ASSISTÊNCIA VIAGEM - CONDIÇÕES GERAIS

As informações apresentadas a seguir têm como finalidade esclarecer a extensão dos serviços a serem prestados pela TRAVEL ACE, bem como acerca dos seguros contemplados em seu produto.

I – CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E SEUS LIMITES EM VALORES

1.1. 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 durante a viagem e em decorrência de eventos aqui previstos e que impeçam a continuidade da mesma. TRAVEL ACE é nome fantasia de ASSISTBRAS S/A ASSISTÊNCIA AO VIAJANTE, CNPJ nº. 07.039.957/0001-62, situada na Avenida Ipiranga, nº. 353, São Paulo (S), CEP: 01046-010.

1.2. 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 "Serviços e Limites".

1.3. Fica desde já esclarecido que, excetuando-se os PRODUTOS denominados "por evento", conforme consta do "voucher" entregue ao VIAJANTE, o limite máximo previsto para a assistência médica não se restabelece após cada utilização. No caso dos demais serviços, a sua utilização reduzirá, na proporção do valor gasto, o limite previsto para assistência médica, mesmo quando esta se restabelecer após cada evento. Ou seja, a somatória de todos os serviços não pode ultrapassar o limite máximo previsto para "Assistência médica para o caso de acidente ou enfermidade".

1.4. Assim, na hipótese de ocorrer a prestação de qualquer serviço, o valor do limite máximo previsto para "Assistência médica para o caso de acidente ou enfermidade" será reduzido na proporção do montante previsto para o outro serviço prestado, exceção feita para os seguros previstos no item III adiante, em que o capital segurado é pago pela SEGURADORA, e aos PRODUTOS denominados "por evento", em que os limites para assistência médica se restabelecem.

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".

2. PROCEDIMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA A UTILIZAÇÃO, CANCELAMENTO, PRORROGAÇÃO DO PRODUTO ADQUIRIDO e REEMBOLSOS

2.1. Para utilização dos serviços aqui previstos faz-se necessária a comunicação prévia à TRAVEL ACE, através da Central de Atendimento 24 horas, nos telefones previstos no "voucher" ou ainda no web site www.travelace.com.br, para que a mesma coordene o atendimento necessário, através de prestadores por ela indicados. Nos casos de emergência, devidamente comprovados e justificados, deve o VIAJANTE pleitear autorização dentro das 24 horas do ocorrido.

Navio: quando ocorrer atendimento em alto-mar, a comunicação à TRAVEL ACE deverá ser feita no primeiro porto de escala/desembarque, no prazo máximo de 48 (QUARENTA E OITO) horas do desembarque. Em alto mar, os médicos são escolhidos pela operadora do Navio, e não pela Travel Ace.

2.2. CANCELAMENTO/MODIFICAÇÃO DO PRODUTO ADQUIRIDO

Para solicitar o cancelamento IMOTIVADO 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 da

vigência do produto adquirido, previsto no "voucher". O não cumprimento desta condição automaticamente elimina o direito ao reembolso do preço pago pelo PRODUTO adquirido.

2.3. PRORROGAÇÃO DO PRODUTO – O VIAJANTE poderá pleitear a prorrogação do PRODUTO da TRAVEL ACE, desde que o faça 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. 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. Em caso de prorrogação, os limites, em valores, não são cumulativos, permanecendo os mesmos do PRODUTO prorrogado. Há apenas extensão temporal do produto. 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 à extensão de serviços.

2.4. 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 os mesmos benefícios que os mencionados no PRODUTO da TRAVEL ACE. Comprovado isto, a TRAVEL ACE poderá negar a prestação do serviço sem nenhum tipo de responsabilidade neste sentido.

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 E OS SEUS LIMITES EM VALORES, INFORMAÇÕES ESSAS PREVISTAS NO "VOUCHER".

IMPORTANTE: Os produtos da TRAVEL ACE possuem uma limitação de idade para os "serviços" e outra para os "seguros" nele previstos. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER OS LIMITES DE IDADE DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.

3. ASSISTÊNCIA MÉDICA EM CASO DE ACIDENTE E DE ENFERMIDADE

3.1. Ao ser constatada uma enfermidade repentina e aguda ou lesão decorrente de acidente, que impossibilite o VIAJANTE de continuar normalmente a viagem, necessitando de assistência médica, poderá o mesmo utilizar os seguintes serviços, DESDE QUE SOLICITE AUTORIZAÇÃO PRÉVIA: atendimento em consultório ou domiciliar, atendimento por médicos especialistas, exames médicos complementares, internações, intervenções cirúrgicas e cuidados intensivos.

IMPORTANTE: EM ALGUNS PAÍSES, OS HOSPITAIS SÃO TODOS PÚBLICOS E AS CLÍNICAS PARTICULARES NÃO PRESTAM SERVIÇOS EMERGENCIAIS. APESAR DE PÚBLICOS, A ASSISTÊNCIA MÉDICA PRESTADA A ESTRANGEIROS É COBRADA. AINDA NESTA HIPÓTESE, AS CLÍNICAS PARTICULARES SÓ ATENDEM EM HORÁRIO COMERCIAL, MOTIVO PELO QUAL AS EMERGÊNCIAS SÃO DIRECIONADAS A ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS.

