

## 1. DEFINIÇÕES

**1.1. Usuário:** O titular do Segurviaje, desde que tenha residência habitual no Brasil.

**1.1.1. Residência Habitual:** Casa ou apartamento de uso diário e permanente do titular do seguro Segurviaje.

**1.2. Acidente Pessoal:** Evento com data caracterizada, **exclusivo e diretamente externo, súbito, involuntário, violento e causador de lesão física** que, por si só e independente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte ou a invalidez permanente, parcial ou total, do Segurado ou que torne necessário tratamento médico.

**1.3. Bilhete de Seguro:** Documento emitido pela Seguradora ao Segurado que comprova a aceitação do risco.

**1.4. Doença Súbita e Aguda:** Evento mórbido (de causa não acidental) que se manifesta e/ou seja contraído durante a vigência do Bilhete de Seguro, e que requeira tratamento médico por parte de um médico.

**1.5. Viagem Segurada:** Período compreendido entre a data de início e término da viagem, conforme determinado nas Condições Contratuais. **Não se enquadra como Viagem Segurada aquela por período indeterminado, seja por excursão ou individualmente, ou por períodos que excedam o limite de vigência estipulado no Bilhete de Seguro, bem como, se não reconhecida ou não comprovada.**

## 2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência do – Segurviaje.

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil e/ou Exterior de acordo com as limitações indicadas em cada serviço.

## 4. SERVIÇO

Os serviços previstos neste item serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Usuário, **respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial**

**de cada serviço e demais limites aqui definidos.**

**A Assistência Pessoas em Viagem consiste na prestação de serviço, motivo pelo qual não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**

**O Usuário será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Regulamento para cada Serviço coberto.**

**Todos os serviços citados neste termo somente serão válidos se constarem no BILHETE DE SEGURO DE VIAGEM – SEGURVIAJE.**

## 4.1 ORIENTAÇÃO POR PERDA DE DOCUMENTOS

Quando ocorrer perda, roubo ou furto dos cartões de crédito ou qualquer documento imprescindível para o prosseguimento da viagem, a **Assistência 24 horas** fornecerá orientação ao **Usuário**, sobre endereço e telefone de consulados ou embaixadas, telefone para cancelamento de cartões de crédito e contato da Companhia Aérea, para ajudá-lo a realizar os procedimentos necessários junto às autoridades locais. **A ASSISTÊNCIA 24 HORAS NÃO SE RESPONSABILIZA POR GASTOS OU CUSTOS LIGADOS À SUBSTITUIÇÃO DE DOCUMENTOS PESSOAIS, BILHETES AÉREOS, CARTÕES DE CRÉDITO ROUBADOS OU EXTRAVIADOS.**

**Limite:** Sem limite de utilização.

## 4.2 INFORMAÇÕES DE VIAGEM

A **Assistência 24 horas** fornecerá orientação ao **Usuário** sobre:

- a. necessidade de vistos nos locais de destino;
- b. exigência de vacinas nos locais de destino;
- c. idioma nos locais de destino;

- d. telefones de embaixadas e consulados brasileiros, onde houver;
- e. limite de peso da bagagem;
- f. locais de shows, teatros, restaurantes e passeios turísticos;
- g. indicação de cardápios ou pratos típicos da região de destino.

**Limite:** Sem limite de utilização.

### 4.3 LOCALIZAÇÃO DE BAGAGEM

Caso a bagagem seja extraviada durante o transporte, sob a responsabilidade da Companhia Aérea, a **Assistência 24 horas** fornecerá a orientação para sua localização.

Para utilizar este serviço, o Usuário deverá informar, à **Assistência 24 horas**, o número do PIR (*Personal Irregularity Report / Formulário de Irregularidade*), fornecido pela Companhia Aérea.

O prazo máximo para a busca da bagagem extraviada será de 30 (trinta) dias após a notificação à **Assistência 24 horas**.

**Limite:** Sem limite de utilização.

### 4.4 PRÉ “CHECK-IN” AÉREO

Caso o **Usuário** queira antecipar seu “check-in”, a **Assistência 24 horas** colocará à disposição sua estrutura para realizar o procedimento junto à Companhia Aérea.

O Pré Check-in Aéreo está disponível de acordo com as regras abaixo:

**Viagem Nacional** – a partir de 24 (vinte e quatro) horas até 1h e 30m (uma) hora e (trinta) minutos de antecedência ao embarque.

**Viagem Internacional** – a partir de 24 (vinte e quatro) horas até 3h (três) horas de antecedência ao embarque, de acordo com a exigência da companhia aérea.

