

## ÍNDICE

### I – CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1. Partes
2. Definições
3. Serviços de Assistência e seus valores – como funciona
4. Procedimentos Obrigatórios para a utilização e cancelamento do produto adquirido

### II – SERVIÇOS PRESTADOS PELA TRAVEL ACE

5. Assistência médica em caso de acidente ou enfermidade
6. Assistência médica para doenças pré-existentes
7. Medicamentos em caso de assistência médica
8. Assistência odontológica de urgência
9. Repatriação por morte
10. Repatriação sanitária
11. Traslado sanitário
12. Repatriação de menor
13. Passagem aérea de ida e volta para um familiar
14. Reserva de hotel para acompanhante em caso de internação ou por convalescença
15. Assistência na localização de bagagem
16. Transmissão de mensagem urgente
17. Adiantamento para assistência jurídica
18. Adiantamento em caso de fiança
19. Assistência financeira
20. Viagem de regresso
21. Retorno antecipado por problema grave na residência
22. Substituição de executivos
23. Orientação em caso de perda de documentos e cartão de crédito
24. Vex, Voz e Concierge

### III – DISPOSIÇÕES GERAIS

#### 25. Validade territorial

- 26. Validade temporária**
- 27. Prorrogação de viagem**
- 28. Reembolso**
- 29. Viagem de grupos**
- 30. Limitação por idade**
- 31. Subrogação nos direitos e ações**
- 32. Disposições gerais**
- 33. Foro**

#### **IV – DOS SEGUROS CONTRATADOS PELA TRAVEL ACE**

##### **34. Seguro viagem**

##### **35. Garantias do seguro**

###### **- GARANTIA BÁSICA:**

##### **36. Morte acidental**

###### **- GARANTIAS ADICIONAIS:**

- 37.** Invalidez Permanente Total por Acidente;
- 38.** Perda de Bagagem em Transporte Aéreo e Marítimo – Garantia Suplementar;
- 39.** Gastos Derivados por atraso ou extravio de bagagem;
- 40.** Mala danificada;
- 41.** Cancelamento e Interrupção de Viagem.

###### **- GARANTIAS ESPECIAIS:**

- 42.** Cancelamento/Interrupção de viagem - plus;
- 43.** Cancelamento/interrupção de viagem - top,
- 44.** Roubo de bagagem em táxi/hotéis/transporte público/parques
- 45.** Danos à bagagens especiais;
- 46.** Roubo e furto/Quebra acidental de laptop corporativo;
- 47.** Compra protegida;
- 48.** Perda e roubo de cartão de crédito em viagem internacional;
- 49.** Seguro Residencial;
- 50.** Limite de responsabilidade



## CONDIÇÕES GERAIS DOS PRODUTOS TRAVEL ACE ASSISTANCE

### I. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

#### 1. PARTES

##### 1.1. CONTRATANTE

CONTRATANTE é a pessoa, física ou jurídica, que adquire os serviços de assistência integral ao VIAJANTE por ela escolhido e referido no “voucher” correspondente.

##### 1.2. VIAJANTE

VIAJANTE é a pessoa física, cujo nome consta no “voucher”, beneficiária dos serviços de assistência prestados pela CONTRATADA/TRAVEL ACE.

##### 1.3. CONTRATADA

CONTRATADA, também denominada TRAVEL ACE ASSISTANCE, é a Asistbras S/A Assistência ao Viajante, CNPJ/MF 07.139.957/0001-62, sediada em São Paulo-SP, na Av. Ipiranga, nº 353, Térreo, CEP 01046-010, que promove, no Brasil, os serviços da Travel Ace Assistance - Produtos de Assistência Integral ao Viajante.

### 2. DEFINIÇÕES

#### 2.1. ACIDENTE

Evento que, de maneira súbita, altera o estado de saúde prévia de uma pessoa, ou cause a sua morte, e que se produz em decorrência de impacto violento, inevitável, repentino, inesperado e involuntário de um objeto contundente em movimento contra a pessoa e ou desta pessoa em movimento contra o objeto.

**No caso do seguro de acidentes pessoais, previsto no item IV das presentes condições gerais, o conceito de acidente é o definido pela SEGURADORA, conforme transcrito no item 34.3 adiante.**

#### 2.2. ASSISTÊNCIA INTEGRAL AO VIAJANTE

Serviços que a CONTRATADA (TRAVEL ACE) disponibiliza ao VIAJANTE durante, estritamente, o período de viagem referido no “voucher”, na extensão, limites e forma previstos no PRODUTO DE ASSISTÊNCIA AO VIAJANTE adquirido. A assistência ao viajante inclui serviços, benefícios e limites em valores conforme o PRODUTO contratado, observadas estas Condições Gerais e as cláusulas correspondentes ao PRODUTO contratado, que integram o “voucher” para todos os fins.

#### 2.3. CONDIÇÕES GERAIS

Regras sobre os direitos e obrigações das partes, relativos ao PRODUTO referido no “voucher”, escolhido e adquirido pelo CONTRATANTE e VIAJANTE, **às quais estes aderem sem ressalvas**. Isto quer dizer que as presentes Condições Gerais serão consideradas conhecidas e aceitas pelo CONTRATANTE e VIAJANTE no momento da contratação do produto junto ao agente vendedor.



#### **2.4. DOENÇA CRÔNICA**

É a doença permanente, causada por alteração patológica irreversível, que pode exigir do paciente auxílio especial para a reabilitação ou longos períodos de supervisão, observação ou cuidados.

#### **2.5. DOENÇA CONGÊNITA**

É a doença existente desde, ou antes mesmo, do nascimento do VIAJANTE, sem causa relacionada.

#### **2.6. DOENÇA (OU ENFERMIDADE) PRÉ-EXISTENTE**

É toda enfermidade e suas reativações ou retorno à fase aguda, existentes anteriormente ao início da viagem e ou compra do PRODUTO da TRAVEL ACE, ainda que se manifestem somente após a aquisição deste.

#### **2.7. ENFERMIDADE AGUDA**

É o processo curto e relativamente severo de alteração do estado do corpo ou alguns de seus órgãos, que possa interromper ou alterar o equilíbrio das funções vitais, podendo provocar dor, fraqueza ou outra manifestação estranha ao comportamento normal do mesmo.

#### **2.8. ENFERMIDADE RECORRENTE**

Retorno de uma enfermidade após tratamento, usualmente três vezes ou mais ao ano.

#### **2.9. PRODUTOS TRAVEL ACE ASSISTANCE**

São as modalidades de produtos de assistência ao VIAJANTE comercializadas pela TRAVEL ACE. Os PRODUTOS da TRAVEL ACE diferenciam-se pelos tipos de serviços que são disponibilizados ao VIAJANTE e seus limites em valores.

**Os serviços disponibilizados e limites em valores estão previstos no “voucher” entregue ao VIAJANTE, na tabela de “Benefícios e Limites”.**

#### **2.10. TRAVEL ACE ASSISTANCE**

É uma empresa prestadora de serviços de assistência ao VIAJANTE, que conta com central mundial de atendimento, funcionando 24 horas por dia, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano.

#### **2.11. VALIDADE TEMPORÁRIA**

Período de tempo, previsto em dias, meses ou ano, devidamente delimitado no “voucher”, em que a TRAVEL ACE prestará os serviços previstos no **PRODUTO** adquirido pelo CONTRATANTE e VIAJANTE, conforme mencionado no “voucher”, e dentro dos limites contratados. Também é o período de tempo, previsto no “voucher”, em que prevalecerão as coberturas dos seguros contratados pela TRAVEL ACE junto à SEGURADORA e em favor dos VIAJANTES-SEGURADOS.

#### **2.12. VALIDADE TERRITORIAL**

É o local, ou locais, em que os serviços da TRAVEL ACE serão prestados, variando de um PRODUTO a outro.



### **2.13. “VOUCHER”**

Documento entregue ao VIAJANTE, que formaliza a contratação do produto de assistência e especifica o PRODUTO adquirido, e que contém o seu nome, idade, endereço, prazo de validade, duração, data de emissão, nome da agência de turismo emissora, **os serviços e seguros a serem prestados e limites** .

## **3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E SEUS LIMITES EM VALORES**

**3.1.** 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 em decorrência de eventos aqui previstos e que impeçam a continuidade de sua viagem.

**3.1.1.** 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”, nos limites previstos na tabela de “Benefícios e Limites”.

**3.2.** Fica desde já esclarecido que, excetuando-se os PRODUTOS denominados “por evento”, conforme consta do “voucher” entregue ao VIAJANTE, nos demais, os limites máximos, em valores, dos serviços previstos no “voucher” **NÃO SÃO CUMULATIVOS**, e sim DEDUTÍVEIS ENTRE SI, sendo que a somatória de todos não pode ultrapassar o limite máximo previsto para “Assistência médica para o caso de acidente”. Ou seja, os limites máximos em valores de cada um dos serviços não se restabelecem após a sua utilização, exceto nos produtos denominados “por evento”, os quais estão devidamente indicados no “voucher”.

**3.2.1.** Assim, na hipótese de ocorrer a prestação de qualquer serviço, o valor do limite máximo previsto para “Assistência médica para o caso de acidente” será reduzido na proporção do montante previsto para o outro serviço prestado, exceção feita para os seguros previstos no item IV adiante, em que o capital segurado é pago pela SEGURADORA, e aos PRODUTOS denominados “por evento”, em que os limites 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”.

***ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE TÊM SEUS LIMITES FIXADOS “POR EVENTO”, O QUE SIGNIFICA QUE, NO CASO DE EVENTOS DISTINTOS, OS LIMITES EM VALORES SE RESTABELECEM, PASSANDO A VALER INTEGRALMENTE PARA CADA EVENTO.***

***NEM TODOS OS PRODUTOS DA TRAVEL ACE SÃO “POR EVENTO”.  
VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***



#### **4. PROCEDIMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA A UTILIZAÇÃO E CANCELAMENTO DO PRODUTO ADQUIRIDO**

Sem prejuízo dos demais procedimentos e prazos previstos em outras cláusulas destas Condições Gerais, devem ser adotados os seguintes procedimentos para utilização e cancelamento do PRODUTO adquirido.

##### **4.1. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS - AUTORIZAÇÃO PRÉVIA**

A autorização prévia a ser dada pela Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE é condição necessária para utilização de quaisquer dos serviços por ela prestados e o respectivo pagamento, devendo ser solicitada por ligação telefônica a um dos números de telefones indicados no "voucher" ou ainda no web site [www.travelace.com.br](http://www.travelace.com.br).

**Navio:** quando ocorrer atendimento em alto-mar, a comunicação deste à TRAVEL ACE deverá ser realizada no primeiro porto de escala/desembarque, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas do desembarque.

##### **4.1.1. Dados necessários para comunicação à Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE e obtenção de autorização.**

Diante do aparecimento de ocorrência prevista nestas condições e que impossibilite ou dificulte o prosseguimento normal da viagem, **E DESDE QUE A OCORRÊNCIA ESTEJA RELACIONADA A UM SERVIÇO PREVISTO NO PRODUTO**

**CONTRATADO**, conforme mencionado no "voucher", o CONTRATANTE ou o

VIAJANTE do produto Travel Ace, ao solicitar autorização para obter a assistência contratada, deverá prestar as seguintes informações, **SEM PREJUÍZO DE OUTRAS previstas nas cláusulas relativas aos serviços solicitados:**

- sobrenome/nome;
- número do "voucher";
- tipo de PRODUTO adquirido;
- validade do PRODUTO;
- local onde se encontra, com endereço e número de telefones exatos; - motivo do chamado.

##### **4.1.2. Comunicações telefônicas**

###### **Toll Free ou Collect Call**

Todas as comunicações telefônicas de um CONTRATANTE ou VIAJANTE para solicitar qualquer tipo de assistência serão pagas pela TRAVEL ACE, pelos sistemas de "toll free" ou "collect call" (ligação a cobrar), cujos números constam do "voucher" ou ainda no web site [www.travelace.com.br](http://www.travelace.com.br). Quando a cidade em que o VIAJANTE estiver não oferecer o serviço "toll free", a ligação deverá ser solicitada via operador internacional (sistema "collect call"). Não havendo ainda o sistema "collect call", o VIAJANTE poderá fazer a ligação às suas expensas, hipótese em que o seu custo será reembolsado pela TRAVEL ACE, mediante a apresentação da fatura com descrição do número utilizado.

Para que o custo da ligação "collect call" seja pago pela TRAVEL ACE, o VIAJANTE deve informar à operadora do hotel ou da empresa de telefonia que deseja efetuar uma ligação com estas características.

