

Condições Gerais de Assistência Viagem

ÍNDICE GERAL:

1. QUADRO DE GARANTIAS
2. DISPOSIÇÕES GERAIS
3. DEFINIÇÕES
4. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA
5. VIGÊNCIA
6. CONVERSÃO
7. EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA
8. TERRITORIALIDADE
9. LIMITAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA
10. EXTENSÕES DE VALIDADE DO CERTIFICADO
11. CANCELAMENTOS
12. OCORRÊNCIAS E PEDIDOS DE ASSISTÊNCIA
13. SUB-ROGAÇÃO
14. SEGUROS
15. SEGURO DE EXTRAVIO DE BAGAGEM
16. SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS
17. FORO

1. QUADRO DE GARANTIAS

SERVIÇOS	PLANOS SAFETRAVEL					
	TOP	EURO	CUBA	INTERNACIONAL	CLÁSSICO	AMÉRICA DO SUL
Abrangência Geográfica	Europa e demais países no exterior, exceto Cuba	Europa e demais países, exceto Cuba	Exclusivo para Cuba	Países no exterior, exceto Europa e Cuba	Países no exterior, exceto Europa e Cuba	Países da América do Sul, exceto Brasil
Assistência Médica por acidente	US\$ 50.000,00	€ 30.000,00	CUC 25.000,00	US\$ 20.000,00	US\$ 10.000,00	US\$ 10.000,00
Assistência Médica por doença	US\$ 50.000,00	€ 30.000,00	CUC 25.000,00	US\$ 20.000,00	US\$ 10.000,00	US\$ 10.000,00
Assistência farmacêutica	US\$ 500,00	€ 300,00	CUC 100,00	US\$ 300,00	US\$ 200,00	US\$ 200,00
Assistência odontológica	US\$ 700,00	€ 500,00	CUC 100,00	US\$ 500,00	US\$ 200,00	US\$ 200,00
Hospedagem após alta hospitalar (até 10 dias)	US\$ 1.200,00	€ 800,00		US\$ 800,00	US\$ 600,00	US\$ 600,00
Acompanhamento ao Cliente Hospitalizado	Hospedagem de acompanhante (até 10 dias)	US\$ 1.200,00	€ 800,00			
	Hospedagem de acompanhante (até 5 dias)			US\$ 400,00	US\$ 300,00	US\$ 300,00
Visita ao Cliente	Classe econômica	Classe econômica		Classe econômica	Classe econômica	Classe econômica
Acompanhamento de Menores	Classe econômica	Classe econômica		Classe econômica	Classe econômica	Classe econômica
Garantia de Viagem de Retorno (máximo de)	Classe econômica	Classe econômica	Classe econômica	Classe econômica	Classe econômica	Classe econômica
Retorno de Familiares em caso de falecimento do Cliente	Classe econômica	Classe econômica		Classe econômica		
Retorno antecipado por falecimento parente/cônjuge	Classe econômica	Classe econômica		Classe econômica		
Assistência Jurídica	USD 2,000.00	€ 1.200,00		USD 1,000.00	USD 1,000.00	USD 1,000.00
Adiantamento de Fiança	USD 15,000.00	€ 12.000,00		USD 10,000.00	USD 10,000.00	USD 10,000.00
Remoção Médica	US\$ 50.000,00	€ 30.000,00	CUC 7.000,00	US\$ 10.000,00	US\$ 10.000,00	US\$ 10.000,00
Repatriação médica	US\$ 50.000,00	€ 30.000,00	CUC 7.000,00	US\$ 20.000,00	US\$ 10.000,00	US\$ 10.000,00
Repatriação funerária	US\$ 50.000,00	€ 30.000,00	CUC 7.000,00	US\$ 20.000,00	US\$ 10.000,00	US\$ 10.000,00
Localização de Bagagem	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço
Transmissão de mensagens urgentes	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço
Seguro de Acidentes Pessoais Clientes até 70 anos	R\$ 300.000,00	R\$ 200.000,00	R\$ 100.000,00	R\$ 100.000,00	R\$ 50.000,00	R\$ 50.000,00
Seguro de Acidentes Pessoais Clientes de 71 a 85 anos	R\$ 100.000,00	R\$ 100.000,00	R\$ 50.000,00	R\$ 50.000,00	R\$ 30.000,00	R\$ 30.000,00
Seguro de Extravio de Bagagem	R\$ 100,00 por quilo, limitado a 40 quilos	R\$ 100,00 por quilo, limitado a 30 quilos	R\$ 50,00/Kg (limitado a 30 kg)	R\$ 50,00 por quilo, limitado a 30 quilos	R\$ 40,00 por quilo, limitado a 25 quilos	R\$ 40,00 por quilo, limitado a 25 quilos

➤ A validade e aplicação das garantias abaixo descritas estão sujeitas às Cláusulas destas Condições Gerais.

IMPORTANTE:

- a) **Mondial Assistance é uma empresa reconhecida em Cuba através de seu representante local. Consequentemente, qualquer passageiro que desembarque em Cuba portando um Certificado de Assistência Viagem cobrindo despesas médicas, emitido por uma empresa do Grupo Mondial Assistance, estará em conformidade com a nova regulamentação cubana.**
- b) **O produto EURO está de acordo com as condições do Tratado de Schengen, que estabelece limites mínimos para a contratação de Seguro Viagem e cuja comprovação de contratação pode ser exigida na imigração nos países do continente Europeu.**

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

SAFETRAVEL é um conjunto de serviços de Assistência que complementam coberturas de seguros destinados a clientes com até 85 anos de idade em viagens ao exterior de acordo com o plano adquirido. MONDIAL ASSISTANCE é a coordenadora dos serviços previstos nestas Condições Gerais nas Cláusulas 4 a 13, que serão prestados através de uma rede de profissionais qualificados. Para a solicitação desses serviços, a MONDIAL coloca à disposição do Cliente uma Central de Atendimento disponível 24 horas por dia, 365 dias ao ano.