**SERVIÇO DISPONÍVEL PARA VOOS DAS COMPANHIAS AÉREAS GOL, AVIANCA,**

**TAM E AZUL, DESDE QUE RESPEITADAS AS REGRAS DEFINIDAS E DISPONIBILIDADE SISTÊMICA DA COMPANHIA AÉREA.**

### 4.5 CONCIERGE (Reserva em Restaurantes, shows ou compra de ingressos)

Durante o período da viagem, a **Assistência 24 horas** poderá realizar a reserva de restaurantes, assim como reserva ou compra de ingressos para shows que acontecerão nos locais de destino e desde que o estabelecimento permita que esse serviço possa ser realizado por terceiros.

**TODOS OS CUSTOS RELACIONADOS PARA RESERVA OU COMPRA DE INGRESSOS SERÃO DE INTEIRA RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.**

**Limite:** Sem limite de utilização.

### 4.6 “HELP DESK” EM TECNOLOGIA

Durante a viagem, o Usuário poderá acionar a **Assistência 24 horas** que o auxiliará, por telefone, a solucionar problemas de equipamentos como Notebook, Smartphone (Android, Blackberry e iOS) e Tablets (Android e iOS)

Abaixo está a abrangência dos serviços atendidos:

- a) Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows, MAC OS e Linux;
- b) Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos e outros similares;
- c) Diagnóstico e solução de problemas com o hardware do microcomputador;
- d) Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
- e) Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express);

- f) Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se de ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos, etc.);
- g) Suporte à instalação da rede wireless.

O serviço será prestado ao Usuário portador de equipamentos comercializados no Brasil.

Por se tratar de serviço especializado, o Atendimento ao Usuário será realizado de segunda a sexta-feira das 8:00h às 22:00h e aos sábados das 8:00h às 12:00h, horário de Brasília-DF.

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- a) **Acessórios e softwares não licenciados (piratas);**
- b) **Softwares de aplicação específica, tais como: programas financeiros, engenharia, gráficos, médicos, ou quaisquer outros que não estejam relacionados nos parágrafos acima citados;**
- c) **Custos de troca ou substituição de qualquer peça, licenças de software e sistema operacional;**
- d) **Serviços solicitados para reparo em outros aparelhos diferentes dos especificados neste regulamento;**
- e) **Equipamentos com idade superior a 06 (seis) anos de fabricação;**
- f) **Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;**
- g) **Despesas de qualquer natureza superiores aos limites descritos neste regulamento.**

**Limite:** 01 (uma) utilização durante o período da viagem segura.

#### 4.7 “PET” VIAGEM

Se durante a viagem, o Usuário se hospitalizar e precisar retardar seu regresso, a **Assistência 24 horas** garantirá a hospedagem do animal de estimação, Cães e Gatos, em estabelecimentos credenciados, apenas nas cidades abaixo:

SP – Araraquara, Araras, Barueri, Bauru, Campinas, Cotia, Diadema, Franca, Guarujá, Guarulhos, Indaiatuba, Itaquaquecetuba, Itu, Jacareí, Jundiaí, Limeira, Marília, Mogi das Cruzes, Mogi Guaçu, Osasco, Ribeirão Preto, Rio Claro, Santana de Parnaíba, Santo André, Santos, São Bernardo do Campo, São Carlos, São José dos Campos, São Paulo, São Vicente, Sorocaba, Sumaré, Suzano, Taboão da Serra, Taubaté; RJ - Nilópolis, Niterói, Petrópolis, Resende, Rio de Janeiro, Teresópolis; AC – Rio Branco; AL – Maceió; AM – Manaus; AP – Macapá; BA – Feira de Santana, Salvador, Vitória da Conquista; CE – Fortaleza; DF – Brasília; ES – Serra, Vila Velha, Vitória; GO – Anápolis, Goiânia; MA – São Luis; MG - Belo Horizonte, Betim, Contagem, Divinópolis, Governador Valadares, Ipatinga, Juiz de Fora, Montes Claros, Poços de Caldas, Uberaba, Uberlândia; MS – Campo Grande; MT – Cuiabá; PA – Belém; PB – João Pessoa; PE – Recife, Olinda; PI - Teresina; PR - Cascavel, Curitiba, Londrina, Maringá, Ponta Grossa, São José dos Pinhais; RN - Natal, Mossoró; RO – Porto Velho; RR – Boa Vista; RS – Canoas, Caxias do Sul, Novo Hamburgo, Porto Alegre; SC – Balneário Camboriú, Florianópolis, Itajaí, Joinville, São José; SE – Aracaju; TO – Palmas.

O **Usuário** deverá indicar um responsável para realizar o check-in do animal no hotel. No caso de indisponibilidade de um responsável, a **Assistência 24 horas** indicará o serviço de “Táxi Dog” para transporte do animal com representante da assistência para fazer Check-in em um Hotel cadastrado, sendo todos os custos de responsabilidade do **Usuário**.