3.2. Para que os serviços relacionados no item 3.1. 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.

3.3. Após expirada a validade do "voucher", a TRAVEL ACE estenderá, por mais cinco (5) dias, exclusivamente os benefícios de hotelaria hospitalar, desde que não ultrapasse o limite máximo, em valores, previsto no voucher, para o caso de assistência médica. .

3.4. Os serviços de assistência médica não são ilimitados, devendo o VIAJANTE consultar as exclusões no site www.travelace.com.br, ressaltando-se as seguintes:

- a) enfermidades leves ou benignas, que não impeçam 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 decorrentes de ações intencionais do VIAJANTE ou de terceiros;
- d) lesões decorrentes de tentativa de suicídio;
- e) lesões decorrentes de práticas esportivas de competição e de esportes perigosos;
- f) 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;
- g) lesões decorrentes de acidentes em viagens aéreas em aviões não destinados e autorizados como transporte público;
- h) Estados de gravidez, aborto, parto, qualquer que seja sua etiologia e seus controles, exames e todo tipo de práticas inerentes ao estado da gestação;
- i) 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, fisioterapia e qualquer forma de reabilitação, acupuntura, curas termais, cirurgias plásticas, estéticas ou reparadoras;
- j) atos ou consequências 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;
- j) enfermidades atribuídas à síndrome de imunodeficiência adquirida (AIDS/HIV/SORO POSITIVO) e todas as suas derivações;
- l) todos os tipos de enfermidades endêmicas, epidêmicas e ou pandêmicas;
- m) Enfermidades ou lesões decorrentes de imprudência, negligência, imperícia ou atos irresponsáveis do VIAJANTE, especialmente, mas não se limitando a estes, na condução de qualquer tipo de veículos, contrariando as normas de trânsito e ou segurança internacional, conduzidos pelo VIAJANTE ou por terceiros;
- n) hipertensão arterial e diabetes mellitus e todas as suas consequências e derivações, assim como os controles da pressão arterial e diabetes mellitus;
- o) 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).

IMPORTANTE: Fica desde já esclarecido que a assistência médica da Travel Ace é prestada mediante indicação de médicos, clínicas e hospitais credenciados, não sendo admitida a livre escolha pelo Viajante/contratante, exceto em casos emergenciais, assim entendidos aqueles em que o cliente não tem condições de contatar a central de atendimento da Travel Ace e impliquem em risco de vida. Em caso de atendimento fora da rede credenciada, não sendo o caso de atendimento emergencial, os pedidos de reembolso serão negados. No caso de viagens marítimas, o atendimento ocorrido em alto mar se dá mediante utilização do médico do navio, porém, necessitando de atendimento em terra, deve o Viajante contatar a Travel Ace.

3.5. PRODUTO "GESTANTES": Apesar da exclusão prevista na letra "H", do item 3.4. acima, quando constar do "voucher" entregue ao VIAJANTE a prestação de serviços de assistência médica em caso de "gravidez", no PRODUTO denominado "GESTANTE", a TRAVEL ACE prestará os seguintes serviços, sempre respeitados os limites, em valores, previstos no "voucher":

- a) Grávidas:** a TRAVEL ACE prestará assistência médica para complicações decorrentes de gravidez, até a 34ª semana de gestação, incluindo partos prematuros e abortos espontâneos, mediante a solicitação de autorização prévia a ser dada pela Central de Atendimento 24 horas da Central Operativa TRAVEL ACE.
- b) Recém-Nascidos:** durante o primeiro ano de vida do recém nascido e em caso de uma nova viagem, a TRAVEL ACE emitirá um "voucher" sem encargos e a favor do mesmo. Para ter direito a este benefício é imprescindível que:
 - 1- a mãe tenha sido Titular do produto "Gestante" da TRAVEL ACE durante a gravidez;
 - 2- a mãe adquira um novo "voucher" de Assistência ao viajante da TRAVEL ACE para sua viagem;
 - 3- o recém nascido realize a viagem junto com a sua mãe.

A TRAVEL ACE poderá requerer da mãe toda a documentação necessária para corroborar as condições já ditas. O "voucher" a ser emitido em favor do recém nascido terá vigência e características iguais ao "voucher" adquirido pela mãe. Este benefício não é acumulável com outras promoções e descontos que se encontrem vigentes ao mesmo momento da emissão do novo "voucher".

EXCLUSÕES PARTICULARES: estão excluídas desta assistência, tanto em caso de enfermidade quanto no de acidente, os seguintes eventos:

- a) Controles ambulatoriais vinculados a gravidez de curso normal, tanto consulta médica como estudos relacionados aos partos e cesáreas de curso normal e término;
- b) Abortos provocados;
- c) As despesas médicas ligadas à infância (por exemplo: recém-nascido, cuidados neonatais, alimentação)

IMPORTANTE: O limite de idade para o produto "Gestante" é de 40 (quarenta) anos.

3.6. REVELAÇÃO DO 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.

3.7. 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 diretamente notificação de gastos por despesas de atendimento médico. Caso isto ocorra, o VIAJANTE deve enviar as faturas recebidas para a TRAVEL ACE, sendo que a rotina administrativa para pagamento pode durar até 180 (cento e oitenta) dias da data do recebimento das faturas pela TRAVEL ACE. Para que o hospital envie a informação médica e faturas das despesas hospitalares, o VIAJANTE tem que assinar devida autorização. Em alguns casos, quando os estabelecimentos médicos demoram para enviar a documentação necessária para análise e pagamento, o procedimento pode durar mais do que 180 (cento e oitenta) dias, hipótese em que constitui praxe dos hospitais a manutenção do envio de cartas de cobrança.