Os serviços serão prestados de acordo com a orientação e a indicação da equipe médica da MONDIAL. Sendo assim, o Cliente deve sempre entrar em contato com a Central de Atendimento SAFETRAVEL para que seu atendimento seja rápido e eficaz. Excepcionalmente, em caso de impossibilidade justificada de contato prévio com a MONDIAL, o Cliente poderá, em seu retorno, solicitar a restituição das despesas por ele incorridas, devendo para isso apresentar os recibos e relatório médico que serão analisados por nossos médicos que determinarão então a procedência de sua solicitação. A restituição será sempre feita em reais e, nos casos de produtos SAFETRAVEL com abrangência geográfica no exterior, tomará como base no valor do câmbio comercial do dia da emissão do Certificado SAFETRAVEL.

Os seguros de Acidentes Pessoais - Morte Acidental e Invalidez Permanente Total por Acidente e Extravio de Bagagens, relacionados nas Cláusulas 14 a 16 das Condições Gerais, estão a cargo da Allianz Seguros S.A.

3. DEFINIÇÕES

Acidente Pessoal - Considera-se acidente pessoal o evento com data caracterizada, externo, súbito, involuntário, violento e causador de lesão física que torne necessário tratamento médico.

Condições Gerais de Assistência Viagem

Certificado - É um resumo de informações da viagem, telefones de contato, bem como o resumo das informações e requisitos das coberturas e limites do plano pelo Cliente.

Cliente ou Segurado - É a pessoa física identificada no Certificado, com residência habitual no Brasil, adquirente do SAFETRAVEL para viagens ao exterior.

Doença - Alteração aguda e súbita do estado de saúde do Cliente constatada por médico, contraída e originada após a data de saída do Cliente do país. Não estão cobertos os exames e tratamentos de doença pré-existente à data acima mencionada.

Domicílio - É o endereço do Cliente no Brasil, por ele declarado ao efetuar a compra do SAFETRAVEL.

Emergência odontológica - considera-se emergência odontológica a quebra de dentes naturais por acidente e ainda qualquer evento que provoque dor aguda ou comprometa o dente natural. Não estão cobertas despesas com próteses de qualquer natureza.

Equipe Médica - Equipe médica é o grupo de profissionais da área médica, contratados pela MONDIAL e devidamente qualificados para prestar os serviços de acompanhamento, coordenação e supervisão de serviços médicos exigidos em consequência de uma **doença** ou **acidente**.

Evento - É a ocorrência de fato, acidente ou doença durante o período de viagem ao exterior que esteja coberto de acordo com as definições e coberturas definidas nestas Condições.

Prestadores - Pessoas físicas ou jurídicas selecionadas pela MONDIAL e por sua conta contratadas para a prestação dos serviços aos Clientes.

4. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Os serviços de assistência deverão ser sempre providenciados pela MONDIAL. Para isso, o Cliente deverá ligar a cobrar para a Central de Atendimento SAFETRAVEL disponível 24 horas por dia, pelo telefone 55 11 4126 7437 (exterior) ou 0800 770 9405 (Brasil).

Durante o processo de atendimento a MONDIAL poderá exigir a apresentação do bilhete aéreo ou e-ticket que comprove as datas da viagem informada no momento da compra de seu SAFETRAVEL.

Os serviços abaixo descritos têm sua aplicabilidade e limite monetário de acordo com o plano adquirido, conforme descrito no Item 1 – Quadro de Garantias. Nem todos os serviços podem estar disponíveis para todos os Planos.

4.1. Assistência médica, cirúrgicas e de hospitalização por acidente ou doença

4.1.1. Se, em consequência de **acidente ou doença** ocorridos no exterior o Cliente necessitar de assistência médica, cirúrgica ou hospitalar, a MONDIAL responsabilizar-se-á pelo pagamento das despesas correspondentes, aplicando-se o limite do plano adquirido por evento.

4.1.1.1. Não estão garantidos por este serviço quaisquer tratamentos odontológicos, que estão amparados pelo item 4.3 abaixo.

4.1.2. Nos casos em que o médico assistente do Cliente SAFETRAVEL no exterior declarar que o tratamento, tanto clínico quanto cirúrgico, teria a opção de ser realizado no seu domicílio, caberá a equipe médica da MONDIAL a decisão de efetuar-lo no local onde se encontra em viagem ou repatriar o paciente para o seu domicílio.

4.2. Assistência farmacêutica

4.2.1. A MONDIAL responsabiliza-se pelo pagamento das despesas com medicamentos prescritos por um médico.

4.2.2. As despesas farmacêuticas, quando se fizerem necessárias, serão restituídas mediante a apresentação da receita médica referente ao evento coberto, juntamente com os comprovantes originais das despesas efetuadas.

4.3. Assistência odontológica

4.3.1. A MONDIAL responsabiliza-se pelo pagamento das despesas odontológicas que o Cliente for obrigado a fazer em casos de emergência, e tão somente nesses casos.

4.3.2. Estão cobertos por este item exclusivamente os procedimentos necessários para aliviar a dor ou fazer cessar a situação de emergência vivida pelo paciente. Em nenhuma hipótese estará coberto o tratamento além do procedimento acima mencionado.