UNITUR - Praça Marechal Deodoro, 130 / 301 (Praça da Matriz) – Centro – Porto Alegre / RS CEP 90010-300 - Tel.: (51) 3272.3377 – Fax: (51) 3225.2560 – e-mail: [kelly@unitur.com.br](mailto:kelly@unitur.com.br) WWW.UNITUR.COM.BR



Caso não haja Central da TRAVEL ACE no país em que o VIAJANTE se encontre ou a comunicação na Central mais próxima for impossível, deve o mesmo ligar para a Central Mundial, cujo telefone encontra-se indicado no "voucher" ou ainda no web site [www.travelace.com.br](http://www.travelace.com.br).

#### **4.1.3. Procedimentos após a prestação do serviço**

Compete ao CONTRATANTE ou ao VIAJANTE, dentro dos trinta (30) dias úteis imediatos ao término da validade do PRODUTO, previsto no "voucher", e/ou da viagem, o que suceder primeiro, entrar em contato com a matriz da TRAVEL ACE para informar **a autorização concedida pela central operativa**, bem como apresentar toda documentação referente ao serviço utilizado pelo **VIAJANTE até sua finalização, em especial:**

**a)** apresentação de **notas-fiscais originais** e, em caso de assistência médica, as notas originais fornecidas por profissionais ou centro médico com clara indicação de diagnóstico, histórico clínico, formulário de admissão, no caso de internação, emitidos pelo prestador da assistência, informações detalhadas das prestações de atendimentos e nota-fiscal original da farmácia com descrição dos medicamentos adquiridos, que deverão concordar em qualidade e quantidade com a receita médica fornecida;

**b)** apresentação do passaporte com os carimbos de entrada e saída do país, ou outra documentação que permita constatar as estadias fora do domicílio habitual do contratante (por exemplo: bilhetes aéreos).

**4.1.3.1.** 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.

**4.1.3.2.** 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.

**IMPORTANTE: A apresentação dos documentos fora dos prazos acima mencionados facultará à TRAVEL ACE o direito de negar a prestação dos serviços de assistência a que se comprometera.**

**4.1.4. Impossibilidade de comunicação prévia – situações emergenciais** Quando o VIAJANTE ficar impossibilitado de chamar a Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE – no caso de circunstâncias emergenciais devidamente comprovadas e documentalmentemente justificadas, e recorrerem aos serviços previstos no "voucher" sem a devida autorização prévia, a TRAVEL ACE somente efetuará o pagamento ao prestador do serviço ou reembolsará os gastos realizados se observados os prazos e providências declinadas nos itens 4.1.3. e 4.1.5 e seguintes.



#### **4.1.5. Prazo para comunicação em caso de emergência**

Compete ao CONTRATANTE ou ao VIAJANTE, no caso de emergência, estabelecer contato com a Central de Atendimento 24 horas **dentro das 24 (vinte e quatro) horas do ocorrido**, podendo tal providência, em caso de impedimento comprovado, ser adotada por um terceiro.

**IMPORTANTE: Se a demora injustificada na comunicação causar prejuízos à CONTRATADA, tais como a impossibilidade de se averiguar as causas que ensejaram a prestação dos serviços, estará a mesma isenta do pagamento dos mesmos.**

**Navio:** quando ocorrer atendimento de emergência em alto-mar, a comunicação deste à TRAVEL ACE deverá ser realizada no primeiro porto de escala/desembarque, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas do desembarque.

#### **4.1.6. Procedimentos para o atendimento de emergência**

Compete ao CONTRATANTE e ao VIAJANTE, uma vez contactada a TRAVEL ACE na forma e prazos previstos nos itens 4.1.4. e 4.1.5., apresentar as informações e o original da documentação prevista abaixo, **sem prejuízo da solicitação de outros que se façam necessários, sempre à critério da TRAVEL ACE:**

- a)** relato da emergência sofrida e do tipo de atendimento recebido pelo VIAJANTE;
- b)** comprovantes de gastos incorridos até o momento da comunicação e, caso já tenha terminado o tratamento, os mesmos documentos previstos no item 4.1.3.

**IMPORTANTE: O atendimento às providências aqui expostas é condição necessária para que o VIAJANTE obtenha autorização para a continuidade do tratamento dentro do PRODUTO da TRAVEL ACE contratado. A ausência do cumprimento rigoroso dos requisitos acima mencionados facultará à TRAVEL ACE o direito de negar a prestação dos serviços de assistência a que se comprometera, conforme avaliação de uma auditoria.**

## **4.2. CANCELAMENTO/MODIFICAÇÃO DO PRODUTO ADQUIRIDO**

Para solicitar o cancelamento 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 de sua vigência (“validade temporária”), previsto no “voucher”. O não cumprimento desta condição automaticamente elimina o direito ao reembolso do preço pago pelo PRODUTO adquirido.

Em nenhum caso serão aceitos cancelamentos ou modificações realizadas dentro das 48 horas anteriores à de início da validade, tampouco cancelamentos ou modificações uma vez iniciada a validade do produto da TRAVEL ACE em questão.

## **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 pelo mesmo e os seus limites em valores, informações essas previstas no “voucher”.

**IMPORTANTE: Os produtos da TRAVEL ACE possuem limitação de idade.**

**Verifique em seu voucher os limites de idade do produto adquirido por V. Sa. Já para os seguros descritos na seção IV adiante, o limite máximo de idade é de 80 anos, para os casos ali previstos.**



**VERIFIQUE EM SEU VOUCHER OS LIMITES DE IDADE DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

## **5. ASSISTÊNCIA MÉDICA EM CASO DE ACIDENTE OU ENFERMIDADE**

**5.1.** Ao ser constatada uma enfermidade, lesão ou acidente que impossibilite o VIAJANTE de continuar normalmente a viagem, e para o qual ele necessite de assistência médica, poderá o mesmo utilizar os seguintes serviços:

- a)** Atendimento em Consultório ou Domiciliar: somente para atender às situações de urgência, e sempre através de equipes médicas credenciadas e autorizadas pela TRAVEL ACE.
- b)** Atendimento por Médicos especialistas: somente quando for indicada pela equipe médica de urgência da TRAVEL ACE, e previamente autorizado pela Central de Atendimento 24 horas.
- c)** Exames Médicos Complementares: somente quando indicados e autorizados pela equipe de médicos TRAVEL ACE e com autorização da Central de Atendimento 24 horas.
- d)** Internações: somente quando a equipe médica TRAVEL ACE assim o indicar, ocasião em que se procederá a internação no centro médico hospitalar mais adequado e próximo ao local em que o VIAJANTE se encontrar, a exclusivo critério da Central de Atendimento 24 horas, e a correspondente autorização TRAVEL ACE. **A internação ocorrerá apenas durante o período de vigência do produto adquirido pelo VIAJANTE, previsto no “voucher”.**
- e)** Intervenções Cirúrgicas, Cuidados Intensivos, Unidade Coronária: somente com indicação do chefe da equipe médica da TRAVEL ACE, quando a natureza da enfermidade ou acidente assim o exigir e com a autorização da Central de Atendimento 24 horas da Travel Ace.

**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 PUBLICOS.**

**5.1.1.** Para que os serviços relacionados no item 5.1. 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.**

**5.1.2.** Quando o VIAJANTE necessitar de internação e não obtiver alta médica dada pela equipe de médicos da TRAVEL ACE, e a validade do produto, prevista no “voucher”, já tenha expirado, a TRAVEL ACE estenderá, por mais cinco (5) dias, **exclusivamente os benefícios de hotelaria hospitalar, na qual estão compreendidas apenas as despesas com alimentação e quarto.** Porém, caso já tenha sido atingido na assistência médica o limite máximo, em valores, previsto no PRODUTO, a TRAVEL ACE não arcará com tais despesas (vide itens 3.2 e 3.2.1. destas condições).



**5.1.3.** Os serviços de assistência médica previstos nestas condições destinam-se exclusivamente ao tratamento de enfermidades repentinas e de natureza aguda ou lesões decorrentes de acidentes, contraídas/ocorridas após o início de vigência do PRODUTO, conforme previsto no “voucher”, ou data de início da viagem, o que for posterior, e desde que impossibilitem a continuidade da viagem.

**5.1.4. Limites de gastos em assistência médica**

O valor total dos gastos em todos os serviços detalhados no item 5.1. tem um limite fixado para o caso de assistência por acidente e outro para a assistência por enfermidade, conforme previsto na tabela de “Benefícios e Limites”, constante do “voucher”, sendo que não se trata de um limite estabelecido por ocorrência, ou seja, sendo necessária a utilização por mais de uma vez dos serviços de assistência médica, a somatória dos valores gastos em TODAS não poderá exceder o montante previsto no “voucher”, exceto quando se tratar de um PRODUTO “por evento”, devidamente especificado no “voucher”, em que os limites se restabelecem.

**5.2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA NÃO INCLUÍDOS NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA TRAVEL ACE A TRAVEL ACE NÃO DISPONIBILIZA OS SERVIÇOS DETALHADOS NO ITEM 5.1 PARA AS SEGUINTE ENFERMIDADES OU LESÕES OU EM DECORRÊNCIA DE:**

- a)** Enfermidades benignas ou lesões leves que não impossibilitem 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 derivadas de ações intencionais, tanto em agressões contra si mesmo, como em incitação a terceiros a cometê-las em prejuízo do VIAJANTE;
- d)** Enfermidades ou lesões resultantes de tentativa de suicídio ou a morte em decorrência de suicídio;
- e)** 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 sem prescrição médica válida;
- f)** Enfermidades ou lesões decorrentes de tratamentos ou atendimentos prestados por profissionais não pertencentes à equipe médica da TRAVEL ACE ou sem a autorização da TRAVEL ACE;
- g)** Lesões derivadas das práticas esportivas de competição e de esportes perigosos, tais como alpinismo, ski, snowboard e todo outro esporte de inverno praticado fora das pistas regulamentadas, ski aquático, motociclismo, jet-ski, boxe, pólo, equitação, automobilismo, surf, navegação em cursos de águas rápidas (balsas, bóias, outros), mergulho, asa-delta, lançamento de altura por corda elástica (bungee jumping), vôos em pára-quedas ou similares (pára-pente) e todo exercício ou provas atléticas de acrobacia ou que tenha por objetivo provas de caráter excepcional, participação em viagens ou excursões a zonas inexploradas, todo atendimento originado na realização de cursos, capacitação e ou treino para o desenvolvimento de esportes considerados de risco. Esportes extremos;

- h)** Lesões decorrentes de acidentes em viagens aéreas em aviões não destinados e autorizados como transporte público;
- i)** Enfermidades ou lesões decorrentes da participação direta ou indireta do VIAJANTE em atos de massa que impliquem alteração da ordem pública por qualquer motivo; guerra civil ou internacional, declarada ou não; rebelião, sedição, motim, tumulto popular, vandalismo, guerrilha ou terrorismo seja em condição individual como geral, qualquer que seja sua exteriorização: física, química ou biológica, mobilizações de caráter político ou gremial, greves, lock out, seqüestros;
- j)** Enfermidades ou lesões decorrentes de eventos climáticos fortuitos, tais como terremoto, inundações, avalanches, furacões, e outros fenômenos atmosféricos, ou decorrentes de fatos de força maior;
- k)** Estados de gravidez, aborto, parto, qualquer que seja sua etiologia e seus controles, exames e todo tipo de práticas inerentes ao estado da gestação;
- l)** 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, e qualquer forma de reabilitação, acupuntura, curas termais, cirurgias plásticas, estéticas ou reparadoras;
- m)** Atos ou conseqüências 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;
- n)** Enfermidades atribuídas à síndrome de imunodeficiência adquirida (AIDS/HIV/SORO POSITIVO) e todas as suas derivações;
- o)** Todos os tipos de enfermidades endêmicas, epidêmicas e ou pandêmicas;
- p)** Enfermidades ou lesões decorrentes de imprudência, negligência, imperícia ou atos irresponsáveis na condução de qualquer tipo de veículos, contrariando as normas de trânsito e ou segurança internacional, conduzidos pelo VIAJANTE ou por terceiros;
- q)** Hipertensão arterial e diabetes mellitus e todas as suas conseqüências e derivações, assim como os controles da pressão arterial e diabetes mellitus;
- r)** 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),
- s)** Nos casos de internação hospitalar, estão excluídos todos os gastos extras bem como de acompanhantes, tais como gastos de hotel, ligações telefônicas do hotel, restaurantes, táxis, gorjetas;
- t)** Todo tipo de acidente, lesão, complicação ou seqüela que, porventura, ocorram durante a realização de tarefas profissionais, as quais o VIAJANTE esteve exercendo, e que sejam enquadradas como Acidente do Trabalho no país de residência do VIAJANTE.