4. ASSISTÊNCIA MÉDICA PARA DOENÇA PRÉ-EXISTENTE

Quando expressamente previsto no "voucher", o VIAJANTE poderá utilizar os serviços de assistência médica, previstos no item 3.1, e o de gastos com medicamentos, previstos no item 5 adiante, nos casos de doenças pré-existentes, respeitados os limites, em valores, previstos no "voucher".

5. MEDICAMENTOS EM CASO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA

Quando expressamente previsto no "voucher", 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 3.1, até o limite máximo previsto no "voucher". O PRODUTO da TRAVEL ACE não prevê o reembolso de medicamentos de uso contínuo do VIAJANTE, e que deveriam ter sido por ele levados na viagem.

6. 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. Não estão incluídas as próteses de qualquer tipo, bem como tratamentos de endodontia (ex: tratamento de canal) e ortodontia (ex: aparelho de correção dentária).

7. REPATRIAÇÃO POR MORTE

Quando expressamente previsto no "voucher", 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 3.4. Este serviço

inclui apenas a repatriação com ataúde provisório e funerária necessários para o traslado e repatriação dos restos mortais do VIAJANTE até o aeroporto mais próximo da residência do mesmo, no país de origem, ficando a exclusivo critério da TRAVEL ACE a escolha do meio de transporte a ser utilizado para tanto.

IMPORTANTE:

Quando for prestado o serviço de repatriação por morte, 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. No serviço de repatriação não estão incluídos o caixão definitivo, os trâmites funerários e os traslados dentro do país de residência habitual do VIAJANTE, sendo de inteira responsabilidade dos familiares do falecido.

Quando houver intervenção de empresas funerárias ou terceiros, sem prévia autorização da TRAVEL ACE, esta ficará eximida de toda e qualquer responsabilidade pela repatriação dos restos do corpo do VIAJANTE, não havendo reembolso nesse sentido.

8. REPATRIAÇÃO SANITÁRIA

Quando expressamente previsto no “voucher”, A TRAVEL ACE providenciará, em todos os aspectos, a repatriação sanitária do VIAJANTE do país em que se encontra até o de sua residência, desde que haja a devida indicação da equipe médica TRAVEL ACE, sempre e quando o estado do VIAJANTE permita o seu transporte 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.

IMPORTANTE: Não serão realizadas repatriações sanitárias quando o país em que o VIAJANTE estiver possuir infra-estrutura médico-hospitalar que permita dar atendimento à doença ou lesão. 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 VIAJANTE e/ou seus familiares decidirem realizar uma repatriação sanitária em desobediência das recomendações e opinião do departamento médico da TRAVEL ACE, ou por mera conveniência, nenhuma responsabilidade recairá sobre esta, sendo a repatriação, seu custo e suas consequências por conta e risco do VIAJANTE e/ou seus familiares.

Fica desde já esclarecido que a TRAVEL ACE não promove o simples retorno do VIAJANTE ao seu país de residência, o que caracteriza remoção por conveniência, mas apenas para outros centros médico por falta de infra-estrutura.

EXCLUSÕES: Não será prestado esse serviço se a enfermidade ou lesão se enquadrar naquelas excluídas, conforme item 3.4., da Cláusula 3ª (assistência médica).

9. TRASLADO SANITÁRIO

Quando expressamente previsto no “voucher”, 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.

Este traslado deve contar 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 esteja excluído dos serviços prestados pela TRAVEL ACE (vide item 3.4).

IMPORTANTE: O SERVIÇO de traslado sanitário só será prestado quando o VIAJANTE não tiver condições de se dirigir, sozinho, a um estabelecimento hospitalar, ou seja, só é prestado em casos emergenciais e quando a enfermidade ou lesão exigirem a transferência do VIAJANTE para um centro médico com melhor infra-estrutura.

Quando, no local onde se encontra o enfermo ou acidentado, tiver infra-estrutura para atendimento do mesmo, não se aplica o disposto na presente cláusula, pois a TRAVEL ACE somente promove o traslado por necessidade médica, e não por mera conveniência.

Se o VIAJANTE e/ou seus familiares decidirem realizar o traslado 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 consequências, correrão por conta exclusiva do VIAJANTE e/ou seus familiares.

10. REPATRIAÇÃO DE MENOR

Quando expressamente previsto no "voucher", 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.

EXCLUSÕES: Não será prestado esse serviço se a enfermidade ou lesão do VIAJANTE internado se enquadrar naquelas excluídas, conforme item 3.4., da Cláusula 3ª (assistência médica).

11. PASSAGEM AÉREA DE IDA E VOLTA PARA UM FAMILIAR

Quando expressamente previsto no "voucher", a TRAVEL ACE organizará, junto à agência de turismo, um bilhete de ida e volta em classe econômica para um familiar direto do VIAJANTE, sujeito à disponibilidade de datas e lugares, até o lugar de internação do VIAJANTE, a fim de que seu familiar possa assistilo e acompanhá-lo no lugar de internação e regressar com ele ao país de residência.