4.4. Hospedagem após alta hospitalar

4.4.1. Se for constatada pela EQUIPE MÉDICA a necessidade de prolongar o período inicialmente previsto de estada, em virtude de DOENÇA ou

ACIDENTE, ultrapassando assim a data de retorno prevista, a MONDIAL providenciará a hospedagem do Cliente.

4.5. Visita ao Cliente hospitalizado – Transporte e Hospedagem

4.5.1. Caso o Cliente esteja viajando sozinho e seja hospitalizado por acidente ou doença por mais de 7 dias e a internação tenha sido providenciada pela Equipe Médica, a MONDIAL providenciará uma passagem aérea em classe econômica para que um familiar possa acompanhá-lo no local de sua internação.

4.5.2. A MONDIAL se responsabilizará pela hospedagem do acompanhante.

4.6. Acompanhamento de menores

4.6.1. Caso o Cliente esteja viajando como único adulto acompanhante de um ou mais menores de 16 anos e seja internado por acidente ou doença com previsão de mais de 7 dias de internação de acordo com a Equipe Médica, a MONDIAL providenciará uma passagem aérea em classe econômica para que um outro familiar possa acompanhar os menores.

4.6.2. Opcionalmente, a MONDIAL poderá providenciar o retorno antecipado do(s) menor(es) ao seu domicílio, caso seja mais conveniente para o Cliente.

4.6.3. Para que este serviço tenha validade, os menores também deverão ter adquirido o SAFETRAVEL.

4.7. Garantia de viagem de regresso

4.7.1. Caso o Cliente tenha apresentado acidente ou doença coberto pela assistência e em consequência disso tenha que postergar seu voo de retorno, a MONDIAL garantirá o pagamento de eventuais diferenças tarifárias existentes entre a passagem paga e o valor da passagem para o voo remarcado.

4.7.2. Essa garantia só é válida caso o atendimento médico tenha sido organizada através da Central de Assistência SAFETRAVEL e seja indicado pelo médico assistente local do paciente SAFETRAVEL em consonância com o parecer exclusivo da equipe médica MONDIAL TRAVEL

4.8. Retorno de familiares em caso de falecimento do Cliente

4.8.1. Em caso de morte do Cliente durante a viagem, e se houverem familiares viajando junto com o Cliente que necessitem antecipar ou postergar seu voo de retorno ao domicílio, a MONDIAL garantirá o pagamento de eventuais diferenças tarifárias existentes entre a passagem paga e o valor da passagem para o voo remarcado.

4.8.2. Este serviço só será aplicável caso os familiares também possuam um Assistência Viagem SAFETRAVEL ou superior vigente à data da morte do Cliente e se encontrem na mesma cidade onde ocorreu o fato.

4.8.3. Este serviço só será aplicável caso tenha havido intervenção da MONDIAL na ocorrência.

4.9. Regresso antecipado por falecimento de familiar ou cônjuge

4.9.1. Caso ocorra a morte de familiar de 1º grau ou do cônjuge do Cliente durante a sua viagem, e este necessite antecipar seu voo de retorno ao domicílio, a MONDIAL garantirá o pagamento de eventuais diferenças tarifárias existentes entre a passagem paga e o valor da passagem para o voo remarcado, até o limite máximo.

4.9.2. Para efeito deste serviço são considerados familiares de 1º grau os ascendentes (pais) ou descendentes (filhos) do Cliente.

4.10. Assistência Jurídica

4.10.1. Caso o Cliente seja indiciado em processo penal em razão de acidente de trânsito, a MONDIAL poderá fazer a indicação de um advogado para acompanhar o processo, arcando com os honorários advocatícios até o limite máximo.

4.11. Adiantamento de fiança

4.11.1. A MONDIAL poderá adiantar ao Cliente, em caso de prisão resultante de acidente de trânsito, o valor referente a fiança judicial que lhe seja imposta, até o limite máximo.

4.11.2. Este adiantamento será feito mediante a assinatura de um Termo de Reconhecimento de Dívida ou prestação de garantia e a entrega a MONDIAL ou representante por ela informado, um cheque-caução do valor equivalente, em reais convertidos pelo câmbio comercial do dia do adiantamento, por um representante do Cliente e expressa autorização e reconhecimento da dívida por este representante e pelo portador. O portador deverá reembolsar a MONDIAL este valor em reais. O prazo máximo para este reembolso é de 30 dias, a contar da data do adiantamento. O não pagamento desta dívida no prazo

Condições Gerais de Assistência Viagem

acima estabelecido implicará o pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

4.12. Remoção Médica

4.12.1. Se o Cliente apresentar impossibilidade comprovada de locomoção devido a evento coberto, a MONDIAL encarregar-se-á de promover seu transporte até a clínica ou hospital mais próximo.

4.12.2. Caso a clínica ou hospital onde se encontra o Cliente não dispuser de recursos adequados para o tratamento do quadro clínico apresentado, fica garantido o seu transporte até a clínica ou hospital mais adequado. A decisão sobre a necessidade da remoção e o meio de transporte mais adequado ficará a critério exclusivo da equipe médica MONDIAL TRAVEL em consonância com o parecer do médico assistente local do paciente MONDIAL.

4.13. Repatriação Médica

4.13.1. Caso haja necessidade médica e condições clínicas, atestadas pelo médico local, o beneficiário poderá ser repatriado a seu domicílio e, conforme a gravidade do caso, ser acompanhado por um médico ou enfermeiro. A decisão sobre a necessidade de repatriação ficará a critério exclusivo da equipe médica MONDIAL TRAVEL em consonância com o parecer do médico assistente local do paciente S.

