

## 1. DEFINIÇÕES

**1.1. Segurado:** Pessoa elegível a utilização dos serviços descritos neste regulamento, desde que tenham residência habitual no Brasil.

**1.2. Beneficiário:** Além do Segurado, o cônjuge, ascendentes e descendentes em primeiro grau do Segurado, sempre que convivam com ele e sejam seus dependentes conforme legislação do Imposto de Renda. Para as garantias de Assistência a Recolocação Profissional – não haverá beneficiário para essa modalidade que será prestada exclusivamente ao Segurado.

**1.3. Veículo Assistido:** É aquele de propriedade do Segurado e/ou Beneficiário, com até 10(dez) anos de fabricação, **desde que não seja destinado ao transporte público de mercadorias ou passageiros, de aluguel, com ou sem condutor, ou peso máximo autorizado superior a 3.500 kg, motocicletas ou qualquer outro veículo que não tenha 04 (quatro) rodas.**

## 2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência da Apólice de Seguro/Certificado Individual.

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil e Exterior, de acordo com a indicação constante em cada serviço:

a) No que se refere à Assistência à Pessoas, estender-se-á aos fatos geradores ocorridos em QUALQUER PARTE DO MUNDO, desde que, a estadia do Segurado e/ou Beneficiário fora da sua residência habitual não seja superior a 60 (sessenta) dias.

b) No que se refere aos serviços de Recolocação Profissional, exclusivo para o Segurado estender-se-á ao TERRITÓRIO NACIONAL e desde que respeitadas as condições deste anexo e observadas as exclusões deste contrato.

c) No que se refere aos serviços de Assistência ao Veículo, estender-se-á ao TERRITÓRIO NACIONAL, REPÚBLICA

ARGENTINA, URUGUAI, PARAGUAI E CHILE.

d) No que se refere aos serviços a Residência, estender-se-á ao TERRITÓRIO NACIONAL.

## 4. FRANQUIA

No que se refere à Assistência a Pessoas, o direito às prestações dos serviços de assistência começa a partir de 100 km, a contar da residência do Segurado.

## 5. SERVIÇOS

Os serviços previstos neste item serão prestados de acordo com a solicitação prévia do segurado, **respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial de cada serviço, a franquia e demais restrições aqui definidas.**

### 5.1. ASSISTÊNCIA A PESSOAS

**Limite territorial:** O direito às prestações dos serviços de assistência em viagem às pessoas começa fora do município de domicílio do Segurado.

#### 5.1.1. Acompanhante em caso de Internação Hospitalar do Segurado

Quando o período de hospitalização do Segurado for superior a 05 (cinco) dias e este estiver desacompanhado, a **Assistência 24 horas** custeará as despesas a partir do 5º dia de hospedagem e passagem de ida e volta de 01 (um) familiar:

**Limites: Transporte:** Passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica.

**Hospedagem Exterior:** Até US\$ 60,00 (Sessenta dólares) a diária, limitado a US\$ 600,00 (Seiscentos dólares) por toda estadia.

**Nota:** O meio de transporte será a critério da **Assistência 24 horas**, sendo passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica.

**Exclusões:** Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos os serviços de despesas extras durante o período de hospedagem como telefonemas, frigobar e similares.

**Âmbito territorial: Exterior.**

#### **5.1.2. Perda ou Roubo de Documentos no Exterior**

No caso de perda ou roubo de documentos no Exterior, desde que devidamente comprovado através de denúncia às autoridades competentes, a **Assistência 24 horas** assessorará o Segurado no fornecimento de informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos necessários para o prosseguimento da viagem.

**Limite:** Sem limite monetário ou de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

**Âmbito territorial: Exterior.**

#### **5.1.3. Pré Check-in Aéreo**

Caso o Segurado esteja atrasado, independente do motivo, para chegar ao aeroporto ou por conveniência queira antecipar seu “check in” junto à Companhia Aérea, poderá contatar a Central de Atendimento da Assistência 24 horas, a fim de solicitar esse serviço. **Mesmo realizando o check-in antecipado, o Segurado deverá comparecer ao balcão de atendimento da Companhia Aérea.** Esse serviço está disponível para voos nacionais e internacionais, sujeitos a disponibilidade das Companhias Aéreas.