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.

EXCLUSÕES: Não será prestado esse serviço se a enfermidade ou lesão do VIAJANTE se enquadrar naquelas excluídas, conforme item 3.4., da Cláusula 3ª (assistência médica).

12. RESERVA DE HOTEL PARA ACOMPANHANTE EM CASO DE INTERNAÇÃO OU POR CONVALESCENÇA

A TRAVEL ACE promoverá, quando solicitado, a reserva de hotel para o VIAJANTE convalescente, junto à agência de turismo na qual fora adquirido o pacote ou passagem pelo VIAJANTE, indicada pelo mesmo, sem extras (refeições, transporte, telefone, flores etc.), até os valores fixados na tabela de "Serviços e Limites", quando o VIAJANTE permanecer internado por, no mínimo, 05 dias e a equipe médica da TRAVEL ACE, 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.).

Na hipótese do parágrafo anterior, enquanto o VIAJANTE estiver em hotel por convalescença, a TRAVEL ACE promoverá a reserva em hotel do acompanhante, quando o mesmo não puder ficar no mesmo quarto que o convalescente, sem extras, respeitada a tabela de "Serviços e Limites", prevista no "voucher".

IMPORTANTE: Este serviço não será prestado quando o VIAJANTE já tiver diárias disponíveis no local da internação, contratadas antes de iniciada a viagem. Da mesma forma, não será prestado esse serviço se a enfermidade ou lesão do VIAJANTE se enquadrar naquelas excluídas, conforme item 3.4., da Cláusula 3ª (assistência médica).

Os serviços de hotel para acompanhante E por convalescença são vendidos separadamente. Verifique em seu voucher qual o serviço efetivamente contratado por V. Sa.

13. ASSISTÊNCIA NA LOCALIZAÇÃO DE BAGAGEM

Quando expressamente previsto no "voucher" e 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, visando esclarecer, no tempo mais breve possível, o destino e/ou localização de bagagem extraviada por linha aérea regular. Esta bagagem deverá conter a identificação adesivada da TRAVEL ACE, entregue juntamente com o "voucher". Para tanto, antes de abandonar o aeroporto, deve o VIAJANTE comunicar tal fato de forma imediata à Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE, prestando as informações por esta solicitadas. Tão logo a bagagem seja localizada, a TRAVEL ACE informará ao CONTRATANTE ou ao VIAJANTE, no tempo mais breve possível.

IMPORTANTE: O presente serviço tem caráter meramente informativo, não assumindo a TRAVEL ACE qualquer responsabilidade pela busca e entrega da bagagem, por ser função exclusiva da companhia aérea, muito menos pela reparação de bagagens extraviadas e não localizadas. O serviço aqui previsto tem como finalidade transferir para a TRAVEL ACE as ligações que o VIAJANTE faria para a Companhia Aérea, permitindo-se que o mesmo possa aproveitar a viagem.

14. TRANSMISSÃO DE MENSAGEM URGENTE

Desde que expressamente previsto no "voucher", 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.

IMPORTANTE: Quando a mensagem não for transmitida através da TRAVEL ACE e se realizar por conta do VIAJANTE ou familiares, os gastos ocorridos não serão reembolsados.

15. ADIANTAMENTO PARA ASSISTÊNCIA JURÍDICA

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 destino de sua viagem, 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.

16. ADIANTAMENTO EM CASO DE FIANÇA

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 "Serviços e Limites" constante no voucher, um adiantamento financeiro, a título de empréstimo, a fim de pagar fiança que lhe seja exigida para colocá-lo em liberdade, reitere-se, apenas no caso de acidente automobilístico, podendo a TRAVEL ACE 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.

17. ASSISTÊNCIA FINANCEIRA

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.

18. VIAGEM DE REGRESSO

Desde que expressamente previsto no "voucher", a TRAVEL ACE organizará, junto à agência de turismo responsável pela marcação do bilhete, informada pelo VIAJANTE, a sua remarcação para retorno do VIAJANTE, 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.

IMPORTANTE: 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. Da mesma forma, não será prestado esse serviço se a enfermidade ou lesão do VIAJANTE se enquadrar naquelas excluídas, conforme item 3.4., da Cláusula 3ª (assistência médica).

19. RETORNO ANTECIPADO POR PROBLEMA GRAVE NA RESIDENCIA

Desde que expressamente previsto no "voucher" e respeitado o limite ali previsto, a TRAVEL ACE organizará a remarcação do bilhete aéreo, junto à agência de turismo na qual fora adquirido o pacote ou passagem pelo VIAJANTE, informada pelo mesmo, na mesma classe em que foi 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.

IMPORTANTE: A Travel Ace deve ser imediatamente informada sobre o ocorrido, contudo em nenhuma hipótese reembolsará a compra de um bilhete integral, assim como não se encarrega da viagem de regresso de seu acompanhante.

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

Desde que expressamente previsto no "voucher", e 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 e providências a serem tomadas, sem se responsabilizar pela retirada de novos documentos, seus respectivos custos, e pelas perdas ou danos que possam vir a ser suportados pelo VIAJANTE em decorrência da perda, furto ou roubo de seus documentos, pois trata-se de serviço meramente orientativo.