4.13.2. De acordo com a decisão das equipes médicas, o meio de transporte poderá ser por ambulância, avião UTI ou avião de linha regular. Todavia, em qualquer hipótese, quando o Cliente se encontrar a uma distância superior a 1.000 km de seu domicílio, a repatriação só se efetuará em avião de linha regular, aplicando-se o limite do plano adquirido.

4.14. Repatriação funerária

4.14.1. Em caso de morte do Cliente durante a viagem, a MONDIAL se encarregará de todas as formalidades no local de falecimento, necessárias e adequadas ao retorno do corpo, transportando-o em esquife standard até o local do sepultamento no Brasil.

4.14.2. As despesas relativas ao funeral e enterro não serão custeadas pela MONDIAL.

4.15. Serviço de localização de bagagens

4.15.1. No caso de extravio de bagagem do Cliente, regularmente despachada em vôos internacionais regulares, a MONDIAL poderá assisti-lo na localização junto à Companhia Aérea responsável pelo transporte.

4.15.2. Para tanto, é necessário que o Cliente, assim que tomar ciência do extravio de sua bagagem e antes de deixar o aeroporto, comunique o extravio à Companhia Aérea responsável, oficializando sua reclamação através de formulário próprio (P.I.R. – Property Irregularity Report).

4.16. Transmissão de mensagens urgentes

4.16.1. Caso o Cliente esteja impossibilitado de entrar em contato diretamente com sua família por motivo de acidente ou doença e tenha de transmitir mensagem de caráter urgente, a MONDIAL encarregar-se-á desta pelo meio mais adequado.

4.16.2. Os custos desta transmissão serão de responsabilidade da MONDIAL.

5. VIGÊNCIA

5.1. O direito do Cliente à execução dos serviços de assistência pela MONDIAL terá início e término nas datas indicadas no Certificado SAFETRAVEL.

5.2. O Certificado SAFETRAVEL só poderá ser adquirido pelo Cliente no Brasil, antes do início da sua viagem, ressalvada a situação prevista na Cláusula 10.

6. CONVERSÃO

6.1. Os valores aqui discriminados em dólares americanos ou em euros serão convertidos em reais com base no valor do câmbio comercial da data de emissão do SAFETRAVEL.

7. EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

7.1. Não estão garantidas por estas Condições Gerais, as prestações de serviços que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da MONDIAL ou que tenham sido executadas sem o seu acordo, salvo em casos de urgência ou emergência médica ou impossibilidade de contato com a central de assistência. Caso isto aconteça o ocorrido deve ser comunicado assim que haja condições por parte do Cliente.

7.2. A MONDIAL não será responsável pelo pagamento dos gastos do Cliente relativos a, ou consequentes de:

7.2.1. A continuidade, no Brasil, de tratamentos médicos por acidente ou doença iniciados no exterior durante a vigência SAFETRAVEL incluindo hospitalizações, consultas com especialistas e compra de medicamentos;

7.2.2. Doenças diagnosticadas antes do início do contrato, sua evolução, períodos de agudização e complicação natural (doenças pré-diagnosticadas ou pré-existentes);

7.2.3. Acontecimentos causados por dolo do Cliente, ou provocados intencionalmente pelo Cliente em si mesmo, ou ainda em consequência de suicídio consumado ou frustrado;

7.2.4. Danos sofridos ou causados pelo Cliente em consequência de alteração patológica de seu estado mental ou quando se encontre sob influência da ingestão de álcool, nos termos da legislação local sobre condução de automóvel, ou ainda quando tenha ingerido drogas ilícitas ou substâncias com ação no sistema nervoso central sem prescrição médica;

7.2.5. Danos sofridos ou causados pelo Cliente quando à direção de um veículo, sem a devida habilitação ou sob influência da ingestão de álcool;

7.2.6. Danos sofridos em consequência de acontecimentos de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo, sabotagem, greves, tumultos e perturbações da ordem pública;

7.2.7. Danos sofridos em consequência direta ou indireta da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas ou radioatividade, bem como casos de força maior;

7.2.8. Despesas com medicamentos, tratamentos odontológicos e fisioterápicos efetuados ou prescritos no Brasil, incluindo consultas para se obter receitas médicas para a prescrição de medicações tomadas cronicamente como, por exemplo, anti-hipertensivos (remédios para pressão alta), hipoglicemiantes orais (remédios pra diabetes), antidepressivos entre outros;

7.2.9. Despesas com reeducação postural global, quiropraxia, massagens e sessões de fisioterapia que, não sejam de prescrição intra-hospitalar;

7.2.10. Despesas odontológicas que não se caracterizem como emergenciais;

7.2.11. Danos sofridos em consequência da prática ou treinamento de desportos de competição, bem como danos sofridos em consequência de apostas;

7.2.12. Prática de desportos de alto risco, incluindo, mas não limitados a: motociclismo, asa delta, pára-quedismo, alpinismo, paraglider, balonismo, kart, "rachas" ou "pegas" de carros e esportes de inverno fora das pistas regulamentares autorizadas;

7.2.13. Diagnóstico (testes de gravidez) ou tratamento e acompanhamento de um estado fisiológico, bem como quaisquer problemas relacionados à gravidez tais como exames pré-natais, parto, ameaças de abortos ou a consumação deste e, ainda, qualquer tipo de check-up médico em geral, inclusive o simples controle de pressão arterial;

7.2.14. Gastos com funeral, urna ou cerimônia fúnebre;

7.2.15. Danos sofridos em consequência de tremores de terra, erupções vulcânicas, inundações ou quaisquer cataclismos decorrentes de catástrofes naturais ou calamidade pública;

7.2.16. Despesas com óculos, lentes, cadeira de rodas, muletas, órteses e próteses em geral, de caráter definitivo ou provisório;

7.2.17. Doenças crônicas ou pré-existentes tais como, doenças coronarianas, diabetes hipertensão e todas as suas possíveis complicações e agudizações;

7.2.18. Qualquer tipo de doença mental (quadros que envolvam patologia de origem psiquiátrica e psicológica);

7.2.19. Salvamento em mar, montanhas e zonas desérticas; tais como depressão e ansiedade dentre outras;

7.2.20. Assistências em consequência de um acidente de trabalho;

7.2.21. Repatriação, em avião UTI ou Companhia Aérea regular, caso o Cliente possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem.