**Limites:** Este serviço está disponível para utilização entre as 24 (vinte e quatro) horas até 1h e 30m (uma) hora e (trinta) minutos de antecedência ao embarque para os voos nacionais. Para voos internacionais, este serviço está disponível para utilização entre as 24 (vinte e quatro) horas até 3h (três) horas de antecedência ao embarque, de acordo com a exigência da companhia aérea.

**Âmbito territorial: Brasil e Exterior.**

#### **5.1.4. Localização de Bagagem**

Caso a bagagem pessoal seja extraviada durante o transporte sob a responsabilidade da companhia aérea, o segurado deverá notificar a Companhia Aérea, para receber o número do PIR (Personal Irregularity Report / Formulário de Irregularidade). Em seguida, deverá contatar a Central de Atendimento da **Assistência 24 horas** e informar o número do PIR, para que

seja providenciado o auxílio na localização da bagagem.

O prazo máximo a busca da bagagem extraviada ou perdida será de até 30 (trinta) dias após a notificação à Central de Atendimento da **Assistência 24 horas.**

**Âmbito territorial: Brasil e Exterior.**

**No caso de extravio de bagagem, não estão cobertos os prejuízos causados direta ou indiretamente pelos seguintes fatores:** a) Viagens em meio de transporte de caráter perigoso ou ilegal, no qual o Segurado atue como operador ou membro da tripulação, ou não seja apropriado a passageiros; b) Confisco ou apreensão de bagagem por parte da Alfândega ou outra autoridade governamental; c) Falha do Segurado em tomar medidas necessárias para salvaguardar ou recuperar a bagagem perdida; d) Falha de notificação às autoridades competentes da companhia aérea sobre bagagem perdida no ponto de destino e na obtenção e preenchimento do informe de irregularidade antes de deixar o aeroporto.

#### **5.1.5. Informações sobre Formalidade de Embarque do Menor ou Idoso Desacompanhado**

Se o Segurado, durante a viagem, sofrer algum acidente pessoal ou doença e não possuir condições físicas e estiver viajando com um menor de 18 (dezoito) anos ou pessoa com idade igual ou acima de 60 (sessenta) anos sob sua responsabilidade, a **Assistência 24 horas** fornecerá informações sobre procedimentos de embarque do menor ou idoso desacompanhado.

**Âmbito territorial: Brasil e Exterior.**

#### **5.1.6. Transmissão de Mensagens Urgentes**

O segurado poderá solicitar a **Assistência 24 horas** o envio de mensagens para avisar seus parentes ou sua empresa sobre seu estado de saúde e localização desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes nas modalidades de prestação previstas neste regulamento.

**Limite:** Sem limite monetário ou de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

**Âmbito territorial: Brasil e Exterior.**

### **5.1.7. Informações de Viagem**

No caso de viagem, a **Assistência 24 horas** fornecerá ao Segurado as seguintes informações: a) necessidade de vistos; b) exigência de vacinas; c) idioma; d) telefones de Embaixadas e Consulados Brasileiras; d) limite de peso de bagagens; e) Locais de shows, teatros, restaurantes e passeios turísticos; f) Indicação de cardápios ou pratos típicos da região de destino; e g) Hotéis e restaurantes

**Âmbito territorial: Brasil e Exterior.**

### **5.2. Assistência a Recolocação Profissional**

Esta assistência é válida apenas para o Segurado, desde que tenha residência habitual no Brasil.