O serviço de hospedagem somente será prestado mediante a apresentação da carteira de vacinação do animal com a vacina antirrábica atualizada.

**Limite:** Este serviço será prestado de acordo com o limite previsto no **BILHETE DE SEGURO DE VIAGEM - SEGURVIAJE**.

#### 4.8 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

A **Assistência 24 horas** poderá garantir a transmissão de mensagens urgentes, por telefone, desde que se refiram a Acidente Pessoal coberto ou Doença Súbita e Aguda durante a viagem do **Usuário** e desde que este serviço esteja contemplado no **BILHETE DE SEGURO DE VIAGEM – SEGURVIAJE**.

**Limite:** Sem limite para a utilização.

#### 4.9 INFORMAÇÃO PARA BLOQUEIO E REEMISSÃO DE NOVOS CARTÕES

Quando ocorrer extravio, perda, roubo ou furto dos cartões de crédito e débito durante a viagem e desde que solicitado pelo Usuário, a **Assistência 24 horas** informará os telefones de contato da Administradora(s) do(s) cartão(ões) para que o Usuário providencie o cancelamento e emissão dos cartões substitutos, desde que este serviço esteja contemplado no **BILHETE DE SEGURO DE VIAGEM – SEGURVIAJE**.

**A ASSISTÊNCIA 24 HORAS NÃO SE RESPONSABILIZA POR NENHUMA DESPESA RELACIONADA À PERDA, ROUBO OU FURTO DOS CARTÕES DE CRÉDITO.**

**Limite:** Sem limite para a utilização.

#### 4.10 ACOMPANHAMENTO DE MENOR/IDOSO

Se o USUÁRIO sofrer Acidente Pessoal coberto ou Doença Súbita e Aguda durante a viagem, não possuir condições físicas, e estiver viajando com um menor de 18 (dezoito) anos ou pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos sob sua responsabilidade, a **Assistência 24 horas** fornecerá informações sobre procedimentos de embarque do menor ou idoso desacompanhado, desde que este serviço esteja contemplado no **BILHETE DE SEGURO DE VIAGEM – SEGURVIAJE**.

**Limite:** Sem limite para a utilização.

#### 4.11 TRASLADO DE EXECUTIVO

Se o Usuário for impedido de prosseguir com sua viagem de negócios, devido à internação médica, desde que decorrente Acidente Pessoal coberto ou Doença Súbita e Aguda, a **Assistência 24 horas** providenciará uma passagem aérea, classe econômica, sujeita à disponibilidade de assento, para outro funcionário designado pela empresa a fim de substituí-lo na atividade profissional, desde que este serviço esteja contemplado no **BILHETE DE SEGURO DE VIAGEM – SEGURVIAJE**.

**PARA A UTILIZAÇÃO DESTES SERVIÇOS, SERÁ NECESSÁRIO O ENVIO, À ASSISTÊNCIA 24 HORAS, DO COMPROVANTE DE INTERNAÇÃO MÉDICA DO USUÁRIO.**

**Limite:** 01 (uma) utilização durante o período da viagem segurada.

#### 5. EXCLUSÕES

Não serão concedidas as seguintes prestações:

- Serviços contratados diretamente pelo Usuário;
- Eventos ou consequências decorrentes de ato doloso do Usuário;
- Despesas superiores aos serviços prestados pela ASSISTÊNCIA, contratadas diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização;
- Atos praticados por ação ou omissão do Usuário, causados por má-fé;
- Todo e qualquer evento que resulte em lesão ou morte, causadas direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do Usuário.

#### 6. COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento da **Assistência 24 horas** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo,

número do CPF e número do Bilhete de Seguro.

### **Assistência 24hs**

<b>Brasil</b>	0800 775 5335
<b>Argentina</b>	0800 666 1544
<b>Chile</b>	800 43 0505
<b>EUA</b>	1 866 725 5442
<b>Espanha</b>	900 99 5510
<b>França</b>	0800 908 188
<b>Itália</b>	800 787234
<b>Portugal</b>	800 855 012
<b>Reino Unido</b>	0800 587 0302
<b>Japão</b>	00531 55 0005

Se o **Usuário** está em um país que não consta acima ou está com dificuldades em acessar os números de telefones indicados para cada localidade, solicite à operadora de telefonia o serviço a cobrar no seguinte número de telefone: 0055 11 4689 5686.

### **SAC**

0800 202 0204 ou 08007722601 (para deficientes auditivos e de fala).

### **Ouvidoria**

0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala).

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

## **7. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência LTDA, CNPJ n.º 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

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

**Os serviços de assistência indicados neste Regulamento serão automaticamente cancelados (independentemente de**

**notificação prévia), nas seguintes situações:**

- a) O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;**
- b) Se o Bilhete de seguro for cancelado.**