8. TERRITORIALIDADE

8.1. Os serviços de assistência mencionados nestas Condições Gerais são válidos somente no exterior durante a vigência (datas de início e término da viagem) impressa no Certificado SAFETRAVEL, de acordo com abrangência geográfica do plano adquirido, conforme descrito no item 1- Quadro de Garantias.

Condições Gerais de Assistência Viagem

8.2. Os serviços previstos não são aplicáveis no domicílio do cliente, bem como nos locais ou países em que, por motivos de força maior e não imputáveis à MONDIAL, se torne impossível a sua execução.

9. LIMITAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

- 9.1. Os serviços de assistência serão válidos para Clientes com até 70 anos ou 85 anos de idade de acordo com o plano adquirido, conforme descrito no item 1- Quadro de Garantias.
- 9.2. Os serviços de assistência aplicar-se-ão a viagens feitas pelo Cliente dentro do período de validade do Certificado. Todavia, sempre que a assistência for iniciada dentro do prazo de validade do mesmo, o Cliente terá direito à continuidade dos serviços mesmo depois de vencido o prazo do Certificado, respeitados os limites contratualmente previstos.
- 9.3. Exceto na ocorrência de situações que coloquem a sua vida em risco, o Cliente somente poderá utilizar os serviços de assistência com a prévia autorização da MONDIAL. Nessa hipótese da impossibilidade de comunicação prévia, assim que possível, deverá informar a Central de Atendimento SAFETRAVEL para o devido registro da ocorrência.
- 9.4. Os serviços de assistência acima expostos não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do Cliente, ou por outrem que vier a requerer a assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Atendimento SAFETRAVEL. São dados imprescindíveis ao atendimento: nome, número do Certificado, endereço, qual a assistência desejada, sem prejuízo de outros que sejam considerados necessários conforme a natureza do caso.

10. EXTENSÕES DE VALIDADE DO CERTIFICADO

- 10.1. O Certificado SAFETRAVEL poderá ter sua validade estendida caso o Cliente decida permanecer por tempo superior em viagem, desde que:
 - 10.1.1. A solicitação de extensão seja feita com antecedência mínima de 48 horas do vencimento do Certificado anterior;
 - 10.1.2. A soma das validades do Certificado original e de sua extensão não supere 120 dias;
 - 10.1.3. Os serviços de Assistência Médica, Odontológica e Farmacêutica não tenham sido utilizados pelo Cliente;
 - 10.1.4. O Cliente autorize a cobrança do novo Certificado através de seu cartão de crédito.
- 10.2. Cada Certificado original só poderá ter sua validade estendida uma única vez.
- 10.3. Para solicitar a extensão de validade de seu SAFETRAVEL, o Cliente deverá ligar a cobrar para a Central de Atendimento SAFETRAVEL pelo telefone **55 11 4126 7437**.

11. CANCELAMENTOS

- 11.1. O Certificado SAFETRAVEL não poderá ser cancelado após o início de sua validade.
- 11.2. O Cliente poderá solicitar o cancelamento de seu SAFETRAVEL até 2 (dois) dias antes da data de início de vigência do Certificado no local em que realizou a compra.
- 11.3. O reembolso do valor pago será feito através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo Cliente.
- 11.4. Não haverá reembolso dos dias não utilizados, caso o Cliente retorne antes da data de vencimento estipulada no Certificado.
- 11.5. A MONDIAL se reserva o direito de cancelar automaticamente o Certificado do Cliente, bem como seus direitos à prestação dos serviços, quando este causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos, ou quando o mesmo omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas.

12. OCORRÊNCIAS E PEDIDOS DE ASSISTÊNCIA

ATENÇÃO: NÃO ESTÃO COBERTAS QUAISQUER OCORRÊNCIAS QUE NÃO TENHAM SIDO PREVIAMENTE INFORMADAS A CENTRAL DE ATENDIMENTO SAFETRAVEL, NA FORMA DESTES ITENS:

- 12.1. Em caso de doença ou acidente, antes de tomar qualquer medida, o Cliente deve estar de posse do seu Certificado SAFETRAVEL e:
 - 12.1.1. Entrar em contato imediatamente com a Central de Atendimento SAFETRAVEL, caracterizando a ocorrência e fornecendo todas as informações necessárias para a localização dos prestadores de serviço da assistência solicitada;
 - 12.1.2. Informar corretamente e com clareza, todos os dados constantes do seu Certificado SAFETRAVEL;