A Assistência **24 horas** garantirá ao Segurado, que no início da vigência da apólice possuir vínculo empregatício com carteira assinada por no mínimo 06 (seis) meses, auxílio de recolocação profissional, caso venha a ser demitido sem justa causa. O serviço de auxílio de recolocação profissional será prestado, por empresa de consultoria de recursos humanos especializada em recolocação profissional, conforme descrito a seguir:

A) Para o Segurado que possuir endereço de correio eletrônico (e-mail), esta cobertura garantirá:

- Colocação dos dados curriculares do segurado por 03 (três) meses no site da empresa de consultoria, que possui acesso a vagas de emprego em todo o território nacional;
- Aviso via “e-mail” diário, de novas vagas correspondentes ao perfil do segurado titular;
- Envio dos dados curriculares, via correio eletrônico para as vagas selecionadas pelo segurado;
- Consultor virtual para esclarecimentos e orientação ao segurado.

B) No caso do Segurado não possuir endereço eletrônico caberá ao mesmo a criação de um endereço eletrônico através de provedores de internet gratuitos, sendo que o Segurado poderá

acessá-lo de qualquer micro computador que tenha acesso a internet.

Em ambos os casos relacionados acima a **Assistência 24 horas** disponibilizará uma senha de acesso ao site para que o Segurado possa informar seus dados curriculares, sendo o preenchimento de inteira responsabilidade do Segurado.

O Segurado que na data de início de vigência da apólice não possuir vínculo empregatício com carteira assinada, não estará coberto por esta assistência.

Não serão consideradas, para efeito desta cláusula, as demissões decorrentes de ou em função de: a) Programa de incentivo a demissão, ou seja aqueles incentivados pelo empregador por aposentadoria, pensão, retiro / ausência ou qualquer outro tipo de demissão voluntária; b) Abandono de emprego; c) Demissão do Segurado com data anterior a data de início deste contrato; d) Demissão por justa causa.

**Nota:** A Assistência 24 horas não garante a recolocação do Segurado apenas disponibilizará os serviços descrito neste artigo ao mesmo.

### **5.3. Assistência a Veículos**

A assistência relativa aos Veículos Assistidos, abrange a modalidade prevista neste artigo, que serão prestadas conforme descrito abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores:

#### **5.3.1. Reboque ou Transporte do Veículo Assistido**

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular, por pane, a **Assistência 24 horas** arcará com os gastos do reboque ou transporte do veículo assistido até a oficina mais próxima ao local do evento, à escolha do Segurado e/ou Beneficiário.

Sempre que tecnicamente possível a **Assistência 24 horas**, providenciará o reparo no local, arcando com os serviços de mão-de-obra, obedecendo ao limite acima, cabendo ao Segurado arcar com as despesas das peças a serem trocadas.

**Limite:** O limite máximo deste gasto é o equivalente a R\$ 200,00, (Duzentos Reais), por evento limitado a 3 (três) eventos por ano.

### **5.4. Assistência a Residência**

As assistências relativas a Residência Assistida, abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

#### **5.4.1 Hidráulica**

A Assistência 24 horas enviará à Residência Assistida, profissionais para reparar o vazamento interno que causa ou possa causar alagamentos. Estão inclusos nesse serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão-de-obra dos profissionais até o limite de R\$ 100,00 (Cem Reais) por ano, sendo uma intervenção ao ano.

A **Assistência 24 horas** não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

**Nota: Estão excluídos desta cobertura o reparo de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como, o desentupimento de banheiros, sifões, ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel.**

#### **5.4.2. Envio de chaveiro por perda ou roubo das chaves**

Se devido à ocorrência de perda ou roubo de chaves, o Segurado não puder entrar na Residência Assistida, não havendo outra alternativa viável para fazê-lo, a **Assistência 24 horas** enviará um chaveiro até a residência para que, se possível, seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 80,00 (oitenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

**Nota: Estão excluídas desta cobertura as fechaduras de portas internas e guardarroupos da Residência Assistida.**

#### **5.4.3. Envio de chaveiro por roubo ou furto da residência**

No caso de roubo ou furto qualificado da Residência Assistida em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de

entrada e de acesso comum a mesma, com danificação da(s) fechadura(s), **Assistência 24 horas** assumirá os serviços emergenciais de reparo ou substituição desta(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos.

