

**É OBRIGATÓRIO ENTRAR EM CONTATO COM A CENTRAL OPERATIVA INDICADA, ANTES DE QUALQUER ATENDIMENTO – FONE: 0800-110872**

**Assistência Brazilian Assist – Condições Gerais**

O Titular do presente voucher Brazilian Assist, será beneficiário dos seguintes serviços de assistência, gratuitamente, sempre que se encontre devidamente enquadrado na Condições Gerais aqui descritas. Nossos serviços serão prestados exclusivamente dentro do período de validade da “ordem de serviços”(voucher), ao Titular da mesma e a seu pedido. Os serviços serão prestados somente dentro dos limites da República Federativa do Brasil, a partir de 100 quilômetros do domicílio habitual e permanente do Beneficiário, contados do marco zero, desde que resida no Brasil. (Salvo quando caracterizar turismo em grupo). Ao adquirir a “ordem de serviços”(voucher) Brazilian Assist, seu titular declara conhecer e aceitar as presentes Condições Gerais que regulamentam a utilização do mesmo em todos os seus termos.

**I – Assistência Médica**

**A – Generalidades**

**1** – Ao ocorrer uma enfermidade ou lesão que impossibilite a continuação normal da viagem, o titular da “ordem de serviços” (voucher), poderá utilizar sem encargo algum (até os limites estabelecidos) os serviços de profissionais e/ou estabelecimentos hospitalares que, de acordo com o caso lhe será indicado e/ou proporcionado pela Central Operativa Brazilian Assist interveniente do evento. As enfermidades benignas ou feridas leves que não impossibilitem a continuidade normal da viagem, não darão direito a esta assistência, podendo o Beneficiário no regresso de sua viagem solicitar o reembolso dos gastos dessa ordem caso eles se ajustem as presentes Condições Gerais.

**2** – Brazilian Assist se encarregará pelo custo dos serviços prestados ao Beneficiário por outros profissionais e/ou estabelecimentos médicos e sanitários, nas seguintes situações excepcionais.

**a-** Se o Beneficiário encontrar-se impossibilitado de solicitar assistência a central Operativa Brazilian Assist.

**b-** Se solicitada a assistência a Central Operativa, não houver imediatamente disponível no local da ocorrência do evento uma equipe médica pertencente a Brazilian Assist.

Em tais circunstância, o titular poderá contratar os serviços médicos que forem necessários e os custos serão diretamente pagos aos prestadores dos serviço, na forma e condições especificadas no item “C” destas Condições Gerais. Os pagamentos relativos a gastos médicos nestas circunstâncias, efetuados pelo Beneficiário em situações de emergência, exclusivamente, lhes serão reembolsados de acordo com os critérios constantes no item “II” (Condições para reembolso de Despesas).

Observação: Quando se trata de um problema de saúde cuja emergência impossibilite a prévia comunicação com a Central Operativa Brazilian Assist, o Beneficiário deverá igualmente comunicar o ocorrido dentro de 24 horas, informando as causas excepcionais que o impediram de pedir assistência. O não cumprimento desta obrigação, exceto em caso de força maior devidamente comprovada acarretará o automático cancelamento do direito do Beneficiário da “ordem de serviço” (voucher) de obter o pagamento direto aos prestadores e/ou reembolso dos serviços contratados diretamente.

**B. Serviços incluídos no benefício de assistência médica:**

Tendo em conta que a cobertura dos serviços prestados pela Brazilian Assist é somente para emergências que impeçam o prosseguimento de uma viagem, os serviços incluídos são os seguintes:

- 1** – Atendimento de emergência por equipes médicas.
- 2** – Atendimento por especialistas quando indicado pela equipe médica da Brazilian Assist
- 3** – Exames médicos complementares: análises, exames radiológicos e outros, quando forem necessários e devidamente autorizados pelo departamento médico da Brazilian Assist.
- 4** – Internação hospitalar quando for autorizada por nossa equipe médica, durante o período de vigência

de nossa “ordem de serviço” (voucher). Esta internação será realizada no estabelecimento mais apropriado, de acordo com a natureza das lesões ou tipo de enfermidade do Beneficiário.