- 12.1.3. Seguir as instruções da MONDIAL e tomar as medidas necessárias e possíveis para restringir os efeitos da ocorrência ou impedir o agravamento de suas consequências;
- 12.1.4. Satisfazer, sempre que necessário, os pedidos de informação solicitados pela MONDIAL e remeter-lhe prontamente todos os avisos, originais de convocações ou citações que receber, para o cumprimento das formalidades necessárias;
- 12.1.5. Cooperar com a MONDIAL a fim de possibilitar que esta recupere os pagamentos que realizar, junto a terceiros responsáveis pelas ocorrências notificadas. Para tanto, o Cliente deverá recolher e colocar à disposição da MONDIAL os elementos relevantes para a caracterização da responsabilidade dos terceiros, bem como remeter à mesma os documentos e recibos originais.
- 12.2. Nas cidades onde não houver infra-estrutura de profissionais adequada para a prestação dos serviços aqui previstos, o Cliente ou seus familiares poderá organizá-los, desde que a MONDIAL tenha sido previamente informada a fim de autorizar tal procedimento, o que será confirmado através do contato telefônico. O Cliente deverá comunicar-se com a MONDIAL antes de deixar o local do atendimento, quando se tratar de emergência que impossibilite o prévio contato.
- 12.3. Caso o Cliente não consiga comunicar-se com a Central de Atendimento SAFETRAVEL mediante ligação telefônica a cobrar, as despesas de comunicação por ele efetuadas serão reembolsadas no retorno ao seu domicílio, mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos, nos quais deverão estar registrados a data da ligação e o número discado.

13. SUB-ROGAÇÃO

- 13.1. Sempre que a MONDIAL adquirir passagens para que o Cliente possa retornar a seu domicílio, ficará sub-rogada nos direitos do mesmo junto às empresas aéreas, agentes e operadores turísticos, para o fim de usar, negociar ou compensar as passagens originalmente emitidas e que não puderam ser utilizadas.
- 13.2. A MONDIAL ficará ainda sub-rogada nos correspondentes direitos do Cliente, até o limite do valor pago ou reembolsado por força destas Condições Gerais, contra aqueles que por ato, fato ou omissão, tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Cliente a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

14. SEGUROS

- 14.1. A MONDIAL ASSISTANCE estipulou para o Cliente SAFETRAVEL, junto a Allianz Seguros S.A (Allianz Seguros), as coberturas de seguros de Extravio de Bagagens e Acidentes Pessoais – Morte Acidental e Invalidez Permanente Total por Acidente.
- 14.2. Os seguros aqui relacionados terão seu prazo de vigência coincidente com o prazo de validade do Certificado SAFETRAVEL.
- 14.3. Os seguros abaixo descritos têm sua aplicabilidade e limite monetário de acordo com o plano adquirido, conforme descrito no Item 1 – Quadro de Garantias.

15. SEGURO DE EXTRAVIO DE BAGAGEM

- 15.1. Se sua bagagem for extraviada enquanto entregue para transporte a uma companhia aérea regular, você estará garantido pela Allianz Seguros desde que:
 - 15.1.1. O extravio tenha ocorrido durante a viagem segurada, em vôos nacionais ou internacionais, incluindo vôos de regresso ao seu domicílio. Estará coberto também o extravio em vôos realizados entre duas cidades no exterior, mesmo que dentro do mesmo país;
 - 15.1.2. Tenha havido o desaparecimento total de mala ou volume, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura da apólice;
 - 15.1.3. O extravio tenha se dado no período entre a entrega da bagagem ao pessoal autorizado da Companhia Aérea para embarque e o momento da devolução ao passageiro, no final da viagem;
 - 15.1.4. O extravio seja notificado à Companhia Aérea imediatamente, antes de abandonar o local de entrega de bagagem no aeroporto de destino, através do preenchimento do formulário P.I.R. (Property Irregularity Report);
 - 15.1.5. A MONDIAL tenha sido informada sobre o ocorrido imediatamente após a reclamação feita à Companhia Aérea;