O limite máximo para reparo e substituição será de R\$ 200,00 (Duzentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano.

**Nota: Estão excluídas desta cobertura as fechaduras de portas internas, guardarroupos, assim como janelas internas da Residência Assistida.**

#### **5.4.4. Serviço de faxineira**

Em caso de hospitalização por acidente pessoal do Segurado ou seu cônjuge, prescrita por médico e decorrente de eventos amparados neste Anexo, sempre que o período de hospitalização seja superior a 7 (sete) dias, a **Assistência 24 horas** assumirá os gastos com uma faxineira por um período máximo de 10 (dez) dias, limitado a R\$ 50,00 (Cinquenta Reais) por dia, estando limitada a uma intervenção por ano.

### **6. EXCLUSÃO**

**6.1. Além das exclusões já informadas neste Regulamento, não estão cobertos por estes serviços:** a) **Serviços solicitados diretamente a qualquer prestador de serviço que não seja por intermédio da Assistência 24 horas;** b) **Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Segurado ou Beneficiários;** c) **Assistência derivada da morte por suicídio, ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo;** d) **Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;** e) **Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou**



medicamentos adquiridos sem recomendação médica; f) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte do Segurado ou Beneficiários, bem como, a participação do Veículo Assistido em competições, apostas ou provas de velocidade; g) Assistência derivadas de panes repetitivas que caracterizam falta manifesta de manutenção do Veículo Assistido; h) Assistência ao carona transportado gratuitamente em consequência de "auto-stop" (carona) e àqueles que ultrapassem a capacidade nominal do Veículo Assistido; i) Assistência ao Usuário ou Beneficiários ou ao Veículo Assistido quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças; j) Despesas extras da estadia como: refeições, bebidas, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel; k) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do Usuário e/ou Beneficiário; l) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo usuário ou por terceiros.

**6.2. Excluem-se ainda:** a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública; b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz; c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade; d) Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída; e) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

**6.3. Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Usuário e/ou Beneficiário, causadas por má fé.**

**6.4. Além dos riscos mencionados nos itens 6.1, 6.2 e 6.3, estão expressamente excluídos da Assistência à Pessoas:** a) Danos sofridos em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos; b) Danos sofridos em consequência direta ou indireta da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração e partículas ou radioatividade; c) Danos sofridos pelo Segurado em consequência de demência ou quando se encontre sob efeito de álcool ou tenha ingerido drogas sem prescrição médica; d) Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas, odontológicas e de hospitalização efetuadas ou prescritas no Brasil; e) Despesas com fisioterapia em caráter não urgente; f) Danos sofridos em consequência da prática de esportes de alto risco, incluindo a prática de esqui; g) Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez) e qualquer tipo de "check-up" médico em geral; h) Danos sofridos em consequência de tremores de terra, erupções vulcânicas, inundações ou quaisquer cataclismos; i) Despesas com óculos, lentes, muletas e próteses em geral; j) Doenças crônicas ou preexistentes e todas as complicações consequentes; k) Qualquer tipo de doença mental; l) Salvamento em mar, montanhas e zonas desérticas; m) Assistências em consequência de acidente de trabalho; n) Remoção hospitalar, caso o Segurado possa ser tratado no local e não haja impedimento em seguir viagem; o) Assistências decorrentes da utilização de veículos que não são de uso habitual do Segurado; p) Quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigar e similares.

## **7. COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o Segurado solicitará pelo telefone 4002 7196 (capitais e

idades metropolitanas) 0800 775 7196 (demais Localidades) ou 55 11 4689-5672 (exterior), informando seu nome e número do CPF, número da apólice, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Por intermédio de chamada telefônica o Segurado autoriza expressamente a Assistência 24 horas para que sejam anotadas e registradas as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste regulamento.

## **8. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**A Assistência 24 horas cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento, nas seguintes situações:**

- a) Se o Segurado causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento;**
- b) o Segurado omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.**