**5.2.1. A TRAVEL ACE não assume responsabilidade alguma por qualquer dano, prejuízo, lesão ou enfermidade, pelo ato de haver sugerido ao VIAJANTE pessoas ou profissionais para assistência médica, odontológica, farmacêutica ou jurídica.**

**Nestes casos, a pessoa ou pessoas sugeridas pela TRAVEL ACE responderão pessoalmente por eventuais prejuízos ou danos decorrentes do exercício de suas respectivas profissões ou especialidades.**

**5.2.2. Os Gastos que excederem aos limites do PRODUTO contratado, se houver, deverão ser pagos pelo CONTRATANTE ou VIAJANTE diretamente aos prestadores do serviço.**

**5.3. PRODUTO “SPORTS”: Apesar da exclusão prevista na letra “g”, do item 5.2. acima, quando constar do “voucher” entregue ao VIAJANTE a prestação de serviços de assistência médica em caso de prática de esportes, no PRODUTO denominado “SPORTS”, a TRAVEL ACE prestará os seguintes serviços, sempre respeitados os limites, em valores, previstos no “voucher”:**

**a) Pesquisa e salvamento:** a prestadora tomará a seu cargo, até o limite máximo, todos os procedimentos de pesquisa e salvamento, para organizar o resgate do VIAJANTE, ocasionados pela prática esportiva de caráter amador, exclusivamente se o lugar em que se produz o evento não conta com os meios necessários a tal finalidade. Os gastos decorrentes de tal serviço serão imputados a conta do Limite de Gastos de Assistência Médica previsto no “voucher”.

**b) Esportes praticados com caráter "amador":** até o limite máximo da Assistência Médica indicado no “voucher”, a TRAVEL ACE prestará os serviços de Assistência Médica decorrentes da prática amadora de qualquer esporte, sempre quando esta prática se realize nos âmbitos expressamente adequados e/ou autorizados a tal fim. Os gastos por esta prestação serão imputados a conta do Limite de Gastos de Assistência Médica indicado no “voucher”.

**Exclusões Particulares:** não estão incluídos no PRODUTO “Sports” a assistência médica, tanto em caso de enfermidade quanto de acidente, os tratamentos dos seguintes eventos:

1-Conseqüentes da prática **profissional** de qualquer esporte,

2-Conseqüentes da prática, tanto profissional como amadora, do alpinismo, boxe, MotoCross e mergulho em águas abertas.

Excetuando-se as hipóteses aqui previstas, mantém-se o quanto previsto nas Condições.

**5.4. PRODUTO “GESTANTES”: Apesar da exclusão prevista na letra “k”, do item 5.2. 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 "Grávidas" 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 encontram 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 ligados à infância (por exemplo: recém-nascido, cuidados neonatais, alimentação)

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

**5.5. PRODUTO ESPECIAIS:** Quando expressamente previsto no “voucher”, a TRAVEL ACE prestará os serviços de assistência médica, sempre respeitados os limites, em valores, previstos no “voucher”, quando o VIAJANTE possuir deficiência física ou sensorial, no produto denominado “Especiais”:

**EXCLUSÕES:** Estão excluídos dos serviços aqui previstos, tanto para os casos de doença quanto nos de acidente, as conseqüências decorrentes de deficiência psíquica e/ou intelectual e/ou mental.

**IMPORTANTE:** Será condição especial para a validade deste serviço que a deficiência do VIAJANTE seja declarada no momento da emissão do voucher. A TRAVEL ACE se reserva no direito a requerer toda a documentação necessária para corroborar as condições acima.

**As demais cláusulas das Condições gerais permanecem em vigor, salvo aquelas expressamente modificados pela presente cláusula, quando contratado o produto “ESPECIAIS”.**

## **5.6. Revelação de 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.

#### **5.7. 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.

#### **6. ASSISTÊNCIA MÉDICA PARA DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES**

Quando expressamente previsto no “voucher”, o VIAJANTE poderá utilizar os serviços de assistência médica, previstos no item 5.1, incluídos os medicamentos, previstos no item 7 adiante, nos casos de doenças pré-existentes, respeitados os limites, em valores, previstos no “voucher”, e observada, ainda, a ressalva do item 7.1 adiante.

Neste item não se aplicam as exclusões do item 5.2 relacionadas as doenças pré-existentes.

#### ***O SERVIÇO DE “ASSISTÊNCIA MÉDICA PARA DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES”***

***NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

#### **7. MEDICAMENTOS EM CASO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA**

Estão incluídos na assistência médica os 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 5.1**, tanto em caso de internação, quanto no de atendimento ambulatorial, até um limite máximo, por viagem, que dependerá do PRODUTO adquirido, conforme previsto no “voucher”, na tabela de “Benefícios e Limites”.

#### **7.1. IMPORTANTE:**

**O PRODUTO da TRAVEL ACE deverá ser utilizado para situações emergenciais e graves que surjam no decorrer de uma viagem e que impeçam seu desenvolvimento normal, e não para continuidade e/ou manutenção de tratamentos, O QUE VALE DIZER QUE MEDICAMENTOS DE USO CONTÍNUO EM HIPÓTESE ALGUMA ESTÃO INCLUÍDOS NA ASSISTÊNCIA MÉDICA.**

**Ex.: se um VIAJANTE sofre de Diabetes, deve viajar com os medicamentos indicados para esta doença. Se não o faz, os gastos decorrentes de sua aquisição não serão suportados pela TRAVEL ACE, nem mesmo no serviço de “assistência médica para doenças pré-existentes”.**

***O SERVIÇO DE “MEDICAMENTOS EM CASO DE INTERNAÇÃO E EM AMBULATORIO” NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE.***

***VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***



## **8. ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA**

Diante do aparecimento súbito de uma dor aguda, infecção ou trauma, a TRAVEL ACE organizará a assistência odontológica, marcando consultas, conforme disponibilidade do local, 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, observada a ressalva em diante.

A utilização deste serviço deverá ser comunicada e ter prévia autorização da TRAVEL ACE.

**8.1. RESSALVA particular ao serviço de assistência odontológica: NÃO ESTÃO INCLUÍDOS nos serviços de assistência odontológica as próteses de qualquer tipo, bem como tratamentos de endodontia (ex: tratamento de canal) e ortodontia (ex: aparelho de correção dentária).**

***O SERVIÇO DE “ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA EM CASO DE URGÊNCIA”  
NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O  
CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

## **9. REPATRIAÇÃO POR MORTE**

**9.1.** 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 5.2. 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.

**9.2.** 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.

### **RESSALVAS IMPORTANTES:**

**9.3.** 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.

**9.4.** 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.

**9.5.** A TRAVEL ACE não tomará a seu cargo nenhum procedimento em busca do corpo do VIAJANTE, realização de provas, bem como formalidades legais e burocráticas em caso do mesmo haver desaparecido em acidente, qualquer que seja sua natureza, implicando em “morte presumida”.



**O SERVIÇO DE “REPATRIAÇÃO POR MORTE” NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE E, VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

## **10. REPATRIAÇÃO SANITÁRIA**

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.**

**10.1. RESSALVA IMPORTANTE: Não serão realizadas repatriações sanitárias quando, no país em que o VIAJANTE estiver, existam meios materiais e humanos que permitam 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 conseqüências apenas por conta e risco do VIAJANTE e/ou seus familiares.**

**O SERVIÇO DE “REPATRIAÇÃO SANITÁRIA” NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

## **11. TRASLADO SANITÁRIO**

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 5.2.).

**11.1. RESSALVA IMPORTANTE: 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 conseqüências, correrão por conta exclusiva do VIAJANTE e/ou seus familiares.**



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.

***O SERVIÇO DE “TRASLADO SANITÁRIO” NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

## **12. REPATRIAÇÃO DE MENOR**

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.**

***O SERVIÇO DE “REPATRIAÇÃO DE MENOR” NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

## **13. PASSAGEM AÉREA DE IDA E VOLTA PARA UM FAMILIAR**

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 assisti-lo e acompanhá-lo no lugar de internação e regressar com ele ao país de residência.

**13.1. RESSALVA 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.**

Este benefício somente será concedido quando todo o período de internação do VIAJANTE esteja compreendido no período de “validade temporária” previsto no “voucher”.

***O SERVIÇO DE “PASSAGEM DE IDA E VOLTA PARA UM FAMILIAR” NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

## **14. 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 “Benefícios 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 “Benefícios e Limites”, prevista no “voucher”.

***O SERVIÇO DE "HOTEL PARA ACOMPANHANTE EM CASO DE INTERNAÇÃO OU POR CONVALESCENÇA" PODE SER VENDIDO SEPARADAMENTE E NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

#### **15. ASSISTÊNCIA NA LOCALIZAÇÃO DE BAGAGEM**

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**, bem como o seu nome e sobrenome, o número do “Voucher”, a vigência do PRODUTO, o tipo de PRODUTO, o número do voo e linha aérea utilizada, eventuais conexões, características detalhadas da bagagem, domicílio temporário (local) e permanente, próximo itinerário, com endereços e telefones. Tão logo a bagagem seja localizada, a TRAVEL ACE informará ao CONTRATANTE ou ao VIAJANTE, no tempo mais breve possível.

**15.1. IMPORTANTE: O presente serviço tem caráter meramente informativo, não assumindo a TRAVEL ACE qualquer responsabilidade pela busca e 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. Alguns produtos da TRAVEL ACE contêm previsão de reparação por extravio de bagagem, reparação essa feita por seguradora.**

***VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE O PRODUTO ADQUIRIDO POR V. SA.  
INCLUI TAL REPARAÇÃO PARA O CASO DE EXTRAVIO OU ATRASO DE BAGAGEM, BEM COMO  
A RESPONSABILIDADE ASSUMIDA PELA SEGURADORA.***



## **16. TRANSMISSÃO DE MENSAGEM URGENTE**

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

***O SERVIÇO DE “TRANSMISSÃO DE MENSAGEM URGENTE” NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

## **17. ADIANTAMENTO PARA ASSISTÊNCIA JURÍDICA**

**17.1.** Em caso de problema jurídico, a TRAVEL ACE concederá ao VIAJANTE um adiantamento financeiro, a título de empréstimo, até o limite previsto no “voucher”, para pagamento de honorários relativos à sua defesa no exterior, 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.

***O SERVIÇO DE “ADIANTAMENTO PARA ASSISTÊNCIA JURÍDICA” NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA***

## **18. 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 “Benefícios 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.

***O SERVIÇO DE “ADIANTAMENTO DE FIANÇA” NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***



## **19. 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.

***O SERVIÇO DE “ASSISTÊNCIA FINANCEIRA” NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

## **20. VIAGEM DE REGRESSO**

Na hipótese de o VIAJANTE necessitar retornar ao seu país de residência habitual, 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.

**20.1.** A prévia constatação dos fatos por parte de TRAVEL ACE será condição indispensável e absoluta para pagamento da diferença de tarifa que houver.

**IMPORTANTE:** No caso da letra “b” do item 20, os serviços somente serão prestados pela TRAVEL ACE se o VIAJANTE tiver sido atendido pela TRAVEL ACE e a patologia não for uma daquelas excluídas no item 5.2. 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.

***O SERVIÇO DE “VIAGEM DE REGRESSO” NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

## **21. RETORNO ANTECIPADO POR PROBLEMA GRAVE NA RESIDÊNCIA**

Na hipótese de o VIAJANTE necessitar retornar ao seu país de residência habitual, 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 a 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.

**21.1.** Para efetivar-se este benefício, é necessário o aviso imediato à TRAVEL ACE sobre o ACIDENTE ocorrido, devendo-se apresentar documentação irrefutável que comprove a necessidade de retorno do VIAJANTE, incluindo a ocorrência policial originada pelo ocorrido. Dentro do limite de benefícios de assistência médica em caso de acidente ou enfermidade.

**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.

***O SERVIÇO DE “RETORNO ANTECIPADO POR PROBLEMA GRAVE NA RESIDÊNCIA” NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE.  
VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

## **22. SUBSTITUIÇÃO DE EXECUTIVOS**

No caso do VIAJANTE encontrar-se no exterior em viagem de negócios e o mesmo vier a falecer ou for internado com autorização da TRAVEL ACE, 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 CONTRATANTE ou o VIAJANTE designe para o fim de substituir o internado ou falecido, na mesma classe na qual este viajou, 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.