**5 – Intervenções cirúrgicas:** sempre que sejam estritamente necessárias e autorizadas expressamente pela equipe médica da Brazilian Assist.

**6- Traslado de estabelecimento médico do Beneficiário em caso de enfermidade ou lesão:** Brazilian Assist se encarregará do transporte através do meio de locomoção disponível e que considere conveniente (ambulância, helicóptero, avião, automóvel, etc.), até o estabelecimento indicado segundo a natureza dos ferimentos ou doença. Um médico ou enfermeiro, quando for necessário acompanhará o enfermo ou ferido. Todo traslado deverá ser autorizado pelo médico responsável e pela Central Operativa Brazilian Assist.

#### **C – Atendimentos contratados diretamente pelo Beneficiário**

Nos casos previstos pelo parágrafo 2 do item I – A – contratação pelo Beneficiário de profissionais e/ou estabelecimentos hospitalares não indicados pela Brazilian Assist. deverão ser cumpridas as seguintes condições:

##### **1 – Comunicação com a Central Operativa Brazilian Assist**

O evento deverá ser comunicado a Central Operativa Brazilian Assist. , no prazo máximo de 24 horas da ocorrência e antes de abandonar o local do atendimento. Além disso o Beneficiário deverá informar os dados referentes ao profissional e/ou estabelecimento hospitalar contratados diretamente, assim como os motivos do seu impedimento para solicitação de Assistência.

##### **2 – Autorização da Central Operativa Brazilian Assist .**

Todo atendimento médico deverá ser expresso e previamente autorizado pela central operativa Brazilian Assist , e se adequar a natureza da doença ou lesão sofrida e as circunstância do caso.

##### **3 – Autorização para coleta de informações sobre atendimento.**

Sub-rogada nos direitos de Beneficiário, fica permitido à Brazilian Assist , colher informações junto aos médicos, clínicas e hospitais sobre todos os detalhes do atendimento prestado (diagnóstico, histórico, clínico, etc.).

#### **D – Limitações / Exclusões**

**1 – As enfermidades crônicas ou preexistentes que o Beneficiário sofra anteriormente a vigência da “ordem de serviços” (voucher) e/ou da viagem correspondente, sejam elas ou não conhecidas pelo Beneficiário, assim como sua agudização, manifestações e conseqüências.**

Nestes casos, a Brazilian Assist prestará (somente nos casos em que considerar necessário) a primeira consulta clínica que permita diagnosticar a preexistência da enfermidade.

**2 – Afecções, enfermidades ou lesões causadas por ação criminal de autoria do Beneficiário, direta ou indiretamente.**

**3 – Enfermidades ou lesões resultantes de tentativa de suicídio, ou geradas intencionalmente pelo Beneficiário a si mesmo.**

**4 – Tratamento de enfermidades ou estados patológicos gerados intencionalmente por ingestão, uso ou administração de tóxicos (drogas, psicotrópicos, alucinógenos, narcóticos, etc.), ou pela utilização de medicamentos sem prescrição médica.**

**5 – Enfermidades, lesões, afecções ou conseqüências, efeitos colaterais ou complicações provenientes de tratamento ou cuidados dispensados por pessoas e/ou profissionais que não pertençam a equipe médica ou farmacêutica da Brazilian Assist.**

**6 – As despesas decorrentes de qualquer tipo de prótese, incluindo mas não limitando, reparações de lentes, atualizações de receitas, óculos, aparelhos auditivos, perda ou reposição de baterias, etc.**

**7 – Os eventos que possam ocorrer como conseqüência de treinamento, prática, ou participação ativa em competições esportivas (profissionais ou amadoras), além disso estão expressamente excluídos os eventos**