21. SUBSTITUIÇÃO DE EXECUTIVOS

No caso do VIAJANTE encontrar-se no exterior em viagem de negócios e o mesmo vier a falecer ou for internado em decorrência de enfermidade ou lesão que o impeça de prosseguir a viagem, a TRAVEL ACE organizará a aquisição de bilhete aéreo da pessoa que o VIAJANTE ou seu superior designe para o fim de substituí-lo, em classe econômica, estando sujeito à disponibilidade das linhas aéreas.

IMPORTANTE: O VIAJANTE substituto não será beneficiário, em hipótese alguma, do PRODUTO TRAVEL ACE adquirido pelo executivo substituído.

EXCLUSÕES: Não será prestado esse serviço se a enfermidade ou lesão do VIAJANTE falecido ou internado se enquadrar naquelas excluídas, conforme item 3.4., da Cláusula 3ª (assistência médica).

DISPOSIÇÕES GERAIS

VALIDADE TERRITORIAL

- 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 dos PRODUTOS BRASIL E NACIONAL.

- Produto 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.

VALIDADE TEMPORÁRIA

Os serviços da TRAVEL ACE serão prestados durante o período de validade previsto no "voucher" do VIAJANTE. A vigência se iniciará a partir da zero hora da data indicada como início do período de validade indicado no "voucher" e se estenderá pelos dias previstos no referido documento. O término da vigência dos serviços da TRAVEL ACE 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 3.3. da Clausula 3ª.

- 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 às condições a seguir:

- **Prazo para solicitação de novo produto:** 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.

- 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 nele fixado, nunca podendo ser superior a 30 dias, não sendo possível nova prorrogação.

- **RESSALVA IMPORTANTE:** O(s) produto(s) da TRAVEL ACE prorrogado(s) não pode(m), de maneira nenhuma, ser utilizado(s) como extensão e/ou ampliação dos serviços e limites 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 à extensão de serviços.

- **REEMBOLSO:** Todo e qualquer reembolso ao VIAJANTE 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, o que se dá nos casos emergenciais, nos quais o VIAJANTE, por falta de condições físicas, não solicita a indicação de um credenciado, dirigindo-se a qualquer estabelecimento. 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.

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. 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.

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.

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

III. DOS SEGUROS

O VIAJANTE está contratando, além dos serviços prestados pela TRAVEL ACE e descritos no item I acima, um SEGURO VIAGEM da PAN SEGUROS S/A, SEGURADORA autorizada a operar no mercado brasileiro, inscrita no CNPJ sob o nº 33.245.762/0001-07, com endereço na Avenida Paulista, nº 1374, 10º andar, CEP: 01310-100 – São Paulo (SP), Processo SUSEP nº 15414.9020592014.53.

A garantia é prestada exclusivamente pela PAN SEGUROS S/A, e a TRAVEL ACE apenas presta informações entre as partes, segurado e seguradora, bem como, em caso de sinistro, recepciona a documentação do segurado e providencia o seu envio à PAN SEGUROS S/A. Porém, a TRAVEL ACE não é a seguradora.

22. SEGUROS

Desde que expressamente previsto no "voucher" e respeitados os limites ali previstos, o VIAJANTE-SEGURADO conta com as seguintes garantias:

Garantia básica:

Morte Acidental

Garantias adicionais:

Invalidez Permanente Total por Acidente;
Perda de Bagagem - Garantia Suplementar;
Atraso ou Extravio de bagagem;
Danos à malas;
Cancelamento e Interrupção de Viagem.

IMPORTANTE: Os seguros de cancelamento da viagem, ou seja, antes de sua realização, e o de interrupção da viagem, quando esta já se iniciou, são vendidos separadamente, motivo pelo qual em alguns produtos não são ofertadas as duas garantias do seguro. Verifique em seu voucher a garantia efetivamente contratada.

Para as garantias de Morte Acidental, Invalidez Permanente Total por Acidente, Cancelamento e Interrupção de Viagem, poderão ser incluídos neste Seguro os proponentes com idade máxima de 80 (oitenta) anos de idade, que se encontrem em boas condições de saúde e em plena atividade física.

23. GARANTIA BÁSICA: MORTE ACIDENTAL

Esta cobertura consiste no pagamento do capital segurado ao(s) beneficiário(s) do segurado, de uma única vez, em caso de falecimento do segurado, por acidente pessoal ocorrido durante a viagem.

IMPORTANTE: Quando se tratar de segurado com idade inferior a 14 anos (inclusive), a indenização será destinada, exclusivamente, ao reembolso das despesas com o funeral, que deverão ser comprovadas mediante apresentação de notas originais comprobatórias. A indenização será limitada ao capital segurado contratado para esta garantia.

23.1. RISCOS EXCLUÍDOS – Além das exclusões descritas na Cláusula 29, não estão cobertos os eventos ocorridos em consequência de:

- a) Intercorrências ou complicações conseqüentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrerem de acidente pessoal coberto;
- b) Acidentes cardiovasculares, acidente vascular cerebral (AVC), aneurisma, síncope, apoplexia, epilepsia e acidentes médicos, quando não decorrentes de acidente coberto; e
- c) Acidentes sofridos antes da contratação do seguro, ainda que suas seqüelas tenham se manifestado durante sua vigência.