Condições Gerais de Assistência Viagem

- 15.1.6. A perda definitiva da bagagem seja atestada pela Companhia Aérea, mediante pagamento da indenização dentro das normas que regem esse tipo de ocorrência no transporte aéreo internacional.
- 15.2. Limite de indenização**
- 15.2.1. O limite máximo a ser indenizado pelos prejuízos sofridos será de acordo com o plano adquirido conforme descrito no item 1- Quadro de Garantias, mesmo que mais de um volume de bagagem tenha sido extraviado pela Companhia Aérea.
- 15.3. Principais Riscos Excluídos:**
- 15.3.1. Os prejuízos sofridos não estarão cobertos pelo seguro se, direta ou indiretamente, decorrerem de: catástrofes naturais ou calamidade pública, atos do governo, autoridades judiciais, policiais e administrativas e de potência estrangeira, dolo do Segurado e/ou portador da bagagem, riscos de guerra, revolução, greve, "lock-out", motins ou rebelião.
- 15.3.2. Não estarão cobertos pelo seguro quaisquer volumes ou bagagem contendo animais, dinheiro, cheques, metais preciosos, obras de arte, aparelhos eletrônicos, substâncias entorpecentes ou ainda o roubo de objetos do interior da bagagem ou danos a eles causados.
- 15.4. Para receber a indenização por extravio de bagagem você deverá:
- 15.4.1. Comunicar o ocorrido imediatamente à Companhia Aérea, via declaração formal (formulário P.I.R.);
- 15.4.2. Comunicar o ocorrido às autoridades competentes, solicitando providências;
- 15.4.3. Comunicar o ocorrido à MONDIAL, dentro de 72 horas, imediatamente após o término da viagem;
- 15.4.4. Aguardar o recebimento da indenização da Companhia Aérea;
- 15.4.5. Apresentar à MONDIAL os documentos comprobatórios do extravio, em original tais como:
- Formulário de Indenização, que será fornecido pela Central de Atendimento SAFETRAVEL;
 - Nº. do Certificado SAFETRAVEL;
 - Cópia do RG e CPF do passageiro;
 - Cópia do passaporte;
 - Comprovante de residência;
 - Cópia do Ticket de Bagagem;
 - Original do Bilhete Aéreo ou e-ticket do trecho extraviado;
 - Formulário original registro da reclamação de perda de bagagem (P.I.R.);
 - Recibo de indenização da Companhia Aérea.
- 15.4.6. Os documentos acima relacionados deverão ser encaminhados dentro do prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, contados da data do término da viagem, sob pena da perda de direito a qualquer indenização.
- 16. SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS**
- 16.1. Através deste seguro, você estará garantido pela Allianz Seguros pelo tempo em que permanecer em viagem no exterior, no período indicado em seu Certificado SAFETRAVEL.
- 16.2. A indenização deste seguro será paga em caso de:
- 16.2.1. **MORTE ACIDENTAL** do titular do Certificado SAFETRAVEL durante a viagem, aos Beneficiários.
- Caso o Cliente seja menor de 14 anos de idade, este seguro se destinará apenas ao pagamento de despesas com o funeral, a serem comprovadas mediante a apresentação de contas originais.
 - Incluem-se nessas despesas aquelas referentes ao traslado.
 - Não estão cobertas as despesas com aquisição de terreno, jazigos ou carneira.
- 16.2.2. **INVALIDEZ PERMANENTE E TOTAL** do titular do Certificado SAFETRAVEL, causada por acidente durante a viagem, do próprio Titular.
- 16.3. Os valores de indenização estão sujeitos aos limites estipulados no item 1 destas Condições Gerais.
- 16.4. Os Beneficiários para a hipótese de Morte Acidental do Segurado serão:
- Casados: metade ao cônjuge sobrevivente e metade aos filhos, se houverem;
 - Solteiros, separados judicialmente ou de fato ou viúvos com companheiro (a): metade o(a) companheiro(a) e metade aos filhos, se houverem;
 - Solteiros, separados judicialmente ou de fato, ou viúvos sem companheiro (a) e sem filhos: os pais;
 - Solteiros, separados judicialmente ou de fato, ou viúvos sem companheiro(a) e com filhos: os filhos.
- 16.5. Entende-se por acidente pessoal, o evento com data caracterizada, exclusiva e diretamente externo, súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que por si só, e independentemente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte ou a invalidez permanente total do Segurado.
- 16.6. Incluem-se, ainda, no conceito de Acidente Pessoal as lesões decorrentes de:
- Os acidentes decorrentes de ação da temperatura do ambiente ou da influência atmosférica, quando a elas o Segurado ficar sujeito em decorrência de acidente coberto;
 - Os acidentes decorrentes de escapamento acidental de gases e vapores;
 - Os acidentes decorrentes de sequestros e tentativas de sequestros;
 - Os acidentes decorrentes de alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral, de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas;
 - Ataques de animais e os casos de hidrofobia, envenenamento ou intoxicações deles decorrentes, excluídas as doenças infecciosas e parasitárias transmitidas por picadas de insetos;
 - Atentados e agressões, atos de legítima defesa e atos praticados por dever de solidariedade humana;
 - Choque elétrico e raio;
 - Contato com substâncias ácidas ou corrosivas;
 - Tentativa de salvamento de pessoas ou bens;
 - Queda n'água ou afogamento;
 - Infecções, estados septicêmicos e embolias resultantes de ferimentos visível, causado por acidente coberto.
- 16.7. Não se incluem no conceito de acidente pessoal:
- As doenças (incluídas as profissionais, mesmo quando consideradas acidentes do trabalho pela legislação previdenciária, inclusive as decorrentes ou não de microtraumas de repetição tais como DORT - Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho, LER - Lesões por Esforços Repetitivos, Tenossinovite, etc.), 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;
 - As intercorrências ou complicações consequentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto.
- 16.8. No caso de Invalidez Permanente Total por Acidente verificada dentro de 1 (um) ano a contar da data do acidente, desde que esteja terminado o tratamento e seja definitivo o caráter da invalidez, a Allianz Seguros pagará ao Cliente uma indenização equivalente a 100% do valor segurado conforme limites descritos no item 1 destas Condições Gerais.
- 16.9. As coberturas de Morte Acidental e Invalidez Permanente por Acidente não se acumulam, para sinistros decorrentes do mesmo acidente.
- 16.10. A Invalidez Permanente Total por Acidente ficará caracterizada pela ocorrência de uma das seguintes consequências:
- ◆ Perda total da visão de ambos os olhos
 - ◆ Perda total do uso de ambos os membros superiores
 - ◆ Perda total do uso de ambos os membros inferiores
 - ◆ Perda total do uso de ambas as mãos
 - ◆ Perda total do uso de um membro superior e um membro inferior
 - ◆ Perda total do uso de uma das mãos e um dos pés
 - ◆ Perda total do uso de ambos os pés
 - ◆ Alienação mental total e incurável
- 16.11. Divergências sobre a causa, natureza ou extensão das lesões, bem como a avaliação da incapacidade deverão ser submetidas a uma junta médica constituída por três membros, sendo um nomeado pela Seguradora, outro pelo Segurado e, um terceiro, desempatedor, escolhido pelos dois nomeados. Os honorários serão pagos pela Allianz Seguros.
- 16.12. A invalidez por acidente deverá ser comprovada mediante apresentação à Allianz Seguros de declaração médica idônea a essa finalidade. A Allianz Seguros reserva-se o direito de submeter o Segurado a exame para comprovação da invalidez e/ou avaliação do nível da incapacidade, sob pena de não pagamento da indenização.

