

**ASSISTÊNCIA VIAGEM NACIONAL
E INTERNACIONAL
CONDIÇÕES GERAIS**

ANEXO DA PROPOSTA COMERCIAL 10403-2024





CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA VIAGEM NACIONAL E INTERNACIONAL

INFORMAÇÕES GERAIS

Conforme informado nas Condições Gerais da Assistência em Viagem, os serviços contidos no item 5 (cinco), o Usuário poderá utilizar as coberturas sem a necessidade de desembolso durante a viagem. Logo abaixo estão destacadas as informações destas coberturas e formas de acionamento.

Se durante o atendimento for constatada qualquer exclusão contratual, o serviço será imediatamente interrompido e todos os custos serão de responsabilidade do Usuário.

Para utilizar esta modalidade de atendimento o Usuário deve acionar a Central de Assistência por meio do telefone **(+55 11) 4133-9107 ou 0800 704 3383**.

É possível realizar ligações a cobrar utilizando o serviço Brasil Direto, disponibilizado pela Embratel. Para isso, basta verificar o código de acesso ao serviço do país onde você se encontra, escolher a opção 3 (ligação com auxílio de operador) e informar o número **(+55 11) 4133-9107**.

Os códigos de acesso estão disponíveis no site da Embratel – Brasil Direto e podem ser acessados pelo link:

https://www.embratel.com.br/documento/embratel_brasildireto_guiadebolso.pdf

Se o usuário regressar antecipadamente da viagem assistida, fica cancelada a assistência a partir da sua chegada ao local de origem da viagem ou de seu domicílio, conforme o caso, estando cobertos eventuais sinistros ocorridos antes do cancelamento.

Para todos os efeitos dos serviços e assistências aqui descritos, todo e qualquer valor descrito em moeda diversa do Dólar norte-americano ou Euro serão convertidas, primeiramente, para o dólar norte-americano e, depois, será convertido para a moeda corrente no Brasil, de acordo com a taxa definida pelo BACEN na data de emissão do Voucher da Assistência Viagem. Para todos os efeitos dos serviços e coberturas aqui descritos, a conversão de moedas será feita, sempre, com base na taxa do câmbio do dia de emissão da Apólice.

As definições detalhadas estão previstas nas Condições Gerais da assistência.

1. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS EM VIAGEM



Todos os limites da **Assistência 24 Horas** são aplicados até o valor acima mencionado, conforme previsto no plano de Assistência Viagem contratado pelo Usuário junto a Seguradora.

	Coberturas	Limite Monetário
5.1	Adiantamento de Fundos para Pagamento de Fiança (exterior)	Conforme plano contratado
5.2	Assistência Jurídica (exterior)	Conforme plano contratado
5.3	Auxílio em Caso de Perda ou Roubo de Documentos e/ou Cartão de Crédito	Conforme plano contratado
5.4	Regresso Antecipado	Conforme plano contratado
5.5	Concierge	Conforme plano contratado
5.6	Funeral	Standard – R\$ 5.000,00

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência 24 Horas** tem por objetivo organizar e auxiliar o atendimento emergencial ao Usuário, quando da ocorrência de um dos Eventos previstos nestes Termos e Condições durante o período de Viagem para o qual tenha sido adquirido, e dentro dos limites e coberturas contratados junto a Seguradora.

Os serviços da **Assistência 24 Horas** são de caráter emergencial ou informativo, ou seja, tem por objetivo auxiliar o Usuário quando da ocorrência de Eventos definidos no decorrer destes Termos e Condições, tendo regras próprias e limites de utilização, e não se confundem com coberturas de seguro, tampouco podem ser comparados a um plano de saúde.

A **Assistência 24 Horas** é um Serviço complementar a Assistência Viagem adquirida pelo Cliente junto a Seguradora e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento de qualquer obrigação do Contratante com relação ao contrato firmado com o Cliente, que se rege por suas próprias condições contratuais.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistências 24 Horas:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestes Termos e Condições, nos limites previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominado, neste instrumento, como “Assistência”.
- b) **Acidente Pessoal:** É a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas ao Usuário que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.
- c) **Alta hospitalar:** Considera-se alta hospitalar clinicamente justificável para os fins destes serviços, a liberação clínica do Usuário para retorno ao domicílio, desde que devidamente fundamentada a sua indicação pelo médico que está cuidando do Usuário.
- d) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestes Termos e Condições, fornecidas pelo Cliente ao Contratante.