***O SERVIÇO DE “SUBSTITUIÇÃO DE EXECUTIVOS” NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

## **23. ORIENTAÇÃO EM CASO DE PERDA DE DOCUMENTO OU CARTÃO DE CRÉDITO**

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. A TRAVEL ACE se obriga, unicamente, a orientar e prestar ajuda na orientação do VIAJANTE acerca das providências a serem tomadas, sempre em conformidade com as normas regentes para a reposição dos documentos, quando existentes, **sem se responsabilizar pela retirada de novos documentos e pelas perdas ou danos que possam vir a ser suportados pelo VIAJANTE em decorrência da perda, furto ou roubo de seus documentos.**

**23.1.** A TRAVEL ACE não se responsabiliza por gastos ou custos ligados à substituição de documentos pessoais, bilhetes aéreos, cartões de crédito roubados ou extraviados.

***O SERVIÇO DE “ORIENTAÇÃO EM CASO DE PERDA DE DOCUMENTOS OU***



***CARTÃO DE CRÉDITO” NÃO É PRESTADO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

#### **24. VEX, VOZ E CONCIERGE**

**24.1. VEX:** Quando expressamente previsto no voucher, o VIAJANTE terá acesso à internet gratuita durante o período de vigência do voucher, limitado ao máximo de 30 dias, serviço esse sujeito à disponibilidade de sistema e da internet no local onde se encontra o VIAJANTE, mediante utilização de senha que será fornecida após aquisição do PRODUTO da TRAVEL ACE.

**24.2. VOZ:** Quando expressamente previsto no voucher, o VIAJANTE terá direito à utilização de 20 minutos em ligações telefônicas, viabilizadas via internet, serviço esse sujeito à disponibilidade de sistema e da internet no local onde se encontra o VIAJANTE.

**24.3. CONCIERGE:** Serviço informativo operado pela Keith Prowse, por meio da qual esta disponibiliza a venda de tickets para as melhores atrações internacionais aos clientes TRAVEL ACE.

### **III. DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **25. VALIDADE TERRITORIAL**

##### **25.1. 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 MY NATIONAL e PRODUTO BRASIL.

##### **25.2. My National e Produto Brasil**

Quando o VIAJANTE adquirir os PRODUTOS denominados MY NATIONAL e PRODUTO BRASIL, os serviços previstos nas presentes condições serão prestados em território nacional, desde que a 100 km a partir da residência habitual do VIAJANTE. O produto MY NATIONAL e BRASIL são válidos, ainda, para estrangeiros em passeio no Brasil. Nesta hipótese, o estrangeiro somente terá direito aos serviços prestados pela TRAVEL ACE se o produto for adquirido em menos de 24 (vinte e quatro) horas, contadas de sua chegada ao território brasileiro.

#### **26. VALIDADE TEMPORÁRIA**

Os serviços da TRAVEL ACE serão prestados durante o período de validade previsto no “voucher” do VIAJANTE. A vigência se iniciará à partir da zero horas 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 5.1.2.



## **27. 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:

### **27.1. Prazo para solicitação de novo produto**

O CONTRATANTE ou 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.

### **27.2. 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 de até 30 dias, não sendo possível nova prorrogação.**

**OS PRODUTOS ANUAIS NÃO SÃO PASSÍVEIS DE PRORROGAÇÃO: Estes produtos possuem vigência de 30, 60 OU 90 dias consecutivos por viagem, conforme a forma de contratação, não podendo exceder este período.**

**27.3. 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 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.**

## **28. 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, seja por ter sido prestado fora de sua rede credenciada por falta de aviso prévio do VIAJANTE, seja por atraso no aviso por parte do VIAJANTE ou quando este adiantar o pagamento por sua conta. Quando não for possível à TRAVEL ACE efetuar o pagamento diretamente aos prestadores de serviços ou, quando devido às circunstâncias, o VIAJANTE não puder obter indicação e autorização prévia da TRAVEL ACE, 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.

## 29. VIAGEM DE GRUPOS

No caso de serem realizadas viagem compostas por vários integrantes (grupo de estudantes escolares e/ou universitários, passageiros de instituições, concorrentes a congressos e outras viagens coletivas), e no percurso da mesma houver mais de uma assistência, cada uma delas deverá ser informada à Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE.

Para que seja possível o pagamento, pela TRAVEL ACE, de assistência ou gastos de medicamentos autorizados, deverão ser apresentados os comprovantes de cada passageiro assistido, constando nos mesmos, impreterivelmente, o nome e o número do voucher escrito no receituário médico fornecido pelo profissional agente e nas notas fiscais das farmácias. Deverá ser anexada a listagem completa dos integrantes do grupo que solicitar assistência. A Travel Ace poderá negar a solicitação se não forem cumpridos os requisitos acima indicados.

## 30. LIMITAÇÕES POR IDADE

Os PRODUTOS DA TRAVEL ACE possuem limitação de idade, abaixo indicadas:

**Best e Maximum** - idade mínima 18 anos e máxima 70 anos;

**Value, Master** – idade máxima 80 anos;

**Produto Brasil, My World, My International, My Europe, My First, My**

**National** – sem limite de idade;

**College**- idade mínima 14 anos e máxima 30 anos;

## 31. SUB-ROGAÇÃO NOS DIREITOS E AÇÕES

Até a totalidade dos valores pagos no cumprimento das obrigações emanadas das presentes Condições Gerais, a TRAVEL ACE ficará automaticamente sub-rogada nos direitos e ações que possam corresponder ao VIAJANTE e seus herdeiros contra terceiros, sejam pessoas físicas ou jurídicas, ficando compreendidas na sub-rogação dos direitos e ações, de ser exercidos perante as seguintes pessoas, sem prejuízo de outras:

- terceiros responsáveis por um acidente;
- empresas de transporte, concernentes a reembolso total ou parcial das passagens não utilizadas, quando a TRAVEL ACE tenha tomado a seu cargo o traslado do VIAJANTE ou de seus restos mortais. Em consequência, **o VIAJANTE, quando possível, prestará toda a colaboração que lhe seja requerida em decorrência da sub-rogação ora acordada e, em caso de falecimento do mesmo, a mesma obrigação sendo estendida aos herdeiros.**

Para tanto, o VIAJANTE cede irrevogavelmente a favor da TRAVEL ACE os direitos e ações previstos na presente cláusula, obrigando-se a realizar os atos jurídicos para tal fim e que forem necessários e a prestar toda e qualquer colaboração que lhe seja exigida para o cumprimento do aqui disposto.

## 32. DISPOSIÇÕES GERAIS

**32.1.** O presente é um contrato de adesão. A compra do produto e o uso do mesmo implicam que seu CONTRATANTE e VIAJANTE aceitam o mesmo em todos os seus termos.



**32.2.** Os agentes vendedores dos PRODUTOS da TRAVEL ACE (Agentes de Viagens, Operadores, Empresas, Representantes Comerciais, Empresas de Transporte e todo agente vendedor ou emissor) não tomam parte na elaboração do contrato, instrumentado nas presentes Condições Gerais e, conseqüentemente, ficam desligados de toda responsabilidade emergente do mesmo. Entretanto, no caso do PRODUTO contratado, os Agentes Vendedores serão responsáveis pela correta informação do CONTRATANTE e VIAJANTE sobre suas características e seu enquadramento no PRODUTO correto e pelo adequado preenchimento do voucher correspondente.

**32.3.** 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 benefícios da mesma índole que a mencionada no PRODUTO da TRAVEL ACE. Comprovado isto, a TRAVEL ACE poderá negar a prestação do serviço sem nenhum tipo de responsabilidade neste sentido.**

**32.4.** Sempre que for solicitado pela equipe médica TRAVEL ACE, o VIAJANTE ou seus familiares deverão autorizar, pelo meio que for necessário, a revelação de seu histórico clínico, diagnóstico, prognóstico e tratamento por parte dos profissionais atuantes e providenciar a documentação que permita estabelecer a procedência do caso e toda a informação médica, inclusive anterior à viagem, com autorização por escrito para revelar todas informações que sejam necessárias à TRAVEL ACE para a prestação dos seus serviços.

**32.5.** Por ser este um produto voltado exclusivamente às situações de emergência, o VIAJANTE, ao acionar a TRAVEL ACE, aceita o prestador que lhe for indicado, quer seja particular, quer seja estatal, conforme as condições médicas oferecidas pelo local do evento, e concorda com as normas locais de atendimento. A prestação dos serviços será providenciada de acordo com a infra-estrutura local, regulamentos e costumes/local do evento, a localização e o horário, a natureza e a emergência do atendimento necessário, assim como a própria conveniência pessoal do VIAJANTE.

**32.6.** Caso a TRAVEL ACE não conte com profissionais disponíveis para a assistência no momento e lugar do evento, poderá autorizar a prestação dos serviços necessários por equipes médicas não pertencentes à sua rede, a fim de facilitar a assistência e, em seguida, proceder ao pagamento direto ao prestador de serviços, observado o disposto nestas condições gerais.

**32.7** Os produtos adquiridos através do “site mobile” possuirão uma carência de 24h a contar da data de compra do produto.

### **33. FORO**

O foro competente para dirimir eventuais pendências decorrentes deste contrato é o da comarca da cidade de São Paulo - SP, Brasil.



#### IV. DOS SEGUROS CONTRATADOS PELA TRAVEL ACE

##### 34. SEGURO VIAGEM

***NEM TODOS OS PRODUTOS DA TRAVEL ACE POSSUEM O “SEGURO VIAGEM”. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA. NO PRODUTO “MY NATIONAL”, O SEGURO SÓ É VÁLIDO PARA BRASILEIROS EM VIAGEM NO TERRITÓRIO NACIONAL.***

**34.1.** A TRAVEL ACE contratou, junto à SEGURADORA autorizada a operar no mercado brasileiro, apólice coletiva de seguro viagem em favor de seus clientes (VIAJANTES-SEGURADOS), figurando como estipulante da mesma.

**34.1.1.** O seguro “VIAGEM” está garantido pela Ace Seguradora S.A., e encontra-se sujeito às condições gerais, especiais e particulares da companhia seguradora, transcritas nas condições gerais da Travel Ace entregues ao VIAJANTE e disponíveis no web site [www.travelace.com.br](http://www.travelace.com.br).

**34.2.** Na qualidade de estipulante do seguro, a TRAVEL ACE atua, nos termos das leis brasileiras, como representante dos segurados (VIAJANTES), cabendo-lhe, quando solicitado, receber comunicações e avisos, prestar a ambas as partes, segurado e seguradora, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada.

##### 34.3. DEFINIÇÕES DO SEGURO

**34.3.1. ACIDENTE** – é o evento com data caracterizada, exclusivo 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 invalidez permanente do segurado, ou torne necessário tratamento médico.

###### **I) Inclui-se no conceito de acidente pessoal:**

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

###### **II) Não se incluem no conceito de acidente pessoal:**

- a)** as doenças (incluídas 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;



**b) as intercorrências ou complicações conseqüentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto.**

#### **34.3.2. AVISO DE SINISTRO**

É a comunicação à Seguradora da ocorrência de Evento Coberto pelo Seguro, conforme previsto na apólice, Certificado Individual e/ou Condições Particulares.

#### **34.3.3 BAGAGEM**

Por bagagem entende-se todos os objetos de uso pessoal do segurado, quando transportados e despachados, devidamente acondicionados em compartimentos fechados, sob chave.

#### **34.3.4. BENEFICIÁRIO**

É a pessoa física ou jurídica em favor da qual é devida a indenização em caso de sinistro. O beneficiário pode ser determinado, quando constituído nominalmente na apólice/certificado ou indeterminado quando desconhecido na formação do contrato. Na falta de Beneficiário nomeado, a indenização será paga metade ao cônjuge não separado judicialmente/ companheiro(a) e metade aos herdeiros do Segurado, conforme Código Civil.

#### **34.3.5. BOLSA**

Será considerado bolsa, para efeitos deste Seguro, o acessório feito de couro, tecido, plástico, palha, rafia ou outros materiais, cuja finalidade seja a de carregar diversos e pequenos objetos, como carteira, chaves, maquiagem, cigarro, isqueiro, óculos de sol, etc. Nesta categoria estão incluídas bolsas femininas, maletas, pastas ou mochilas.

#### **34.3.6. CAPITAL SEGURADO**

É a importância máxima estabelecida para cada garantia deste Seguro, a ser paga em caso de ocorrência de Evento Coberto.

#### **34.3.7. CONDIÇÕES GERAIS**

Conjunto de cláusulas contratuais que estabelecem direitos e obrigações tanto da Seguradora quanto do Segurado, do Estipulante e dos Beneficiários do seguro.