- que possam ocorrer em consequência da prática de esportes perigosos, incluindo mas não limitando a: motociclismo, automobilismo, boxe, pólo, esqui aquático, motonáutica, canoagem, mergulho, surfe, windsurf, vôo livre, alpinismo, pára-queda, etc.
- 8** – Acidentes derivados de viagens em aeronaves particulares que não sejam destinados ao transporte público e regular de passageiros.
- 9** – Partos, controles, exames e complicações de gravidez. Abortos, qualquer que seja sua etiologia.
- 10** – Qualquer tipo de enfermidade mental, aguda ou crônica.
- 11** – Afecções, enfermidades ou lesões derivadas da ingestão de bebidas alcoólicas de qualquer tipo.
- 12** – Hipertensão arterial e suas consequências, controle de pressão, bem como as doenças cardíacas e crises renais, agudas ou crônicas, conhecidas ou não pelo titular, suas consequências e derivações.
- 13** – Vacinas, injeções, curativos e toda a prática que não seja autorizada pela equipe médica da Brazilian Assist
- 14** – Enfermidades endêmicas e epidêmicas.
- 15** – Material descartável de todo tipo
- 16** – Os Beneficiários com idade inferior a 14 anos e superior à 69 anos, não terão direito a indenização do seguro por morte acidental e invalidez permanente.
- 17** – O capital segurado a ser indenizado para menores de 14 anos, em caso de falecimento, destina-se apenas ao reembolso das despesas com funeral, limitado ao capital segurado, que devem ser comprovadas mediante apresentação das contas originais.
- 18** – Beneficiários em caso de morte, conforme Código Civil 1603.

## **II – Condições para reembolso de despesas**

Nos supostos casos dos itens I – A.1 / I - A.2 / C.1 e C2, o reembolso dos gastos efetuados ou pagamento direto dos serviços será ajustado às seguintes condições:

**1** – As solicitações com gastos médicos deverão ser enviadas a Brazilian Assist , acompanhadas das seguintes documentações:

- a. Voucher Brazilian Assist original.
- b. Carta do Beneficiário narrando o evento, indicando quando entrou em contato com a Central Operativa Brazilian Assist e, se não o fez, justificar o motivo que o impediu.
- c. Notas, recibos, faturas, (sempre em original), constatando os dados do prestador do serviço profissional e/ou do estabelecimento comercial (nome, endereço, número da matrícula, etc).
- d. O Beneficiário deverá apresentar documentação que confirme a natureza (diagnóstico no caso de internação, histórico clínico, receitas, etc.) e a especificação das despesas efetuadas. A Brazilian Assist reserva-se no direito de solicitar documentação mais detalhada à respeito. Não serão aceitas cópias, nem tíquetes como comprovantes.
- e. Toda solicitação de reembolso de despesa deverá ser apresentada dentro de 10 (dez) dias após o término da vigência da “ordem de serviços” (voucher).
- f. O custo dos serviços contratados deverá ajustar-se aos preços e taxas usuais nas localidades em que tenham sido prestados.
- g. O reembolso ou pagamento de gastos será realizado em 30 dias, a contar da data em que seja completada a documentação requisitada pela Brazilian Assist.
- h. O não cumprimento destas obrigações provocará automaticamente a caducidade do direito do Beneficiário de obter o pagamento ou reembolso dos serviços prestados.
- i. A Brazilian Assist reserva-se no direito de exigir do Beneficiário da “ordem de serviços” (voucher), o reembolso de qualquer gasto efetuado indevidamente, caso tenha recebido serviços diferentes aos indicados.

## **III – Assistência Farmacêutica**

A Brazilian Assist será responsável pelo custo dos medicamentos, receitados pela equipe médica da Brazilian Assist, até os limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

## **IV – Assistência Odontológica**

O Beneficiário da “ordem de serviços”(voucher) Brazilian Assist terá direito a atendimento por problemas odontológicos agudos, ou seja, aqueles que, devido a dor, infecção ou trauma, exijam, atendimento de emergência, até o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

#### **V – Cancelamento de Viagem**

O titular da Ordem de Serviço (Voucher) Brazilian Assist que comprou um pacote turístico Nacional em uma operadora ou agencia de viagens, terá direito a uma compensação do valor pago referente multa contratual (Item cancelamento) regidos pelas condições gerais do operador ou agencia de viagem, ate o limite de cobertura do plano adquirido. O cancelamento da viagem se dara como consequência de:

- Morte do titular ou de familiar em primeiro grau (conjugue, filhos)
- Acidente grave do Titular ou conjugue e filhos, que impossibilite a viagem.
- Doença grave do titular ,conjugue ,filhos, que impossibilite a viagem ( internação mínimo de 02 dias).