23.2. Definição de acidente

ACIDENTE PESSOAL– o evento com data caracterizada, exclusivo e diretamente externo, súbito, involuntário, violento, e 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 que torne necessário tratamento médico, observando-se que:

Incluem-se nesse conceito:

- a) O suicídio, ou a sua tentativa, que será equiparado, para fins de indenização, a acidente pessoal, observada legislação em vigor;
- b) Os acidentes decorrentes de ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o segurado ficar sujeito, em decorrência de acidente coberto;
- c) Os acidentes decorrentes de escapamento acidental de gases e vapores;
- d) Os acidentes decorrentes de sequestros e tentativas de sequestros;
- e) Os acidentes decorrentes de alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral, de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações, radiologicamente comprovadas.

Excluem-se desse conceito:

- a) As doenças, inclusive 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 causado em decorrência de acidente coberto;
- b) As intercorrências ou complicações consequentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto;
- c) As lesões decorrentes, dependentes, predispostas ou facilitadas por esforços repetitivos ou microtraumas cumulativos, ou que tenham relação de causa e efeito com os mesmos, assim como as lesões classificadas como: Lesão por Esforços Repetitivos – LER, Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho – DORT, Lesão por Trauma Continuado ou Contínuo – LTC, ou similares que venham a ser aceitas pela classe médico-científica, bem como as suas consequências pós-tratamentos, inclusive cirúrgicos, em qualquer tempo;
- d) As situações reconhecidas por instituições oficiais de previdência ou assemelhadas, como "invalidez acidentária", nas quais o evento causador da lesão não se enquadre integralmente na caracterização de invalidez por acidente pessoal.

23.3. DATA DO EVENTO

Para efeito de cálculo da indenização, a data do evento quando da liquidação de sinistros será considerada a do acidente.

GARANTIAS ADICIONAIS:**24. INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE**

Esta cobertura consiste no pagamento de indenização, observados os limites do capital segurado contratado, em caso de perda, redução ou impotência funcional definitiva, total, dos membros ou órgãos definidos abaixo, em decorrência de lesão física sofrida pelo segurado, provocada por acidente pessoal ocorrido durante o período de viagem.

Considerar-se-á como Invalidez Permanente Total por Acidente, desde que a mesma seja de caráter definitivo, um dos seguintes eventos:

- a) perda total da visão de ambos os olhos;
- b) perda total do uso de ambos os membros superiores;
- c) perda total do uso de ambos os membros inferiores;
- d) perda total do uso de ambas as mãos;
- e) perda total do uso de um membro superior e um membro inferior;
- f) perda total do uso de uma das mãos e de um dos pés;
- g) perda total do uso de ambos os pés;
- h) alienação mental total e incurável;
- i) Nefrectomia bilateral.

24.1. CONCEITO DE ACIDENTE: O mesmo descrito no item 23.2., da Cláusula 23ª.

24.2. Após conclusão do tratamento, ou esgotados os recursos terapêuticos disponíveis para recuperação, constatada e avaliada a invalidez permanente total quando da alta médica definitiva, a sociedade seguradora deve pagar uma indenização.

24.3. O segurado terá o seguro cancelado após o pagamento de indenização referente à cobertura de invalidez total, com a consequente devolução de valores eventualmente pagos após esta data, devidamente atualizados nos termos da regulamentação específica.

24.4. Para efeito de cálculo da indenização, a data do evento quando da liquidação de sinistros será considerada a do acidente.

24.5. RISCOS EXCLUÍDOS: Além das exclusões descritas na Cláusula 29 e no item 23.1., da Cláusula 23ª, não estão cobertos os eventos ocorridos em consequência de cirurgias plásticas ou tratamentos estéticos, exceto se tiver finalidade comprovadamente restauradora de dano provocado por acidente pessoal coberto.

24.6. DATA DO EVENTO: Para efeito de cálculo da indenização, a data do evento quando da liquidação de sinistros será considerada a do acidente.

IMPORTANTE: Não há cobertura para Invalidez Permanente Parcial. Eventual grau de invalidez (percentual relativa à perda ou redução da função de um membro ou órgão) já existente antes de acidente coberto será deduzido do grau de invalidez definitivo, apurado em consequência desse acidente coberto. 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 importância já paga por invalidez permanente deve ser deduzida do valor do capital segurado por morte, se contratada esta cobertura.

A invalidez permanente deve ser comprovada através de declaração médica. A aposentadoria por invalidez concedida por instituições oficiais de previdência, ou assemelhadas, não caracteriza por si só o estado de invalidez permanente.

25. SEGURO BAGAGEM – PERDA DE BAGAGEM – GARANTIA SUPLEMENTAR

Esta cobertura consiste na indenização, por pagamento do capital segurado em espécie e limitada ao valor do capital segurado contratado, da já paga pela empresa responsável pelo transporte em caso de perda, roubo ou extravio da bagagem durante o seu transporte, quando os prejuízos excederem o valor pago pela empresa responsável pelo transporte.