- e) **Central de Assistência:** é a central telefônica da **Assistência 24 horas**, disponível conforme horário estabelecido nestes Termos e Condições, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
 - f) **Contratante: MSC Cruzeiros**
 - g) **Doença Aguda:** Doença de início súbito não decorrente de uma doença pré-existente.
 - h) **Doença Súbita:** É a alteração aguda do estado de saúde do usuário com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.
 - i) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário no Brasil, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Viagem e/ou produto junto a Contratante, através do Cadastro, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- Equipe Médica:** é o grupo de profissionais da área médica, contratados pela Central de Assistência e devidamente qualificados para prestar os serviços de acompanhamento, coordenação e supervisão de serviços médicos exigidos em consequência de Eventos previstos nestes Termos e Condições.
- j) **Evento:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização dos serviços de **Assistência 24 horas** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços contratados e descritos nestes Termos e Condições.
 - k) **Período de Viagem:** É o período compreendido entre as datas de início e término da viagem realizada pelo Usuário a uma distância mínima de seu Domicílio conforme e para a qual a **Assistência 24 Horas** tenha sido contratada.
 - l) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Central de **Assistência 24 horas** para prestação dos serviços constantes nestes Termos e Condições.
 - m) **Seguradora:** Sociedade Anônima devidamente autorizada a operar seguros, da qual o Cliente adquire Assistência Viagem relacionado à **Assistência 24 Horas**, mantendo com ele um vínculo contratual também denominado, neste instrumento, como Contratante/Contratada.
 - n) **Termos e Condições:** é o presente instrumento, onde constam a descrição dos Serviços, seus limites e condições para organização.
 - o) **Usuário ou Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com residência habitual no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil através do Cadastro.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência 24 Horas** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestes Termos e Condições.

O Usuário que não conste no Cadastro poderá ter direito à Assistência desde que apresente, através de procedimento estabelecido pela Central de Assistência, documento comprobatório de elegibilidade ao serviço de **Assistência 24 horas** contratado e/ou pode realizar os serviços contratados e solicitar análise de reembolso junto a Seguradora contratada.

Para que a **Assistência 24 horas** contratada possa auxiliar e organizar a assistência, o Usuário deverá seguir, sempre e antes de serem tomadas quaisquer providências com relação ao evento, os seguintes procedimentos:

- a) Contatar a Central de Assistência disponível 24 (vinte e quatro horas por dia) imediatamente após a ocorrência do Evento e fornecendo todas as informações de forma clara e exata para perfeita identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro, análise das condições da Assistência contratada e sua necessidade.
- b) Seguir a orientação da Central de Assistência fornecendo as informações e providenciando, quando necessário, o envio de documentos solicitados para prestação dos Serviços de Assistência.

Uma vez constada a solicitação do Serviço, a Central de Assistência tomará as providências que lhe competem para prestação dos mesmos.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais e melhor orientação do Usuário, dependendo dos seus sintomas e de sua localização.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Os serviços serão prestados de acordo com o plano de Assistência Viagem contratado junto a Seguradora pelo Usuário.

Todos os serviços previstos na **Assistência 24 Horas** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta auxilie e organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Usuário ou responsáveis sem participação prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário que poderá solicitar direto a análise do ressarcimento desses custos à Seguradora.

O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela Central de Assistência contratada, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destes Termos e Condições serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando,



a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestes Termos e Condições, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência 24 Horas** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior.

Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência 24 Horas**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) O Usuário deverá constar na base de segurados informada pela Seguradora à **Central de Assistência 24h**;
- c) O Usuário deverá se encontrar a mais de 100 km (cem quilômetros) de sua residência.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência 24 horas**.