#### **34.3.8. CONDIÇÕES PARTICULARES**

São as condições que particularizam o contrato, indicando o seu objeto, valor do seguro, características, etc. As Condições Particulares são exclusivas para cada contrato de comercialização deste seguro, ao contrário das condições gerais.

#### **34.3.9. ESTIPULANTE**

É a pessoa jurídica, legalmente constituída, que contrata o seguro, ficando responsável por representar os segurados perante a seguradora.

#### **34.3.10. EVENTO COBERTO**

É o evento futuro e incerto, de natureza súbita, involuntária e imprevisível, descrito nas garantias e ocorrido durante a vigência do seguro.



#### **34.3.11. GRUPO SEGURADO**

Totalidade de pessoas físicas aceitas e inscritas na Apólice Coletiva.

#### **34.3.12 GRUPO SEGURÁVEL**

Totalidade das pessoas físicas que podem aderir ao seguro.

#### **34.3.13 INDENIZAÇÃO**

É o montante do capital segurado que a seguradora efetivamente paga ao segurado ou aos seus beneficiários em decorrência de evento coberto por este seguro.

#### **34.3.14. SEGURADO**

Componentes do Grupo Segurado.

#### **34.3.15. SEGURADORA**

ACE SEGURADORA S.A., companhia de seguros, devidamente constituída e legalmente autorizada a operar no país, que assume e gere os riscos inerentes às garantias contratadas, nos termos das Condições Contratuais.

#### **34.3.16. SINISTRO**

Termos que define o acontecimento do evento previsto e coberto no contrato de seguro.

**34.3.17. VIGÊNCIA:** Período de tempo durante o qual o Seguro cobre os riscos do Segurado, nos termos das Condições Contratuais.

### **35. GARANTIAS DO SEGURO: As garantias do seguro são:**

**Garantia básica:** Morte Acidental

#### **Garantias adicionais:**

- Invalidez Permanente Total por Acidente;
- Perda de Bagagem em Transporte Aéreo e Marítimo – Garantia Suplementar;
- Gastos Derivados por atraso ou extravio de bagagem;
- Mala danificada;
- Cancelamento e Interrupção de Viagem.

#### **Garantias especiais:**

- Cancelamento/Interrupção de viagem - plus;
- Cancelamento/interrupção de viagem - top,
- Interrupção para sogros, genros e noras



- Roubo de bagagem em táxi/hotéis/transporte público/parques
- Danos à bagagens especiais;
- Roubo e furto/Quebra accidental de laptop corporativo;
- Compra protegida;
- Perda e roubo de cartão de crédito em viagem internacional;
- Seguro Residencial;

**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 adquirida.**

**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 encontre em boas condições de saúde e em plena atividade física.**

**- GARANTIA BÁSICA:**

**36. MORTE ACIDENTAL:** É a garantia de pagamento de uma indenização ao(s) Beneficiário(s) do Segurado, limitado ao Capital Segurado definido na Apólice e indicado no “voucher” da Travel Ace, caso este venha a falecer em decorrência de Acidente Pessoal coberto e ocorrido durante o período de cobertura deste Seguro, respeitados os riscos excluídos no item 36.1., e a definição de Acidente Pessoal do item 34.3.1.

**IMPORTANTE: Os seguros de menores de 14 anos destinam-se apenas ao reembolso das despesas com funeral, respeitado o limite máximo do Capital Segurado, que devem ser comprovadas mediante apresentação das contas originais, que podem ser substituídas, a critério da Seguradora, por outros comprovantes satisfatórios, incluindo-se entre as despesas com funeral as havidas com o traslado, não estando cobertas as despesas com aquisição de terrenos ou jazigos.**

**36.1. RISCOS EXCLUÍDOS**

**Excluem-se da garantia básica os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de:**

- a)** Gravidez, parto ou aborto e suas consequências;
- b)** Qualquer tipo de hérnia e suas consequência;
- c)** Choque anafilático e suas consequências;
- d)** Atos ilícitos, atos propositais, culpa grave, negligência, ação ou omissão dolosa do segurado ou dos beneficiários do seguro.

**Estão excluídos ainda da cobertura deste seguro os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de:**

- a)** Uso de material nuclear, para quaisquer fins, incluindo a explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou exposição a radiações nucleares ou ionizantes;
- b)** De atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de guerrilha, de revolução, agitação, motim, revolta, sedição, golpe militar ou usurpação de poder, sublevação ou outras perturbações de ordem pública e delas decorrentes;
- c)** Quaisquer alterações mentais, incluídas as decorrentes de consumo de álcool, de entorpecentes, de substâncias tóxicas ou de drogas, a menos que estas tenham sido objeto de prescrição médica para o tratamento recomendado por médico legalmente habilitado;
- d)** Competições em aeronaves e veículos a motor, inclusive treinos preparatórios;
- e)** Furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;
- f)** Lesão intencionalmente auto-infligida, suicídio voluntário e premeditado ou qualquer intenção e tentativa de suicídio voluntário e premeditada, independente da sanidade mental do segurado, ocorridos a menos de 2 (dois) anos do início da vigência do plano;
- g)** Voo em aeronaves, exceto quando seja como passageiro pagando passagem em uma aeronave de asa fixa que pertença e seja operada por uma linha aérea ou companhia de frete de aeronaves devidamente autorizada para prover o transporte aéreo regular de passageiros;
- t)** Atos ilícitos ou contrários à lei, praticados pelo beneficiário, executor (es) ou administrador (es) ou herdeiros legais indicados pela pessoa segurada.

### **36.2.Procedimento em caso de sinistro**

Ocorrendo o sinistro coberto pelo seguro, este deverá ser comunicado assim que possível à Central de Assistência, por telefone ou na sua impossibilidade por fax, telegrama ou carta, inclusive para o estipulante do seguro. Deverá, em seguida, ser entregue cópia autenticada da documentação relacionada adiante, junto com o Aviso de Sinistro fornecido pela seguradora, totalmente preenchido e assinado pelo

Segurado ou pelo(s) Beneficiário(s), conforme o caso, e pelo médico assistente (com carimbo e nº. no CRM). Os documentos a seguir são imprescindíveis para análise do sinistro:

- a)** Certidão de Óbito;
- b)** Cédula de Identidade, CPF e passaporte do Segurado (original e cópia);
- c)** Passagens completas e/ou início da viagem validado;
- d)** Documentação do (s) Beneficiário(s):
  - Cônjuge: Certidão de casamento e cédula de identidade do Cônjuge.
  - Companheira: Anotação na Carteira de Trabalho ou Comprovante de Dependentes no INSS e Cédula de Identidade da companheira.
  - Filhos: Certidão de Nascimento.
  - Outros: Cédula de identidade.
- e)** Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial;
- f)** Laudo Necroscópico;



- g)** Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- h)** Laudo de dosagem alcoólica, quando necessário;
- i)** Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), quando o caso exigir;
- j)** Faturas e recibos de pagamentos feitos à Agência de viagens onde os serviços foram contratados. Essas faturas e recibos deverão coincidir com as declarações feitas pela Agência de Viagens ou Seguradora.

**36.3.** As indenizações, se devidas, serão pagas no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da data de recebimento, pela seguradora, de todos os documentos necessários a comprovação ou elucidação do evento, atualizadas pela variação positiva do IGPM desde a data do evento até a do efetivo pagamento.

- a)** A contagem do prazo de 30 (trinta) dias será suspensa e reiniciada no caso de solicitação de nova documentação;
- b)** O valor da indenização será atualizado pelo IGPM e acrescido de 1% (um por cento) ao mês quando o prazo de liquidação superar o prazo aqui previsto, a partir do primeiro dia posterior ao término do referido prazo.

**- GARANTIAS ADICIONAIS:**

**37. INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE**

É a garantia do pagamento de uma indenização ao Segurado, limitada ao Capital definido na apólice, e mencionado no *voucher* da Travel Ace, em caso de perda ou impotência funcional definitiva e total de um membro ou órgão do segurado, atestada por profissional legalmente habilitado, em virtude de lesão física causada por Acidente Pessoal coberto, **quando este ocorrer dentro do período de vigência deste seguro e durante a viagem de ida e volta entre o ponto de partida e o destino (conforme indicação da passagem), incluindo a permanência no destino, respeitados os riscos excluídos. Considerar-se-á como Invalidez Permanente Total por Acidente, desde que a mesma seja de caráter definitivo, um dos seguintes eventos:**



- a) perda total de 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 um dos pés;
- g) perda total do uso de ambos os pés;
- h) alienação mental total e incurável que não permita ao segurado nenhum trabalho ou ocupação, pelo resto de sua vida.

**IMPORTANTE: Não há cobertura para Invalidez Permanente Parcial.**

**37.1. RISCOS EXCLUÍDOS: os mesmos previstos no item 36.1.**

**37.2. Prova do Sinistro - documentação necessária:**

- a) Cédula de Identidade e CPF do Segurado;
- b) Boletim de Ocorrência Policial, emitido por autoridade policial;
- c) Comunicado de Acidente do Trabalho (CAT), quando o caso exigir;
- d) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo segurado;
- e) Laudo de dosagem alcoólica, quando necessário;
- f) Laudo do médico assistente, anexando os exames realizados pelo Segurado, indicando o grau de invalidez e o caráter permanente.

**IMPORTANTE: 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 Seguradora pagará a indenização devida pelo caso de morte, deduzida a importância já paga por Invalidez Permanente.**

**38. PERDA DE BAGAGEM EM TRANSPORTE – GARANTIA TOTAL (SEGURO BAGAGEM)**

É a garantia do pagamento ao Segurado de uma indenização em caso de extravio definitivo da bagagem durante seu transporte em aviação de linha aérea regular ou marítima, limitada ao valor do Capital Segurado definidos na Apólice, respeitados os riscos excluídos.

**IMPORTANTE: A indenização a que se refere esta Cobertura será igual ao valor indenizado pela Cia. Aérea até o limite máximo previsto na "Tabela de Benefícios e Limites" constante no "voucher," não importando, sob qualquer alegação, o valor de seu conteúdo. Nos casos de extravio marítimo, o reembolso será o limite informado na "Tabela de Benefícios e Limites" constante no voucher, não importando, sob qualquer alegação, o valor de seu conteúdo.**

**38.1.** A bagagem deverá ser devidamente acondicionada, de acordo com as características específicas de cada bem nela contido.



**38.1.2..** A efetiva perda da bagagem só estará coberta se ocorrer entre o momento em que a mesma é entregue ao pessoal autorizado da Cia Aérea para ser embarcada (check in) e o momento em que é devolvida ao passageiro, ao finalizar a viagem (check out).

**38.1.3** A efetiva perda da bagagem só estará coberta se for informada imediatamente à Cia Aérea, antes de deixar o recinto de entregas e/ou aeroporto, no qual constatou a falta da bagagem, sendo obrigatória a abertura do P.I.R (Property Irregularity Report) ou World Tracer.

**38.1.4. Para viagens marítimas** faz-se necessária a apresentação da Carta emitida pela Cia Marítima confirmando o extravio definitivo, bem como uma declaração dos bens, com seus respectivos valores, constantes na bagagem quando do extravio.

**38.1.5.** É imprescindível que a Empresa Transportadora tenha assumido a sua responsabilidade pela perda/extravio da bagagem e tenha pago ao passageiro a Indenização Proposta pela Empresa Transportadora, para que a indenização seja processada.