25.1. RISCOS EXCLUÍDOS: Além dos eventos previstos no item 29 adiante, não estão garantidos por esta cobertura:

- a) bagagem que não tenha sido entregue sob a responsabilidade da empresa transportadora e bagagem de mão;
- b) danos preexistentes nas bagagens e de prévio conhecimento do Segurado antes da entrega à empresa transportadora;
- c) o confisco, a apreensão, dano ou destruição da bagagem por parte da alfândega ou de qualquer outra autoridade governamental;
- d) bagagens de pilotos, membro da tripulação, funcionários ou pessoa que tenham interesses na empresa transportadora;
- e) vícios próprios da bagagem, derrame ou vazamento de líquidos, roeduras, ou qualquer outro dano, mesmo que total, causado por traça, inseto ou mofo, cuja causa não seja comprovadamente atribuível a acidentes ou incêndio com o meio transportador;
- f) furto simples e extravio de bagagem sob responsabilidade do segurado;
- g) qualquer objeto roubado dentro da mala;
- h) a não retirada da bagagem pelo Seguro logo que disponibilizada pela empresa transportadora;
- i) os danos causados à mala e ao seu conteúdo;
- j) o confisco da bagagem o apreensão por parte da Alfândega ou outra autoridade governamental;
- k) perda de dinheiro de qualquer espécie, cheques, etc;
- l) depreciação e deterioração normal dos objetos.

25.2. DATA DO EVENTO: Para efeito de cálculo da indenização, a data do evento quando da liquidação de sinistros será considerada a data dos danos às malas.

26. ATRASO OU EXTRAVIO DE BAGAGEM

Esta cobertura tem por objetivo garantir o reembolso ao segurado em caso de **Atraso ou extravio de bagagem**, enquanto a mesma estiver entregue aos cuidados da empresa de transporte regular vinculada à viagem do segurado, limitada ao capital segurado.

26.1. Em caso de atraso de bagagem, o reembolso será conforme as notas fiscais dos itens de primeira necessidade e de higiene pessoal, considerados indispensáveis, limitado ao valor do Capital Segurado, adquiridos após 6 (seis) horas do registro de reclamação emitido pela Cia Aérea ou Marítima. Após a localização da bagagem, nada mais será indenizado. Só haverá reembolso de despesas no trecho de ida (viagens aéreas).

26.1.1. Entende-se como itens de primeira os produtos indispensáveis à subsistência, que entram na alimentação diária.

26.2. EXCLUSÕES: Além dos eventos previstos no item 29 adiante, não estão garantidos por esta cobertura:

- a) bagagem que não tenha sido entregue sob a responsabilidade da empresa transportadora e bagagem de mão;
- b) o confisco, a apreensão, dano ou destruição da bagagem por parte da alfândega ou de qualquer outra autoridade governamental;
- c) bagagens de pilotos, membro da tripulação, funcionários ou pessoa que tenham interesses na empresa transportadora;
- d) perda de dinheiro de qualquer espécie, cheques, etc;
- e) depreciação e deterioração normal dos objetos.

26.3. DATA DO EVENTO: Para efeito de cálculo da indenização, a data do evento quando da liquidação de sinistros será considerada a data da ocorrência que deu origem ao sinistro.

27. DANOS A MALAS

Esta cobertura tem por objetivo garantir o pagamento ao segurado em caso de **Danos à mala**, enquanto a mesma estiver entregue aos cuidados de empresa de transporte regular vinculada à viagem do segurado, limitado ao Capital Segurado.

27.1. O Segurado será indenizado pelo valor de reposição ou conserto das malas danificadas. No caso de impossibilidade de reparo, o segurado deverá adquirir uma nova mala, apresentar nota fiscal e então terá direito ao reembolso.

27.2. DATA DO EVENTO: Para efeito de cálculo da indenização, a data do evento quando da liquidação de sinistros será considerada a data dos danos à mala.

27.3. EXCLUSÕES: não estão garantidos por esta cobertura os eventos previstos no item 29 adiante, bem como no item 25.1., da cláusula 25ª, ressalvada a exclusão prevista na "letra i".

28. CANCELAMENTO OU INTERRUÇÃO DE VIAGEM

Esta cobertura consiste na indenização, por pagamento do capital segurado em espécie e limitada ao valor do capital segurado contratado, das despesas não reembolsáveis com a aquisição de pacotes turísticos e/ou serviços de viagens, como transporte e hospedagem, na ocorrência de evento coberto que impeça o segurado de viajar ou continuar viajando.

28.1. Estará coberto o Cancelamento da viagem em decorrência de:

- Morte de membros da família (incluindo o segurado);
- Doença ou Acidente Pessoal de membros da família (incluindo o Segurado) que impossibilite a viagem;
- Danos graves na residência do Segurado;
- Desemprego do Segurado.

28.2. Definições

- Cancelamento: evento coberto que impossibilite o início de viagem do segurado;
- Interrupção: evento coberto que interrompa uma viagem já iniciada e que indique retorno antecipado do segurado.

28.3. DATA DO EVENTO: Para efeito de cálculo da indenização, a data do evento quando da liquidação de sinistros será considerada a data ocorrência do cancelamento da viagem.

28.4. EXCLUSÕES: Além das exclusões previstas no item 29 adiante, não estão garantidos por essa cobertura os cancelamento por eventos não descritos no item 28.1.

