clínicas ou local para recuperação de viciados em álcool e drogas;**
- d) instituições de saúde hidroterápica ou clínica de método curativos naturais; casa de saúde para convalescentes; unidade especial de Hospital usada primordialmente como um lugar para viciados em drogas ou álcool, ou como instituição de saúde para convalescentes ou para reabilitação; clínicas de emagrecimento e SPA.**

**40.3. Prova do Sinistro - documentação necessária:**

- a) Cédula de identidade, CPF e Passaporte do Segurado (cópia);**
- b) Passagens completas;**
- c) Documentação do(s) beneficiário(s):**
  - Cônjuge: Certidão de casamento e cédula de identidade do Cônjuge.
  - Companheira: Anotação na Carteira de Trabalho ou Comprovante de Dependentes no INSS e Cédula de Identidade da companheira.
  - Filhos: Certidão de Nascimento.
  - Outros: Cédula de identidade.
- d) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turísticos onde os serviços foram contratados, coincidentes com as declarações feitas pela Agência de Viagens ou Seguradora;**
- e) Certificado do Seguro;**
- f) Cópia autenticada da Certidão de óbito devidamente legalizada, em caso de morte. Nas demais garantias, qualquer outro documento que comprove o impedimento do início ou o prosseguimento da viagem e/ou serviços turísticos contratados, como Certidões Médicas Originais;**
- g) No caso de acidente ou doença, documentação médica original completa;**

- h) Comprovante de vínculo familiar, quando o evento ocorrer em função de parentes;
- i) Carta do operador/agência/armadora discriminando as penalizações e custos a serem arcados pelo segurado.

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

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

**As condições gerais do seguro viagem da Ace Seguradora S.A., estipulado pela TRAVEL ACE, estão registradas na SUSEP sob o processo nº 15414.000012/2007-24. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização.**