**RISCOS EXCLUÍDOS:** Excluem-se desta garantia, os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de:

a) depreciação e deterioração normal de objetos;

b) danos decorrentes de confisco, apreensão ou de destruição a mando de autoridade de fato ou de direito;

c) danos a óculos, lentes de contato, e qualquer aparato bucal;

d) metais preciosos e suas ligas, trabalhadas ou não, jóias, peles naturais ou sintéticas, quadros e quaisquer obras de arte, bijuterias de qualquer natureza, relógios e títulos;

e) perdas ocorridas com segurado que atue como operador ou membro da tripulação do meio de transporte que originar o sinistro;

f) quaisquer tipos de animais;

g) líquidos e bebidas em geral, alcoólicas ou não, bem como alimentos de qualquer espécie, perecível ou não;

h) objetos que o Segurado porte consigo ou em bagagem de mão, cuja guarda esteja sob sua responsabilidade, aí incluídos, dentre outros bens, roupas relógios, canetas, chaveiros, objetos de uso pessoal, óculos, equipamentos de cine, foto e ótica, aparelhos de som e vídeo



**i) objetos que o Segurado porte consigo ou que tenha sido colocado sob a responsabilidade da Empresa Transportadora ou do Hotel, e que se destinem, ou assim possam ser considerados, a realização de tarefas de cunho profissional, pelo segurado ou terceiros, por conta própria ou não;**

**j) quaisquer objetos que, por sua destinação e/ou quantidade, tenham fins comerciais ou representem valores negociáveis, tais como dinheiro, em moeda ou papel, cheques, títulos, apólices, selos coleções etc;**

**k) quaisquer documentos ou papéis que representem obrigação de qualquer espécie, bem como valor estimativo de qualquer bem integrante do patrimônio do Segurado;**

**l) Danos Físicos causados aos bens despachados durante a viagem.**

### **38.2. Prova do Sinistro - documentação necessária (extravio definitivo/ Marítimo):**

- a) Número do atendimento registrado na Central de Assistência 24h através de contato telefônico;**
- b) Cópia dos documentos pessoais: Carteira de identidade, CPF, “voucher” Travel Ace e cópia do comprovante de endereço nominal ao segurado;**
- c) Original ou cópia autenticada do ticket da bagagem, onde consta o peso da bagagem, no caso de transporte aéreo;**
- d) Original ou cópia autenticada do Informe de Irregularidade (em inglês P.I.R, “Property Irregularity Report”) ou World Trace (transporte aéreo);**
- e) Cópia do comprovante de quitação dos valores pagos diretamente ao segurado pela empresa transportadora (transporte aéreo);**
- f) Comprovante de Dados Bancários (folha de cheque, cartão);**
- g) Carta Autorização de Depósito em Conta de Terceiros;**
- h) Carta emitida pela cia. marítima confirmando o extravio (transporte marítimo);**
- i) Declaração de bens com seus respectivos valores (transporte marítimo);**
- j) Declaração de danos e extravio de bagagem (transporte marítimo);**

***NEM TODOS OS PRODUTOS DA TRAVEL ACE POSSUEM O “SEGURO DE PERDA DE BAGAGEM”. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA., BEM COMO A RESPONSABILIDADE ASSUMIDA PELA SEGURADORA.***

### **39. GASTOS DERIVADOS POR ATRASO DE BAGAGEM (DEMORA NA LOCALIZAÇÃO)**

É a garantia do pagamento ao Segurado de uma indenização para gastos emergenciais em caso de atraso ou extravio de bagagem, limitada ao valor do Capital Segurado definidos na Apólice, respeitados os riscos excluídos.



**39.1.** A compensação referida anteriormente consiste em uma indenização a título de reembolso visando uma compensação por gastos decorrentes da compra de roupas e objetos de higiene pessoal de primeira necessidade, considerados imprescindíveis caso a Bagagem do Segurado não seja localizada dentro de 24 (vinte e quatro) horas da data da notificação à Central de Assistência ou à Seguradora e o mesmo ainda se encontre em viagem ao longo deste período.

**39.2.** Caso a bagagem seja localizada antes ou após as 24 horas estabelecidas e, o segurado tiver efetuado compras de roupas e objetos de higiene pessoal de primeira necessidade considerados imprescindíveis, haverá indenização respeitando-se uma franquia de 6 (seis) horas. Depois de localizada a bagagem, nada mais será indenizado. Para os casos de atraso de bagagem, só haverá reembolso de despesas, no trecho de ida.

**39.3. EXCLUSÕES:** Excluem-se desta garantia, os eventos ocorridos em consequência direta e indireta de:

**a) Compras efetuadas de Equipamentos eletro-eletrônicos, equipamentos e imagem e som, instrumentos musicais, equipamentos esportivos, óculos, jóias, líquidos e bebidas em geral;**

**b) Roubo ou furto da bagagem;**

**c) Compras efetuadas antes das 6 horas do registro do atraso junto à Cia Aérea.**

**39.4 Prova de Sinistro – Documentação necessária (Demora na localização):**

**a)** Número do atendimento registrado na Central de Assistência 24h através de contato telefônico;

**b)** Cópia dos documentos pessoais: Carteira de identidade, CPF, “voucher” Travel Ace e comprovante de endereço nominal ao segurado;

**c)** Original ou cópia autenticada do ticket da bagagem;

**d)** Original ou cópia autenticada do Informe de Irregularidade (em inglês P.I.R, “Property Irregularity Report”) ou World Trace;

**e)** Notas fiscais originais de gastos realizados com a descrição dos itens adquiridos;

**f)** Comprovante de Dados Bancários (folha de cheque, cartão);

**g)** Carta Autorização de Depósito em Conta de Terceiros;

***NEM TODOS OS PRODUTOS DA TRAVEL ACE POSSUEM O “SEGURO DE GASTOS DERIVADOS POR ATRASO DE BAGAGEM”. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA., BEM COMO A RESPONSABILIDADE ASSUMIDA PELA SEGURADORA.***

#### **40. MALA DANIFICADA**

É a garantia do pagamento ao segurado pelos danos causados em sua mala em viagem **Marítima**, cuja responsabilidade seja da Empresa Transportadora. Para que esta garantia seja acionada é UNITUR - Praça Marechal Deodoro, 130 / 301 (Praça da Matriz) – Centro – Porto Alegre / RS CEP 90010-300 - Tel.: (51) 3272.3377 – Fax: (51) 3225.2560 – e-mail: kelly@unitur.com.br WWW.UNITUR.COM.BR



necessária a apresentação do “Registro de Danos junto à Empresa Transportadora”, desde que o dano tenha sido constatado ainda no porto de desembarque, onde seja possível realizar a reclamação junto à Cia Transportadora, bem como é imprescindível a apresentação da Nota Fiscal de reposição ou conserto do bem danificado. No caso de impossibilidade de conserto da mala, é obrigatória a apresentação do laudo técnico.

**40.1. EXCLUSÕES:** Excluem-se desta garantia, os eventos ocorridos em consequência direta e indireta de:

- a) Roubo ou furto qualificado da mala, bem como os pertences dentro dela;**
- b) Constatação do dano após o término da viagem (check out);**
- c) Danos à mala em viagens aéreas ou rodoviárias;**

**40.2 Prova do Sinistro – documentação necessária (mala danificada)**

- a) Número do atendimento registrado na Central de Assistência 24h através de contato telefônico;**
- b) Cópias dos documentos do segurado: Carteira de identidade, CPF, “voucher” da Travel Ace e comprovante de endereço;**
- c) Documento original de registro de danos junto a companhia transportadora devidamente preenchido;**
- d) Nota fiscal original com a descrição do conserto realizado; caso o dano não permita o reparo da mala, nota fiscal original de compra acompanhada de declaração do profissional que fez a avaliação para conserto;**
- e) Comprovante de Dados Bancários (folha de cheque, cartão);**
- f) Carta Autorização de Depósito em Conta de Terceiros;**

***NEM TODOS OS PRODUTOS DA TRAVEL ACE POSSUEM O “SEGURO DE MALA DANIFICADA”.  
VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA., BEM COMO A  
RESPONSABILIDADE ASSUMIDA PELA SEGURADORA.***

#### **41. CANCELAMENTO OU INTERRUPTÃO DE VIAGEM**

É a garantia do pagamento ao Segurado ou Beneficiário de uma indenização visando ressarcir-lo das perdas irre recuperáveis com depósitos e/ou despesas pagas por antecipação em referência a sua viagem, limitada ao Capital Segurado definido na Apólice, respeitados os riscos excluídos, sempre que o Cancelamento ou Interrupção da Viagem for necessário e/ou inevitável, como consequência única e exclusivamente de:

- a) Morte ou internação hospitalar por um período superior há 12 (doze) horas, declarada de forma repentina e de maneira aguda do Titular, Cônjuge, Pais, Irmãos ou Filhos, impossibilitando o início ou o prosseguimento de sua viagem. A enumeração é taxativa e não enumerativa; Para o caso de cancelamento de viagem, a internação deve ocorrer até os 30 (trinta) dias que antecedam o início de vigência do Voucher;**



- b)** recebimento de notificação em juízo improrrogável para o Segurado comparecer perante a Justiça, desde que o recebimento da referida notificação seja posterior à contratação da viagem e/ou serviços turísticos;
- c)** declaração de uma autoridade sanitária competente deixando o Segurado em quarentena, desde que a declaração seja posterior à contratação da viagem e/ou serviços turísticos.

**IMPORTANTE:**

**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.

**41.1. RISCOS EXCLUÍDOS:** excluem-se desta garantia os eventos ocorridos em consequência direta e indireta de:

- a)** cirurgias plásticas e suas consequências, incluindo-se aquelas derivadas de problemas congênitos. Estão cobertas as cirurgias plásticas restauradoras decorrentes de Acidente Pessoal coberto ocorrido no período de cobertura do Seguro;
- b)** tratamento estético e para obesidade em quaisquer modalidades, bem como cirurgias e períodos de convalescença a ele relacionados;
- c)** hospitalizações para exames físicos rotineiros ou qualquer outro exame sem que haja abalo na saúde normal;
- d)** hospitalizações quando o paciente não estiver sob cuidados de médicos legalmente habilitados; e
- e)** doenças crônicas e/ou pré-existentes à contratação do seguro não declaradas no Cartão-Proposta, quando este é exigido, de conhecimento do Segurado, assim como o agravamento, consequências e sequelas.

**Estão EXCLUÍDAS da cobertura desta garantia as internações em instituições do tipo abaixo relacionadas:**

- a)** instituição para atendimento de deficientes mentais, ou seja, uma instituição primordialmente dedicada ao tratamento de enfermidades psiquiátricas, incluindo subnormalidades; ou ainda o departamento psiquiátrico de um hospital;
- b)** local para idosos, casas de descanso, asilos e assemelhados;
- c)** clínicas ou local para recuperação de viciados em álcool e drogas;
- d)** instituições de saúde hidroterápica ou clínica de método curativos naturais; casa de saúde para convalescentes; unidade especial de Hospital usada primordialmente como um lugar para viciados em drogas ou álcool, ou como uma instituição de saúde para convalescentes ou para reabilitação; clínicas de emagrecimento e SPA.



**41.2 DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA e PAGAMENTO:** Para que a TRAVEL ACE possa analisar o pedido de pagamento, o VIAJANTE deve apresentar os seguintes documentos:

- a)** Número do atendimento registrado na Central de Assistência 24h através de contato telefônico;
- b)** Cópia dos documentos pessoais: Carteira de identidade, CPF, “voucher” Travel Ace e comprovante de endereço nominal ao segurado;
- c)** Documentos originais que comprovem a internação hospitalar do segurado ou do membro da família deste;
- d)** Cópia autenticada da certidão de óbito do segurado ou membro da família deste, cujo falecimento tenha motivado o cancelamento da viagem;
- e)** Documento de notificação para comparecimento diante da justiça;
- f)** Documentos que comprovem o pagamento do valor referente à viagem segurada;
- g)** Documento que declare e comprove o valor da multa retida;
- h)** Documentação que comprove o vínculo familiar nos casos correspondentes;
- i)** Aviso de Sinistro Ace - Questionário Médico – Preenchido e assinado pelo médico responsável;
- j)** Comprovante de Dados Bancários (folha de cheque, cartão);
- l)** Carta Autorização de Depósito em Conta de Terceiros;

O pagamento será feito ao VIAJANTE. No caso de falecimento deste, o pagamento será feito a quem comprovar ter se responsabilizado pelo pagamento destas.

***O SEGURO DE “INTERRUPÇÃO” E “CANCELAMENTO DE VIAGEM” NÃO ESTÁ PREVISTO EM ALGUNS PRODUTOS DA TRAVEL ACE. VERIFIQUE EM SEU VOUCHER SE É O CASO DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.***

**- GARANTIAS ESPECIAIS:**



#### **42. CANCELAMENTO/INTERRUPÇÃO DE VIAGEM – ADICIONAL PAIS E SOGROS (COM INTERNAÇÃO) - PLUS**

É a garantia do pagamento ao Segurado de uma indenização visando ressarcir-lo das perdas irre recuperáveis com depósitos e/ou despesas pagas por antecipação em referência a sua viagem, limitada ao Capital Segurado definido na Apólice, respeitados os riscos excluídos, sempre que o Cancelamento ou Interrupção da Viagem for necessário e/ou inevitável, como consequência única e exclusivamente de:

a) Morte, acidente pessoal ou enfermidade declarada de forma repentina e de maneira aguda do segurado, cônjuge, filhos(as), enteados(as) ou internação hospitalar por mais de 12 (doze) horas declarada de forma repentina e de maneira aguda do Titular, Cônjuge, Pais, Irmãos, Sogro, Sogra, Genro, Nora, desde que ocorrida até os 30 (trinta) dias que antecedam o início de vigência do Voucher do Segurado impossibilitando o início de sua viagem. A enumeração é taxativa e não enumerativa.