29. RISCOS EXCLUÍDOS DE TODAS AS GARANTIAS DO SEGURO

Este seguro não indenizará em nenhuma de suas garantias os eventos abaixo e suas conseqüências:

- aborto e suas conseqüências, quando não decorrentes diretamente de um acidente pessoal;
- qualquer tipo de hérnia e suas conseqüências, quando não decorrentes diretamente de um acidente pessoal;
- o choque anafilático e suas conseqüências, quando não decorrentes diretamente de um acidente pessoal;
- o suicídio premeditado ou não e sua tentativa, se ocorrer nos dois primeiros anos de vigência inicial do contrato, ou da sua recondução depois de suspenso;
- uso de material nuclear, incluindo a explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou exposição a radiações nucleares ou ionizantes;
- atos ou operação de guerra, declarada ou não, guerra química ou bacteriológica, guerra civil, de guerrilha, revolução, agitação, motim, revolta, sedição, sublevação ou outras perturbações da ordem pública e delas decorrentes, salvo se o segurado estiver comprovadamente prestando serviço militar ou se seus atos forem justificados por gestos de humanidade em auxílio de terceiros;
- ato terrorista, cabendo à seguradora comprovar com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independentemente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade competente;
- furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;
- as lesões decorrentes, dependentes, predispostas ou facilitadas por esforços repetitivos ou microtraumas cumulativos, ou que tenham relação de causa e efeito com os mesmos, assim como as lesões classificadas como: lesões por esforços repetitivos – ler, doenças osteo-musculares relacionadas ao trabalho – dort, lesão por trauma continuado ou contínuo – ltc ou similares, que venham a ser aceitas pela classe médico-científica, bem como as suas conseqüências pós-tratamentos, inclusive cirúrgicos, em qualquer tempo;
- as situações reconhecidas ou equiparadas, pelas instituições oficiais de previdência ou entidades assemelhadas, à “invalidez acidentária”, nas quais o evento causador da lesão não se enquadre integralmente na caracterização de invalidez por acidente pessoal;
- atos ilícitos dolosos praticados pelo segurado, pelo beneficiário, ou pelo representante legal, de um ou de outro;
- os danos causados por atos ilícitos dolosos praticados por seus sócios controladores, dirigentes e administradores, pelo beneficiários, e pelos respectivos representantes, no caso de seguros contratados por pessoas jurídicas;
- epidemias e pandemias declaradas por órgão competente.

30. DOCUMENTOS EM CASO DE SINISTRO

30.1. Para todas as garantias – documentos básicos:

- a) formulário original do aviso de sinistro da seguradora;
- b) comprovante de contratação do seguro;
- c) cópia do RG e CPF do segurado, comprovante atual de residência do segurado e número do telefone e DDD;
- d) comprovante da viagem (voucher, passagens, comprovante de hotéis e passaportes – quando aplicável.

30.2. Morte acidental: Além dos documentos básicos, devem ser encaminhado à Seguradora ou ao seu representante os seguintes documentos:

- a) certidão de óbito do segurado;
- b) boletim de ocorrência policial, se houver;
- c) carteira nacional de habilitação (CNH), na hipótese do sinistro envolver veículo dirigido pelo Segurado.

30.3. Invalidez Permanente Total por acidente: Além dos documentos básicos, devem ser encaminhado à Seguradora ou ao seu representante os seguintes documentos:

- a) Se for o caso, boletim de ocorrência policial;
- b) carteira nacional de habilitação (CNH), na hipótese do sinistro envolver veículo dirigido pelo Segurado;
- c) relatório ou laudo preenchido por profissional habilitado que prestou o atendimento com as especificações técnicas, diagnósticos necessários, grau e data da invalidez.

30.4. Perda bagagem: Além dos documentos básicos, devem ser encaminhado à Seguradora ou ao seu representante os seguintes documentos:

- a) comunicado da perda de bagagem à empresa transportadora;
- b) boletim de ocorrência policial, se houver;
- c) atestado ou declaração da empresa transportadora, cientificando a perda da bagagem;
- d) tíquete da bagagem original;
- e) recibo de indenização emitida pela Cia transportadora.

30.5. Atraso ou extravio de bagagem: Além dos documentos básicos, devem ser encaminhado à Seguradora ou ao seu representante os seguintes documentos:

- a) comunicado de atraso da bagagem à empresa transportadora;
- b) boletim de ocorrência policial, se houver;
- c) atestado ou declaração da empresa transportadora, cientificando o atraso da bagagem;
- d) tíquete da bagagem original;
- e) comprovante original dos gastos com itens de primeira necessidade e de higiene pessoal, considerados indispensáveis.

30.6. Danos à mala: Além dos documentos básicos, devem ser encaminhado à Seguradora ou ao seu representante os seguintes documentos:

- a) Nota fiscal original de conserto da mala ou de compra de outra mala (caso necessário);
- b) tíquete da bagagem original.

30.7. Cancelamento e Interrupção de Viagem: Além dos documentos básicos, devem ser encaminhado à Seguradora ou ao seu representante os seguintes documentos:

- a) certidão de óbito do segurado ou pessoa envolvida;
- b) boletim de ocorrência policial, se houver;
- c) notas fiscais ou comprovantes de pagamento das despesas com a viagem;
- d) relatório ou laudo preenchido pelo profissional habilitado que prestou o atendimento;
- e) carta informando o valor da multa cobrada devido ao cancelamento.