Na execução do Serviço serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestes Termos e Condições, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestes Termos e Condições, a **Assistência 24 Horas** ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a Central de Assistência, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador.

A **Assistência 24 Horas**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissional (is) indicado (s);
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is).

Apesar do caráter emergencial dos serviços da **Assistência 24 Horas**, estes serão prestados de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local onde ocorreu o Evento, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

A **Assistência 24 Horas** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.



Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência 24 Horas** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias corridos, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

5. OS SERVIÇOS

5.1. ADIANTAMENTO DE FUNDOS PARA PAGAMENTO DE FIANÇA

Em caso de exigência de fiança judicial para a concessão de liberdade provisória do Usuário (“Evento”), a **Assistência 24 Horas** providenciará o adiantamento do valor para o pagamento da fiança.

A conversão em moeda estrangeira e disponibilização do valor ao Usuário serão feitas no valor equivalente ao depósito prévio, em Reais, efetuado por pessoa indicada do Usuário na conta corrente da **Assistência 24 Horas** no Brasil, indicada pela Central de Assistência, respeitando-se os limites contratados. Os valores serão convertidos ao câmbio turismo de compra do dia do adiantamento.

Este Serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência 24 Horas** contratado (conforme previsto previstos no produto/serviço adquirido pelo Cliente junto ao Contratante e descrito no item I destes Termos e Condições).

Assistência disponível somente para Viagens Internacionais.

5.2. ASSISTÊNCIA JURÍDICA

ORGANIZAÇÃO DE AUXÍLIO JURÍDICO NO EXTERIOR

Em caso de um acidente de trânsito ocorrido com o Usuário (“Evento”), a **Assistência 24 horas** pagará as despesas decorrentes de defesa civil ou criminal do Usuário no Exterior, cobrindo exclusivamente os honorários do advogado.

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência 24 Horas** contratado (conforme previsto previstos no produto/serviço adquirido pelo Cliente junto ao Contratante e descrito no item I destes Termos e Condições).

Assistência disponível somente para Viagens Internacionais.

5.3. AUXÍLIO EM CASO DE PERDA OU ROUBO DE DOCUMENTOS E/OU CARTÃO DE CRÉDITO

Em caso de extravio (perda, furto ou roubo) de qualquer documento pessoal imprescindível, cartão de crédito e/ou débito, estando o cliente a mais de 100 km de distância do domicílio (“Evento”), a Central de **Assistência 24 horas**, sempre que possível, fornecerá informações relativas à como proceder com a polícia local, endereços e telefones de consulados ou embaixadas, indicação do número de telefone para cancelamento de cartões de crédito. Poderá ainda entrar em contato com os familiares, a fim de enviar cópias desses documentos ao Usuário.

5.4. REGRESSO ANTECIPADO

5.4.1. ORGANIZAÇÃO DE RETORNO ANTECIPADO



A Central de Assistência organizará o regresso antecipado do Usuário ao seu município de domicílio, caso o usuário tenha que antecipar seu retorno à cidade de domicílio em decorrência de um dos motivos mencionados abaixo:

- a) Morte ou internação hospitalar por mais de 03 (três) dias em decorrência de Acidente Pessoal ou enfermidade declarada de forma repentina e de maneira aguda do cônjuge, pais, irmãos filhos ou sogro(a) do usuário.
- b) Recebimento de notificação judicial improrrogável para que o usuário compareça perante a Justiça, desde que o recebimento da referida notificação ocorra durante a Viagem;
- c) Em caso de incêndio, explosão, inundação ou roubo com danos e violência no domicílio de um beneficiário, enquanto este se encontrar em viagem, e se, não houver ninguém que possa cuidar da situação, e seu bilhete original não permitir mudança de data.

O falecimento do Membro da Família deverá ser comprovado por meio de atestado de óbito e a internação hospitalar deverá ser comprovada através de relatório médico, observando-se ainda as cláusulas de exclusão da cobertura contidos neste material ou nas Condições Gerais da Assistência Viagem.

NÃO ESTÃO COBERTAS AS DESPESAS COM O REGRESSO ANTECIPADO SE ESTE FOR DECORRENTE DE EVENTOS MENCIONADOS EM “EXCLUSÃO DE ASSISTÊNCIA”, DOS TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA VIAGEM.