##### **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.

**42.1. EXCLUSÕES:** Excluem-se desta garantia os eventos ocorridos em consequência direta e indireta de:

- a) cirurgias plásticas e suas consequências, incluindo-se aquelas derivadas de problemas congênitos. Estão cobertas as cirurgias plásticas restauradoras decorrentes de Acidente Pessoal coberto ocorrido no período de cobertura do Seguro;
- b) tratamento estético e para obesidade em quaisquer modalidades, bem como cirurgias e períodos de convalescença a ele relacionados;
- c) hospitalizações para exames físicos rotineiros ou qualquer outro exame sem que haja abalo na saúde normal;
- d) hospitalizações quando o paciente não estiver sob cuidados de médicos legalmente habilitados; e
- e) doenças crônicas e/ou pré-existentes, de conhecimento do Segurado, assim como o agravamento, consequências e sequelas.

**42.1.1** Estão EXCLUÍDAS da cobertura desta garantia as internações em instituições do tipo abaixo relacionados:



- a) instituição para atendimento de deficientes mentais, ou seja, uma instituição primordialmente dedicada ao tratamento de enfermidades psiquiátricas, incluindo subnormalidades; ou ainda o departamento psiquiátrico de um hospital;
- b) local para idosos, casas de descanso, asilos e assemelhados;
- c) clínicas ou local para recuperação de viciados em álcool e drogas;
- d) instituições de saúde hidroterápica ou clínica de método curativos naturais; casa de saúde para convalescentes; unidade especial de Hospital usada primordialmente como um lugar para viciados em drogas ou álcool, ou como uma instituição de saúde para convalescentes ou para reabilitação; clínicas de emagrecimento e SPA.

#### **43. CANCELAMENTO/INTERRUPÇÃO DE VIAGEM – TOTAL**

É a garantia do pagamento ao Segurado de uma indenização visando ressarcir-lo das perdas irrecuperáveis com depósitos e/ou despesas pagas por antecipação em referência a sua viagem, limitada ao Capital Segurado definido na Apólice, respeitados os riscos excluídos, sempre que o Cancelamento ou Interrupção da Viagem for necessário e/ou inevitável, como consequência única e exclusivamente de:

- a) Morte, acidente pessoal ou enfermidade declarada de forma repentina e de maneira aguda do segurado, cônjuge, filhos(as), enteados(as) sogro, sogra, genro ou nora do segurado desde que ocorrida até os 30 (trinta) dias que antecedam o início de vigência do Voucher do Segurado impossibilitando o início de sua viagem. A enumeração é taxativa e não enumerativa;
- b) Cunhados(as): em caso de morte ou internação hospitalar do(a) cunhado(a) do segurado superior a 3 (três) dias e comprovada dependência do Titular.
- c) Incêndio, desmoronamento, furto qualificado e arrombamento da residência do segurado, nas vésperas da viagem. Esta cobertura será válida se o evento ocorrer entre 30 dias e 1 dia antes da viagem.
- d) Interrupção de Viagem Internacional por Deportação (após ser aceito no destino): É a garantia do pagamento ao Segurado de uma indenização visando ressarcir-lo das perdas irrecuperáveis com depósitos e/ou despesas pagas referente ao tempo restante do pacote de viagem contratado que o segurado não teve o direito de permanecer no país de destino, limitado ao Capital Segurado contratado, respeitados os riscos excluídos, desde que a deportação ocorra por falta de algum tipo de documentação adicional que não tenha sido solicitada pela Agência ou Empresa Responsável, respeitadas as exclusões adiante especificadas (item 43.2.).

É considerada documentação básica a lista abaixo:

- um documento de viagem válido (passaporte);
- duas fotografias recentes 3 x 4 cm;
- dois formulários de pedido de visto devidamente preenchidos e assinados;
- pagamento de taxa de um pedido de visto em espécie;
- bilhete de passagem;



- comprovante de reserva de hotel;
- quando se trata de um menor: documento que prova a autorização pelo responsável.
- seguro de assistência médica em viagem;
- voucher - comprovante de pagamento feito no Brasil das reservas feitas para a viagem

**Não haverá cobertura no caso de falta de qualquer item constante da lista de documentação básica.**

**Outros itens poderão ser incluídos da lista de documentação básica, ou seja, a cobertura de outros itens poderá ser excluída, nos termos das condições do seguro.**

**43.1. EXCLUSÕES:** As mesmas descritas nos itens 42.1. e 42.1.1 acima.

**43.2. EXCLUSÕES RELATIVAS À INTERRUPTÃO DA VIAGEM POR DEPORTAÇÃO:** Excluem-se desta garantia, os eventos ocorridos em consequência direta e indireta de:

a) deportação por falta de alguma documentação constante na lista acima;

b) má fé do segurado;

c) pedido de deportação realizada por pessoa que tenha laços/vínculo com o Segurado. Considera como laços/vínculo: parentes, amigos ou pessoa que tenha dependência econômica com o Segurado ou que resida com o mesmo

d) pacotes terrestres ou marítimos.



#### **44. ROUBO DE BAGAGEM EM TAXI/HOTÉIS/TRANSPORTE PÚBLICO/PARQUES (QUANDO CONTRATADA)**

Cobertura de Roubo de Malas, Maletas, Pastas, Bolsas e Bagagem exclusivamente se o segurado estiver no Hotel, Transporte Público de Passageiros e Parques Temáticos.

##### **44.1. Definições**

**Roubo:** Se caracteriza pela subtração dos bens cobertos mediante grave ameaça ou violência, reduzindo a possibilidade de resistência da vítima.

**Produto Coberto:** Poderão ser cobertos quaisquer produtos que tenham o risco de Roubo, e estão descritos a seguir:

<b>Bolsa ou pasta</b>	<b>ou sol</b>	<b>Celular itens</b>	<b>Óculos de</b>	<b>Demais</b>	<b>Franquia</b>		
30% do capital total	20% do capital total	20% do capital total	30% do prejuízo	15% do capital total	capital total	total	(dedutível)

##### **44.2. EXCLUSÕES ESPECÍFICAS**

- a) Subtração sem violência ou grave ameaça ou praticada por pessoas do conhecimento do Segurado; b) Furto;
- c) Qualquer ato doloso – com intenção – por parte do Segurado;
- d) Atos praticados por pessoas do conhecimento do Segurado, parentes ou não;
- e) Roubo ou Furto de quaisquer acessórios isoladamente ou conjuntamente;
- f) Perda ou desaparecimento do bem.

#### **45. DANOS A BAGAGENS ESPECIAIS/GARANTIA SUPLEMENTAR**

Esta cobertura, quando contratada, cobrirá os seguintes itens descritos abaixo:

- Instrumentos Musicais
- Pranchas
- Taco
- Bicicleta
- Equipamentos Esportivos
- Carrinhos de bebês

**45.1.** Mediante pagamento de prêmio, é garantida uma indenização suplementar ao segurado (mesmo valor limitado ao capital contratado) à já paga pela Empresa responsável pelo transporte em caso de danos à bagagem citada acima durante seu transporte, e despachado no container do mesmo, quando os prejuízos decorrentes de danos efetivamente excederem o valor pago pela Empresa responsável pelo transporte, limitada ao valor do Capital Segurado definido na Apólice,



respeitados os riscos excluídos. A indenização será adicional à paga pela companhia transportadora e soma das indenizações não poderá ser superior ao valor do bem.

**45.2.** O efetivo Dano da bagagem especial só estará coberto se ocorrerem entre o momento em que a mesma é entregue ao pessoal autorizado da Companhia Transportadora para ser embarcada e o momento em que é devolvida ao passageiro ao finalizar a viagem.

**45.3.** É imprescindível que a Companhia transportadora tenha assumido a sua responsabilidade pelo dano a bagagem e tenha pago ao passageiro a Indenização proposta pela Companhia Transportadora para que a efetiva indenização por Dano a Bagagem prevista nesta garantia seja paga, deduzindo o percentual de franquia dedutível.

**45.4.** A efetiva comprovação do dano da bagagem só estará coberto se for informado imediatamente à companhia aérea, antes de deixar o recinto de entregas e/ou o aeroporto, no qual constatou a referida falta, obtendo o segurado, comprovante por escrito da referida responsabilidade, mediante o formulário "P.I.R." (Property Irregularity Report).

**45.5.** Nos casos em que a Cia Transportadora reconhecer o dano, mas não chegar a um acordo de valor de ressarcimento com o passageiro, a seguradora irá indenizar até o limite do capital contratado, o valor do conserto do bem danificado. Para isso, é necessário que o segurado apresente o laudo técnico com o valor do conserto. Será deduzido o percentual de franquia estabelecido para a cobertura.

**45.6. EXCLUSÕES: Excluem-se desta garantia os eventos abaixo:**

- a) depreciação e deterioração normal de objetos;**
- b) danos decorrentes de confisco, apreensão ou de destruição a mando de autoridade de fato ou de direito;**
- c) danos a qualquer bem não relacionado nesta cobertura;**
- d) perda, extravio, roubo, desaparecimento do bem, ou furto;**
- e) bagagem de mão o não despachada**
- f) danos ocorridos fora do período de vigência do Voucher ou fora do período de transporte do bem segurado descrito acima. g) viagens marítimas**

**45.7 FRANQUIA DEDUTÍVEL:** 15% aplicada sobre os prejuízos apurados

#### **46. ROUBO E FURTO QUALIFICADO OU QUEBRA ACIDENTAL TOTAL DE LAPTOP CORPORATIVO (QUANDO CONTRATADA)**

Mediante pagamento de prêmio, estará garantida uma indenização (não a reposição do bem) ao Beneficiário em caso de roubo, furto qualificado ou quebra accidental Total do bem coberto em viagem internacional e durante a vigência do Voucher. Quebra Acidental Total: Inutilização por



quebra do bem adquirido (perda total = no mínimo 70% do valor de novo para reparação), em razão de acidente devidamente comprovado. Apenas como bagagem de mão. Em caso de evento coberto, a indenização será paga para a Pessoa Jurídica legalmente habilitada.

**46.1.** A indenização será a reposição do bem sinistrado, limitado ao capital segurado, e está limitado ainda a 1 (hum) bem segurado, apenas para bagagem de mão. Em caso de evento coberto, a indenização será paga para Pessoa Jurídica legalmente habilitada.

**46.2. FRANQUIA DEDUTÍVEL:** O segurado participará com 15% do valor da indenização do bem.

### **46.3. EXCLUSÕES ESPECÍFICAS**

- a) **Subtração sem violência ou grave ameaça ou praticada por pessoas do conhecimento do Segurado;**
- b) **Qualquer ato doloso – com intenção – por parte do Segurado;**
- c) **Atos praticados por pessoas do conhecimento do Segurado, parentes ou não;**
- d) **Furto Simples, entendendo-se como tal aquele cometido sem emprego de violência e sem que sejam deixados quaisquer vestígios; e) Roubo ou Furto de quaisquer acessórios isoladamente ou conjuntamente;**
- f) **Furto, se o bem for furtado de algum automóvel deixado descuidado sem as devidas providências de segurança; g) Perda ou desaparecimento do bem.**
- h) **Se o notebook estiver como bagagem despachada.**
- i) **Quebra a qual seja possível a reparação do bem**
- j) **Danos causados em consequência de uso indevido do bem;**
- k) **Depreciação, desgaste ou deterioração natural do bem;**
- l) **Falhas ou defeitos já existentes no início da vigência do Seguro;**
- m) **Danos consequentes de limpeza, inspeção, reparo, ajustamento ou serviço de manutenção;**
- o) **Qualquer defeito ou dano acidental decorrente da instalação ou reinstalação de softwares ou programação;**
- p) **Qualquer defeito decorrente do uso de eletricidade ou equipamentos não aprovados pelo fabricante;**
- q) **Danos causados por derramamento de água ou quaisquer outros líquidos.**

### **47. COMPRA PROTEGIDA**

Mediante pagamento de prêmio, estará garantida uma indenização ao Segurado em caso de roubo do produto coberto. Estarão cobertos os eletro-eletrônicos portáteis adquiridos por cartão de crédito no período de viagem que venha a ser roubado em até 24 horas da data de aquisição do bem.

**Roubo:** Se caracteriza pela subtração do objeto acima **mediante grave ameaça ou violência**, reduzindo a possibilidade de resistência da vítima.