Condições Gerais de Assistência Viagem

16.13. Principais Riscos Excluídos do Seguro de Acidentes Pessoais

16.14. Morte Natural;

- Uso de material nuclear para quaisquer fins, ainda que em testes e experiências, transporte de armas ou de projéteis nucleares ou explosões nucleares;
- Atos ou operações de guerra, guerrilha, revolução, motim, tumulto ou outra qualquer outra perturbação de ordem pública e suas consequências;
- Qualquer tipo de hérnia e suas consequências;
- Parto ou aborto ou suas consequências, mesmo quando decorrentes de acidente coberto;
- Perturbações ou intoxicações alimentares e intoxicações decorrentes da ação de produtos químicos, drogas ou medicamentos, salvo quando prescritas pelos médicos em decorrência do acidente coberto;
- Suicídio e sua tentativa;
- Quaisquer alterações mentais, inclusive as consequências do uso de álcool, drogas, entorpecentes ou substâncias tóxicas;
- Furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;
- Atos reconhecidamente perigosos que não sejam motivados por necessidade justificada;
- Prática de atos ilícitos ou contrários à lei, inclusive a direção de veículos automotores e aeronaves sem a devida habilitação legal;
- Choque anafilático e suas consequências.
- Doenças e lesões preexistentes à data do início de vigência individual e que sejam de conhecimento do segurado;
- As doenças (inclusive as profissionais), quaisquer que sejam as suas causas, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente, por acidente

16.15. Para receber a indenização pelo seguro de Acidentes Pessoais você ou seu beneficiário deverá:

16.15.1. Comunicar o ocorrido a MONDIAL;

16.15.2. Apresentar a MONDIAL os documentos comprobatórios tais como:

16.15.2.1. **Morte Acidental**

- Aviso de sinistro devidamente preenchido pelo médico assistente;
- Boletim de ocorrência emitida pela autoridade competente local, comprovando a ocorrência do acidente;
- Peças de inquérito policial;
- Laudo de perícia técnica (se disponível);
- Cópia do atestado de óbito;
- Cópia do laudo da necropsia;
- Cópia dos bilhetes de transportes, aéreo, terrestre e marítimo;
- Carteira de Habilitação (em caso de acidente automobilístico, se o Segurado era o motorista envolvido / Se o veículo for alugado cópia do contrato de locação);
- Cópia do RG e do CPF do passageiro, e cópia de seu passaporte (em caso de acidente ocorrido no exterior);
- Cópia do RG e do CPF dos herdeiros legais do passageiro.

16.15.2.2. **Invalidez Permanente Total por Acidente**

- Relatório médico devidamente preenchido, assinado e carimbado pelo médico assistente, com firma reconhecida, detalhando a natureza da lesão e o grau definitivo de invalidez, informando se o paciente encontra-se em alta médica definitiva e anexando os exames realizados pelo Segurado;
- Laudos e exames realizados (radiografias, ressonância, etc.);
- Cópia do aviso de alta médica;
- Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado (em caso de acidente ocorrido no exterior);
- Boletim de Ocorrência Policial;
- Carteira de Habilitação (em caso de acidente automobilístico, se o Segurado era o motorista envolvido);
- Laudo de dosagem alcoólica (quando aplicável);

17. FORO

17.1. O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas destas Condições Gerais será sempre o do domicílio do Cliente.

♦ O registro deste plano na SUSEP não implica por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação da sua comercialização.

Atendimento SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente
0800 770 8020 disponível 24 horas por dia.

Ligar do Exterior para a Central SAFETRAVEL no Brasil

Para solicitar atendimento a Central SAFETRAVEL, leve estes números junto aos seus documentos pessoais. Assim você ligará a cobrar para o Brasil de qualquer telefone, inclusive dos públicos. E para ligar, é muito simples.

Digite o número do país em que estiver (tabela abaixo).

- Tecla 1 para atendimento em português ou 2 para inglês.
- Tecla 1 para ligações a cobrar: digite o código da cidade no Brasil + o número do telefone: **55 11 4126 7437**.

Se preferir utilize o auxílio do operador falando em português através da opção 3 e informe o telefone da Central SAFETRAVEL.

Exterior para o Brasil	
PAÍS	TELEFONE
ÁFRICA DO SUL	0800 99 00 55
ALEMANHA	0800 080 00 55
ARGENTINA	0800 999 55 00
	0800 999 55 01
	0800 999 55 03
	0800 555 55 00
CANADÁ	1 800 463 66 56
CHILE	800 360 220
	800 800 272
CHINA	108 550
COLÔMBIA	01 800 955 00 10
	01 800 555 12 21
DINAMARCA	808 855 25
ESPAÑA	900 99 00 55
ESTADOS UNIDOS	1800 344 10 55
	1800 283 10 55
	1800 809 22 92
	1800 745 55 21
	1888 883 47 83
FRANÇA	0800 99 00 55
GRÉCIA	00800 16122 054194
HOLANDA	0800 022 06 55
INGLATERRA	0800 89 00 55
	0800 056 74 42
ITÁLIA	800 172 211
JAPÃO	0053 95 51
	0044 11 551
	0066 55 055
MÉXICO	01 800 123 02 21
PARAGUAI	00855 800
PERU	0800 501 90
PORTUGAL	800 800 550
SUÉCIA	020 799 055
SUIÇA	0800 55 52 51
URUGUAI	000 455

♦ Serviços de assistência prestados por MONDIAL ASSISTANCE, CNPJ 52.910.023/0001-37

♦ Seguros comercializados por Mondial Protection Corretora de Seguros Ltda. - código SUSEP 050626.1.054409-4 - CNPJ 07.724.702/0001-67 - Apólice de Seguros emitida por ALLIANZ SEGUROS S. A. - código SUSEP 517-7 - CNPJ: 61.573.796/0001-66 - Processo SUSEP 15.414.002407/2007-61 (Acidentes Pessoais e Extravio de Bagagem).