#### **Salvo Limitações e Exclusões do item (D)**

Em todos os casos, as ocorrência deverão ser devidamente comprovadas.

A Brazilian Assist se reserva o direito de solicitar a documentação que considere conveniente para comprovar os fatos.

O Titular deve ter comprado o pacote turístico e a Ordem de Serviço (Voucher )Brazilian Assist com 15 dias de antecedência ao inicio do programa turístico.

Este beneficio termina quando o Titular ingressa ao meio de transporte que o conduzia ao destino inicial previsto no programa.

#### **VI – Traslados**

##### **A – Traslado por falecimento**

Se o Beneficiário falecer num raio superior a 100 quilômetros de sua residência habitual, durante a vigência da “ordem de serviços” (voucher), e se faça efetivamente o contato com a Central Operativa, a Brazilian Assist se incumbirá do traslado dos restos mortais, responsabilizando-se pelos gastos com trâmites burocráticos e transporte, escolhendo o meio a ser utilizado até os limites fixados nestas Condições Gerais.

Os gastos de inumação, funeral e féretro definitivo, estão expressamente excluídos, não sendo portanto passíveis de reembolso.

Em todos os casos será exigido dos familiares, a devolução do bilhete de regresso não utilizado pelo Beneficiário, que deverá ser transferido em nome da Brazilian Assist .

Não serão realizados traslados por falecimento nos casos considerados no item D (Limitações / Exclusões).

Não será efetuado qualquer tipo de reembolso de traslado por falecimento uma vez que este benefício depende de autorização expressa da Brazilian Assist , bem como de sua atuação direta na execução deste serviço.

#### **VII – Localização e indenização por perda de bagagem**

**1** – O Beneficiário da “ordem de serviços” (voucher) terá direito ao serviço de localização de bagagem e/ou a indenização por extravio total de bagagem despachada no “chek-in” de Companhias Aéreas operadoras de vôos regulares ou fretados, empresas de transporte Rodoviário e/ou Marítimo de passageiros, desde que seja fornecido o “tíquete” que comprove estar a bagagem sob a responsabilidade

do transportador. A abrangência deste benefício inicia quando a bagagem é entregue aos cuidados do transportador e cessa quando este a devolve ao Beneficiário.

Não será responsabilidade da Brazilian Assist qualquer tipo de indenização relacionada com extravio de bagagem de mão (não despachada), nem com relação a bagagem violada ou deteriorada, bem como em relação a seu conteúdo. Do mesmo modo, não se efetuará nenhum tipo de indenização por extravio de pacotes, qualquer que seja seu conteúdo.

**2 – O Beneficiário da “ordem de serviços” (voucher) nos casos de extravio de bagagem deverá tomar as seguintes providências.**

- a) Preencher junto a empresa transportadora o formulário correspondente de declaração de extravio de bagagem, guardando para si uma via original.
- b) Simultaneamente, comunicar a Central Operativa Brazilian Assist antes de abandonar o local, informando sobre o extravio, o nome da empresa transportadora e o destino.

**3 – Quando a bagagem não for localizada, o Beneficiário terá direito a uma indenização igual a determinada pela empresa transportadora, até o limite constante nestas Condições Gerais, de acordo com o Plano contratado (PLUS, VIP, MASTER, EXECUTIVO), cujos valores encontra-se descritos no item VIII – Limites de Cobertura.**

Para efetivar a indenização, o Beneficiário deverá encaminhar ao seu agente de viagens, operador, ou diretamente ao escritório da Brazilian Assist da localidade onde foi emitida a “ordem de serviços” (voucher) os seguintes documentos originais: - tíquete comprobatório do despacho da bagagem; - formulário de declaração de extravio de bagagem fornecido pela empresa transportadora; - voucher original Brazilian Assist ; - documento que comprove o pagamento efetuado pela empresa transportadora à título de indenização por extravio de bagagem.