NÃO ESTÃO COBERTAS AS DESPESAS COM REGRESSO ANTECIPADO DE VIAGENS DE NAVIO, TREM, ÔNIBUS, MOTO, CARRO OU OUTRO MEIO DE DESLOCAMENTO DIVERSO AO AVIÃO DE LINHA REGULAR.

ALÉM DAS EXCLUSÕES MENCIONADAS NO ITEM ANTERIOR TAMBÉM ESTÃO EXCLUÍDAS DA COBERTURA DE REGRESSO ANTECIPADO:

- **CIRURGIAS PLÁSTICAS E TRATAMENTO COM FINALIDADE REJUVENESCEDORA OU ESTÉTICA REALIZADAS POR ALGUM DOS MEMBROS DA FAMÍLIA;**
- **AS DOENÇAS E OS ACIDENTES OCORRIDOS COM ALGUM DOS MEMBROS DA FAMÍLIA QUE NÃO OCASIONE INTERNAÇÃO MÉDICA E HOSPITALAR;**
- **EXAMES DE AVALIAÇÃO MÉDICA (CHECK-UPS) REALIZADOS POR ALGUM DOS MEMBROS DA FAMÍLIA DO USUÁRIO.**

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência 24 Horas** contratado (conforme previsto previstos no produto/serviço adquirido pelo Cliente junto ao Contratante e descrito no item I destes Termos e Condições).

A Central de Assistência se sub-rogará nos direitos do Usuário de negociar junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(ns) original(is) do Usuário. Portanto, a(s) passagem(ns) original(is) do Usuário, passará(ão) a ser da Assistência 24 Horas, devendo o mesmo enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

5.5. CONCIERGE

INFORMAÇÕES DE VIAGEM



Quando solicitado pelo Usuário (“Evento”), a Central de **Assistência 24 horas** prestará ao Usuário informações sobre os assuntos abaixo listados:

- a) Documentações, passaportes, requisitos de vistos, vistos de entrada, vacinas;
- b) Números de telefones de Embaixadas e Consulados brasileiros;
- c) Informações meteorológicas;
- d) Condições do trânsito e mapas;
- e) Informações sobre o país e suas principais cidades.

As informações solicitadas serão encaminhadas no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

A ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZA POR INSTRUÇÕES E/OU SOLICITAÇÃO QUE NÃO TENHAM SIDO SOLICITADAS À CENTRAL DE ASSISTÊNCIA OU QUE TENHA SIDO SOLICITADA DIRETAMENTE OU INDIRETAMENTE PELO USUÁRIO AO ESTABELECIMENTO FORNECEDOR, TAIS COMO, ANTECIPAÇÃO, EXTENSÃO OU REALIZAÇÃO DO SERVIÇO.

QUALQUER TIPO DE DESPESA PROVENIENTE DAS SOLICITAÇÕES DO USUÁRIO;

A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS NÃO SE RESPONSABILIZA PELOS SERVIÇOS E PRODUTOS ADQUIRIDOS PELO USUÁRIO, BEM COMO PELAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELO ESTABELECIMENTO FORNECEDOR.

5.6. FUNERAL

ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL

Na eventualidade de falecimento do usuário decorrente de acidente pessoal, a Central de Assistência providenciará a organização dos serviços de Remoção Funerária (de acordo com plano contratado) e a realização da cerimônia de funeral, através de cremação ou sepultamento no município de residência permanente no Brasil.

Estes serviços somente serão prestados a partir do momento em que o corpo esteja liberado pelas autoridades policiais e que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça a sua remoção.

Para este serviço, a Central de Assistência estará disponível 24 horas por dia, 7 dias na semana.

Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Viagem contratado e previsto no voucher da assistência viagem de posse do beneficiário.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência 24 Horas** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas abaixo.

Os serviços de **Assistência 24 Horas** serão disponibilizados ao Usuário durante o Período em que estiver ausente do domicílio a mais de 100 km (cem quilômetros), desde que o mesmo esteja dentro de um dos

países descritos no Limite Territorial da Assistência e que o prazo total da ausência domiciliar não exceda o período de vigência da viagem.

Para o serviço de “Concierge”, o serviço poderá ser acionado a qualquer momento, estando o Usuário no domicílio ou não. Para os demais Serviços contemplados nestes Termos e Condições, o Usuário poderá utilizar os serviços da **Assistência 24 Horas**, desde a data de início da contratação do serviço até a data de seu término, sendo que tais datas serão indicadas pela Contratante ao Usuário no momento da contratação dos serviços.

A **Assistência 24 Horas** se reserva o direito de cancelar automaticamente os serviços ora contratados, quando o Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos, ou quando o mesmo omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas.

Em complemento ao disposto nos itens acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestes Termos e Condições;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito à utilização dos Serviços se o Evento ocorrer em território Nacional ou Internacional, conforme item 1.

Todos os serviços de **Assistência 24 Horas** são prestados em cidades consideradas grandes polos turísticos ou cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o Serviço solicitado.

Os serviços não serão válidos caso venham a ser adquiridos por quem já se encontre em viagem, sendo que a **Assistência 24 Horas** se reserva ao direito de investigar a veracidade das declarações do Usuário neste sentido.

Caso a **Assistência 24 Horas** identifique que os serviços foram adquiridos por Usuário em viagem, poderá exigir do Usuário o reembolso imediato de todos os gastos relativos aos serviços e indevidamente efetuados.

Os serviços também não serão prestados aos Usuários que deixarem de ter Domicílio no Brasil.

8. EXCLUSÕES DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS



OS EVENTOS A SEGUIR RELACIONADOS ESTÃO EXCLUÍDOS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS, INDEPENDENTEMENTE DO TIPO CONTRATADO, NÃO PODENDO O USUÁRIO UTILIZAR A ASSISTÊNCIA 24 HORAS EM RAZÃO DESTES EVENTOS.

A PRESENTE CLÁUSULA É ABRANGENTE E DERROGA INTEIRAMENTE QUALQUER DISPOSITIVO DO CONTRATO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS QUE COM ELA CONFLITE OU QUE DELA DIVIRJA.

ESTÃO EXCLUÍDOS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS, QUAISQUER PREJUÍZOS, ÔNUS, PERDAS, DANOS OU RESPONSABILIDADES DE QUALQUER NATUREZA, DIRETA OU INDIRETAMENTE CAUSADOS POR OU RESULTANTES DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:

- A) USO DE MATERIAL NUCLEAR PARA QUAISQUER FINS, INCLUINDO A EXPLOSÃO NUCLEAR PROVOCADA OU NÃO, BEM COMO A CONTAMINAÇÃO RADIOATIVA OU A EXPOSIÇÃO A RADIAÇÕES NUCLEARES OU IONIZANTES;**
- B) ATOS OU OPERAÇÕES DE GUERRA, DECLARADA OU NÃO, DE GUERRA QUÍMICA OU BACTERIOLÓGICA, DE GUERRA CIVIL, DE GUERRILHA, DE REVOLUÇÃO, AGITAÇÃO, MOTIM, REVOLTA, SEDIÇÃO, SUBLEVAÇÃO OU OUTRAS PERTURBAÇÕES DA ORDEM PÚBLICA E DELAS DECORRENTES;**
- C) FURACÕES, CICLONES, TERREMOTOS, MAREMOTOS, INUNDAÇÕES, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS E OUTRAS CONVULSÕES DA NATUREZA;**
- D) ATO TERRORISTA, 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) INTOXICAÇÕES DECORRENTES DA AÇÃO DE PRODUTOS QUÍMICOS OU MEDICAMENTOS, SALVO QUANDO PRESCRITOS POR MÉDICO EM DECORRÊNCIA DE ASSISTÊNCIA MÉDICA PRESTADA EM RAZÃO DE ACIDENTE PESSOAL DEFINIDO NESTES TERMOS E CONDIÇÕES;**
- F) CHOQUE ANAFILÁTICO E SUAS CONSEQUÊNCIAS;**
- G) INTERNAÇÕES HOSPITALARES PARA INVESTIGAÇÃO DIAGNÓSTICA E/OU AVALIAÇÃO DO ESTADO DE SANIDADE ("CHECK-UP");**
- H) INTERCORRÊNCIAS OU COMPLICAÇÕES CONSEQUENTES DA REALIZAÇÃO DE EXAMES, TRATAMENTOS CLÍNICOS OU CIRÚRGICOS, QUANDO NÃO DECORRENTES DE ACIDENTE PESSOAL DEFINIDO NESTES TERMOS E CONDIÇÕES;**
- I) TRATAMENTO DE DOENÇAS MENTAIS OU PSIQUIÁTRICAS;**
- J) PERDA DE DENTE;**
- K) TRATAMENTOS ESTÉTICOS OU REJUVENESCEDORES DE QUALQUER TIPO;**
- L) 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 RESTABELECIMENTO DO USUÁRIO E AS DESPESAS COM REPAROS OU SUBSTITUIÇÃO DE**