#### **VIII- Assistência Jurídica**

1 - O Beneficiário da “ordem de serviço” (voucher) Brazilian Assist, terá a sua disposição um advogado que ficará encarregado de sua defesa em qualquer processo civil ou criminal, por acidente ou demanda. Em todos os casos, a relação contratual será estabelecida entre o Beneficiário e o profissional contratado. Brazilian Assist Nacional, alheia a essa situação, não assumirá nenhuma responsabilidade sobre o caso.

2 - Se o beneficiário for detido, responsabilizado por um acidente de trânsito, poderá solicitar a Brazilian Assist um empréstimo a fim de pagar a fiança para obter a sua liberdade condicional. Este empréstimo não poderá exceder os limites constantes nestas Condições Gerais, nem em relação as condições que se estabeleçam em cada caso. O Beneficiário deverá devolver o valor recebido no prazo máximo de 90 dias, acrescido da taxa de juros e a correção monetária relativa ao período.

Os limites de valores para este benefício encontram-se descritos no item VIII – Limites de Cobertura.

#### **IX – Assistência Financeira**

Por solicitação do Beneficiário junto a Central Operativa, Brazilian Assist se comunicará com os familiares e/ou amigos que figurem como referência na cidade de origem para transmitir a necessidade de dinheiro nessa emergência (roubo/extravio). Uma vez que o montante solicitado pelo titular tenha sido depositado no escritório da Brazilian Assist Nacional na Cidade de origem, será efetuada a ordem de pagamento ao mesmo. O dinheiro será entregue em moeda local. Essa Transferência poderá ser realizada somente uma vez durante a vigência da “ordem de serviços”(voucher), não poderá exceder os limites estabelecidos, e terá um custo equivalente a R\$ 40,00 (quarenta reais), que serão deduzidos

Do montante a remeter. Brazilian Assist não será responsável pela demora na entrega da remessa quando existirem problemas na localidade receptora (comunicação eletrônica, feriados, etc.)

#### **X– Limites de cobertura**

Todos estes documentos deverão ser apresentados sempre em original.

Os limites de cobertura estão expressos em reais. Os montantes máximos por plano, serão os seguintes, incluindo todos os itens de assistência previstos – seja um só item ou a soma de vários deles, a diferença correrá exclusivamente a cargo do Beneficiário ou de seus familiares, não responsabilizando-se a Brazilian Assist pelas conseqüências que possa acarretar a falta de pagamento de qualquer valor que supere os limites máximos estabelecidos neste contrato, a saber.

Plano Plus:	R\$	1.500.00	(Um mil e	Quinhentos	reais)
Plano Vip:	R\$	2.000.00	(Dois mil	reais)	
Plano Master:	R\$	2.500.00	(Dois mil e	Quinhentos	reais)
Plano Executivo: R\$ 3.000,00 (Três mil reais)					

## **XI – Casos fortuitos de força maior**

Brazilian Assist, fica isenta de qualquer responsabilidade por casos fortuitos ou de força maior, tais como: catástrofes, terremotos, rebeliões, motins, atos de guerrilha ou contra-guerrilha, hostilidades, represálias, conflitos, atos de violência, embargos, constrangimentos, mobilizações de caráter político, greves, movimentos populares, “lock-out”, ou em caso de qualquer ato de sabotagem ou terrorismo, que tornem impossível a normal prestação de seus serviços, porém, cessados os impedimentos a Brazilian Assist compromete-se a executar dentro do prazo mais rápido possível as Assistências elencadas nestas Condições Gerais.

## **XII– Validade Territorial**

Como princípio geral, Brazilian Assist prestará as Assistências constantes deste contrato, exclusivamente dentro dos limites do território brasileiro referido na “ordem de serviços” (voucher).

## **XIII – Validade Temporal**

**1** – A Brazilian Assist prestará seus serviços durante o prazo de vigência contratado pelo titular e que o agente emissor consignar na “ordem de serviço” (voucher).

**2**- O preço corresponderá ao prazo de vigência do contrato, segundo a tarifa estipulada na data de emissão da “ordem de serviços” (voucher). Se por qualquer circunstancia, imputável ou não ao titular, houver sido estipulado um preço inferior ao correspondente na tarifa para o prazo de vigência contratado, Brazilian Assist somente prestará seus serviços durante o período de vigência correspondente ao valor efetivamente pago pelo Beneficiário.

**3** – Se por qualquer circunstância, imputável ou não ao titular, houver emissão simultânea de “ordem de serviços” (voucher) Brazilian Assist em duplicidade, só será aceita a primeira “ordem de serviços” (voucher) durante a sua vigência, excluindo a responsabilidade da Brazilian Assist sobre qualquer outra.

**4** – Antecipadamente a data de início do prazo de vigência e como condição de validade da “ordem de serviço” (voucher), o operador ou agente emissor deverá comunicar à Brazilian Assist a contratação da Assistência, enviando a totalidade dos dados correspondentes.

**5** – A Assistência não poderá ser adquirida em prolongada uma vez iniciada a viagem.

**6** – Os serviços e responsabilidades da Brazilian Assist estão limitados a vigência da “ordem de serviços” (voucher) a um prazo máximo de trinta dias consecutivos por viagem do Beneficiário, sendo portanto proibida a emissão simultânea de “ordem de serviços” (voucher) com um prazo de validade que supere este limite máximo. Para

estabelecer o período de trinta dias, se tornará como base a data de saída e de regresso onde foi emitida a “ordem de serviços” (voucher) Brazilian Assist .

#### **XIV – Cancelamento da “Ordem de Serviço” (voucher) ou modificação de sua vigência**

O exercício das faculdades previstas neste item, está sujeito as seguintes condições:

**1** – A solicitação respectiva, deverá ser formulada pelo titular ou em seu nome, pelo agente de viagens ou operador (via telex, fax, carta ou pessoalmente) no máximo até o terceiro dia útil anterior ao início de vigência da “ordem de serviços” (voucher). A partir do prazo indicado caducará de forma automática a faculdade de solicitar o cancelamento, sem direito a compensação alguma, por parte do Beneficiário, Agente de Viagem ou Operador solicitante da emissão.

**2** – Formulada em tempo hábil, a solicitação de cancelamento dará lugar a restituição da importância paga pelo Beneficiário, ou a emissão de outra “ordem de serviço” (voucher), indicando o novo prazo de vigência.

#### **XV – Sub-rogação**

Até a aprovação das somas destinadas ao cumprimento das obrigações vinculadas as presentes Condições Gerais, Brazilian Assist terá automaticamente sub-rogados os direitos e deveres que possam corresponder ao Beneficiário ou aos seus herdeiros legais, contra terceiros, pessoas físicas ou jurídicas, provenientes do evento causador da assistência prestada, podendo exercer plenamente esta sub-rogação contra: Empresas de transporte, no que se refere a restituição, total ou parcial, das passagens não utilizadas, quando Brazilian Assist tenha tomado a seu encargo o traslado do Beneficiário ou de seus restos. Em consequência, o Beneficiário (ou seus herdeiros legais) cede (m), irrevogavelmente, a favor da Brazilian Assist , os seus direitos e deveres compreendidos na presente cláusula, obrigando-se a realizar a totalidade dos atos jurídicos que se façam necessários e prestar toda a colaboração que seja requerida em prol da sub-rogação acordada.

#### **XVI– Foro**

Em caso de eventual controvérsia ou discordância, oriunda do contrato apresentado nestas Condições Gerais, as partes pactuam a jurisdição do Foro do lugar em que tenha a respectiva “ordem de serviço” (voucher) sido emitida, renunciando de forma expressa a qualquer outro que, eventualmente, se apresente.