PRÓTESES ODONTOLÓGICAS DANIFICADAS EM CONSEQUÊNCIA DE ACIDENTE PESSOAL DEFINIDO NESTES TERMOS E CONDIÇÕES, DESDE QUE CONTRATADO O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA CORRESPONDENTE).

- M) **LESÕES CORPORAIS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ACIDENTES OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DO PERÍODO DE VIAGEM ASSISTIDO;**
- N) **EVENTOS NÃO DECORRENTES DE ACIDENTE PESSOAL DEFINIDO NESTES TERMOS E CONDIÇÕES;**
- O) **SUICÍDIO OU SUA TENTATIVA;**
- P) **DOENÇAS E LESÕES OCASIONADAS PELO RISCO/MEIO DE PROFISSÃO DO USUÁRIO;**
- Q) **LESÕES DECORRENTES DE ESFORÇOS REPETITIVOS OU MICRO-TRAUMAS CUMULATIVOS;**
- R) **SITUAÇÕES RECONHECIDAS POR INSTITUIÇÕES OFICIAIS DE PREVIDÊNCIA COMO “INVALIDEZ ACIDENTÁRIA”;**
- S) **DANO MORAL, DANO ESTÉTICO E INDENIZAÇÕES PUNITIVAS;**
- T) **ATOS ILÍCITOS DOLOSOS PRATICADOS PELO USUÁRIO, POR SEUS BENEFICIÁRIOS, PELO REPRESENTANTE DE UM OU DE OUTRO OU, AINDA, PELOS SÓCIOS CONTROLADORES, DIRIGENTES, ADMINISTRADORES BENEFICIÁRIOS DO ESTIPULANTE OU SEUS RESPECTIVOS REPRESENTANTES.**

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

8.1. SERVIÇOS EXCLUÍDOS DOS SUBITENS CONSTANTES NO ITEM “5 OS SERVIÇOS”.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estão limitados os serviços de todos os itens dispostos nestes termos e condições:

- a) O usuário somente poderá utilizar-se dos serviços de assistência com a prévia autorização da central de assistência, exceto na ocorrência de situações que o ponham em risco de vida;



- b) Os serviços de assistência não se aplicarão às complicações que venham a ocorrer durante a viagem do usuário, decorrentes de qualquer inobservância de prescrição médica.
- c) Os serviços de assistência não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do usuário ou outro que vier a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela central de assistência (dados imprescindíveis ao atendimento, tais como o nome, endereço, CPF, descrição de sintomas, e outros que se façam necessários).
- d) Nas situações em que a equipe médica da central de assistência não consiga obter laudos médicos de forma satisfatória, caberá ao usuário obtê-los diretamente do médico que o trata e/ou do hospital no qual se encontra internado; vale lembrar que o poder de obtenção de laudos é direito do usuário e a central de assistência não pagará por qualquer tipo de laudo e/ou tradução de línguas não universais. Caso não haja tal colaboração, o usuário perderá o direito ao atendimento.

10. FORO

O foro competente para definir eventuais questões oriundas destas Condições Gerais será sempre o do domicílio do Usuário.