**47.1. FRANQUIA DEDUTÍVEL:** 15% do valor do reembolso

**47.2. EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

- a) Subtração sem violência ou grave ameaça ou praticada por pessoas do conhecimento do Segurado;
- b) Qualquer ato doloso – com intenção – por parte do Segurado;
- c) Atos praticados por pessoas do conhecimento do Segurado, parentes ou não; d) Furto
- e) Roubo ou Furto de quaisquer acessórios isoladamente ou conjuntamente;
- f) Furto, se o bem for furtado de algum automóvel deixado descuidado sem as devidas providências de segurança; g) Perda ou desaparecimento do bem.

**48. PERDA E ROUBO DE CARTÃO DE CRÉDITO EM VIAGEM INTERNACIONAL (QUANDO CONTRATADA)**

Mediante pagamento de prêmio, estará garantida uma indenização ao Segurado em caso de perda ou roubo do cartão, estando coberto assim os gastos indevidos e realizados devido à perda ou roubo do cartão. Esta cobertura estará válida no período de viagem e somente no exterior.

Estarão cobertos os gastos indevidos anteriores a data do bloqueio do cartão, em até 48 horas.

**48.1. Definições**

**Cartão de Crédito:** Cartão Plástico em nome do titular do Voucher no qual o mesmo pode efetuar pagamentos eletrônicos através de fatura periódica. **Roubo:** Se caracteriza pela subtração do objeto acima mediante grave ameaça ou violência, reduzindo a possibilidade de resistência da vítima.

**Perda:** Ato ou efeito de perder algo que possuía.

**48.2. EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

- a) Compras sob coação realizadas pelo próprio Segurado;
- b) Saques indevidos sem que tenha ocorrido coação;
- c) Qualquer forma de fraude eletrônica, independente da origem;
- d) Perdas que provenham de ato ilícito, dolo ou má fé do Segurado;
- e) Perdas que provenham de ato ilícito, dolo ou má fé em que haja participação de familiares, dependentes, funcionários ou representantes do Segurado;
- f) Roubo ou coação em que o segurado não seja a própria vítima, ainda que a pessoa portadora do cartão tenha sido por ele autorizada a utilizá-lo;
- g) Despesas ou saques por perda, roubo e furto não reconhecidos pelo Segurado nos cartões, efetuadas fora do período de cobertura;
- h) Transações ocorridas em terminais eletrônicos cujo acesso seja feito por meio de código pessoal e secreto (senha).

**49. SEGURO RESIDENCIAL (SE CONTRATADO)**



A presente Condição tem por objetivo garantir os danos causados ao imóvel segurado e ao seu conteúdo, em razão de Incêndio, Raio, Explosão, Queda de Aeronave ou Fumaça, exceto se decorrente de riscos excluídos, se o evento ocorrer quando o segurado estiver em viagem internacional e durante o período de vigência do voucher contratado.

**49.1. EXCLUSÕES GERAIS:** A seguradora não responderá por perdas e danos causados direta ou indiretamente por:

- a) Atos ilícitos, atos propositais, culpa grave, negligência, ação ou omissão dolosa do Segurado ou dos beneficiários do seguro;**
- b) Multas impostas ou despesas relativas a ações ou processos criminais;**
- c) Furto simples, extravio ou desaparecimento inexplicável;**
- d) Roubo, furto qualificado, apropriação indébita ou estelionato praticados contra o patrimônio do Segurado por seus empregados ou prepostos, quer agindo por conta própria ou mancomunados com terceiros;**
- e) Extorsão mediante seqüestro;**
- f) Vício intrínseco, má qualidade, desgaste natural ou pelo uso, deterioração gradativa, umidade, mofo, roeduras ou estragos por animais daninhos ou pragas, desarranjo mecânico, fadiga, cavitação, corrosão de origem mecânica, térmica ou química, oxidação, erosão, incrustação, poeira e fuligem;**
- g) Quaisquer falhas ou defeitos preexistentes à data de início de vigência das coberturas contratadas e que já eram do conhecimento do segurado ou de seus prepostos; h) Residências de veraneio.**

#### **49.2. Definições**

- **Explosão:** é o processo, não desejado e não controlado, caracterizado por súbito aumento de volume e grande liberação de energia, geralmente acompanhado por altas temperaturas e produção de gases.
- **Incêndio:** é a presença/ocorrência de fogo não desejado e não controlado.
- **Fumaça:** são gases e vapores visíveis que exalam de um corpo em chamas - **Raio:** é a descarga elétrica visível, associada em regra à nuvem de tempestade.

#### **49.3. Estão cobertos também:**

- a) Os danos materiais e as despesas decorrentes de providências tomadas para a mitigação das conseqüências do evento segurado, bem como para o eventual desentulho do local;**
- b) Desmoraonamento resultante de risco coberto;**
- c) Queda de aeronave para automóveis e motocicletas pertencentes ao Segurado e/ou de pessoas que com ele residam, desde que tais bens não possuam seguros específicos e que estejam acondicionados dentro da área do terreno ou imóvel segurado.**
- d) Despesas necessárias para recomposição de documentos de uso pessoal e talões de cheques destruídos por sinistro coberto.**



*A cobertura de queda de raio garante os danos somente se o raio atingir diretamente o terreno ou imóvel segurado.*

**49.4. RISCOS EXCLUÍDOS:** Esta cobertura não garante os prejuízos decorrentes direta ou indiretamente de:

- a) Extravio, Roubo e Furto mesmo que conseqüente de risco coberto;
- b) Queimadas em zona rural e urbana;
- c) Danos Elétricos;
- d) Imóveis de Terceiros;

A Seguradora também não responderá, em caso de Queda de Raio, por prejuízos os danos causados a:

- a) Danos a fusíveis, relês térmicos, resistências, lâmpadas, válvulas termoiônicas, tubos de raios catódicos, contatos elétricos (de contadores e disjuntores), escovas de carbono, materiais refratários de fornos, bem como aqueles relacionados à manutenção preventiva do bem, mesmo que em conseqüência de evento coberto.

**49.5. Desmoronamento (Durante o Período de Vigência do Voucher):**

Estas Condições integram as Condições Contratuais do Plano de Seguro Residencial da ACE Seguradora S.A. e têm por objetivo incluir neste Seguro a cobertura de Desmoronamento.

Garante ao Segurado ou ao Beneficiário os danos materiais causados diretamente aos bens segurados em conseqüência de desmoronamento parcial ou total do imóvel segurado, desde que este estado não seja pré-existente ao seguro. Para efeito desta cobertura, entende-se por "desmoronamento parcial" apenas o desabamento de colunas ou vigas de sustentação, lajes, paredes e telhados. **Não se entende por "desmoronamento parcial" o simples desabamento de revestimentos, marquises, beirais, acabamentos, efeitos arquitetônicos, telhas e similares, exceto se decorrente de riscos excluídos do Plano de Seguro Residencial.**

**49.5.1. Definições**

**Desmoronamento:** a queda parcial ou total de casas, edifícios, barracos ou outro tipo de construção humana ou da natureza.

**49.5.2. RISCOS EXCLUÍDOS:** Esta cobertura não garante os prejuízos decorrentes direta ou indiretamente de:



- a) construção, demolição, reconstrução ou alteração estrutural do imóvel, bem como qualquer tipo de obra, inclusive instalações e montagem, admitindo-se, porém, pequenos trabalhos de reparos destinados a manutenção do imóvel;
- b) danos elétricos;
- c) imóvel de terceiros;
- d) danos decorrentes de vícios de construção;
- e) despesas com laudos técnicos;
- f) danos a muros construídos sem alicerces (vigas e colunas);
- g) desprendimento de materiais de acabamento (ex: azulejos, reboco e emboço, lustres, suportes etc.);
- h) danos decorrentes de reformas;
- i) danos em açudes, lagos, poços artesianos e fossas;
- j) incêndio ou explosão;
- k) queda de aeronaves ou impacto de veículos;

#### **49.6. Vendaval (Durante o Período de Vigência do Voucher)**

Estas Condições integram as Condições Contratuais do Plano de Seguro Residencial da ACE Seguradora S.A. e têm por objetivo incluir neste Seguro a cobertura de Vendaval / Chuva de Granizo

A presente Condição Especial tem por objetivo garantir danos causados ao imóvel segurado e ao seu conteúdo diretamente por vendaval ou Vendaval, Furação, Ciclone, Tornado e Granizo, **exceto se decorrente de riscos excluídos do Plano de Seguro Residencial.**

**49.6.1.** O capital segurado da cobertura de Vendaval poderá ser destinado ao pagamento dos danos causados ao imóvel segurado e ao seu conteúdo além do serviço de mão-de-obra e material de construção.

#### **49.6.2. Definições:**

**Vendaval:** ventos de velocidade igual ou superior a 15 (quinze) metros por segundo ou 54 quilômetros por hora.

#### **49.6.3. RISCOS EXCLUÍDOS**

**Esta cobertura não garante os prejuízos decorrentes direta ou indiretamente de:**



a) Danos Elétricos;

b) Imóveis de Terceiros;

c) Objetos existentes ao ar livre, em varandas, terraços, bem como em edificações abertas ou semi-abertas, em galpões, alpendres, barracões e semelhantes, salvo antenas parabólicas e convencionais, quando devidamente fixadas ao imóvel;

d) Prejuízos causados por alagamento, inundação, enchentes, ressacas ou aumento do volume de rios, lagos, aguaceiros, canais e similares não provenientes de vendaval ou chuva de granizo;

e) Prejuízos causados pela simples entrada de água e/ou gelo derretido;

f) Prejuízos oriundos de eventos previstos com contribuição da má conservação de telhados e estruturas ou introdução de sobrecargas e esforços não previstos nos telhados e estruturas;

g) Queda de árvores que estejam fora da área do imóvel segurado;

h) Entupimento de calhas por falta de manutenção;

**h) Infiltração.**

#### **49.7. ROUBO E FURTO QUALIFICADO DE BENS (Durante o Período de Vigência do Voucher)**

Estas Condições integram as Condições Contratuais do Plano de Seguro Residencial da ACE Seguradora S.A. e têm por objetivo incluir neste Seguro a cobertura de Roubo ou Furto Qualificado de Bens.

A presente Condição Especial, desde que contratada e paga, tem por objetivo garantir os prejuízos decorrentes de roubo ou furto qualificado dos objetos do interior do imóvel segurado, devidamente trancados e protegidos, incluindo os danos materiais causados ao imóvel ou aos bens durante a prática ou tentativa de roubo ou furto qualificado, **exceto se decorrente de riscos.**

##### **49.7.1. DEFINIÇÕES**

- **Furto Qualificado:** é a subtração de bens do segurado mediante destruição, rompimento de obstáculo, fraude, escalada, destreza, com abuso de confiança ou com uso de chave falsa.

- **Roubo:** é o ato de subtrair bem móvel alheio, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência à pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzindo a impossibilidade de resistência;



**49.7.2. EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:** Esta cobertura NÃO garante os prejuízos decorrentes direta ou indiretamente de:

- a) Prejuízos e danos resultantes de furto simples, assim caracterizado o desaparecimento de bens sem que haja vestígios de arrombamento ou violência contra pessoas;
- b) Estelionato;
- c) Prejuízos e danos resultantes de extorsão mediante sequestro e extorsão indireta como definidas pelos Artigos 159 e 160, respectivamente, do Código Penal Brasileiro;
- d) Objetos existentes ao ar livre, em varandas, terraços, bem como em edificações abertas ou semi-abertas, em galpões, alpendres, barracões e semelhantes;
- e) Bicicletas, veículos motorizados e similares, barcos a motor, inclusive suas peças, componentes e acessórios;
- f) Objetos de valor estimativo, objetos raros, jóias, metais preciosos ou pedras preciosas;
- g) Papéis de crédito, obrigações em geral, títulos, letras ou outros papéis que tenham ou representem valor, moeda cunhada, cheques e dinheiro em espécie;
- h) Livros de contabilidade e quaisquer outros livros comerciais, manuscritos, plantas, projetos, modelos, debuxos, moldes, filmes, fitas, registros e gravações em geral, exceto no que disser respeito ao seu valor intrínseco, não respondendo o presente seguro pelo custo de restauração ou recriação de informações perdidas, eletrônicas ou não, ou de desenvolvimento de programas (“softwares”);
- i) Aeronaves, veículos e embarcações;
- j) Bens de terceiros;
- k) Bens sem comprovação de preexistência, através de notas fiscais, documentos contábeis ou manuais de utilização;

## **50. Limite de Responsabilidade**

A importância Segurada constante deste contrato de seguro representa o limite Máximo de responsabilidade da Seguradora por sinistro, assim como o total máximo indenizável por este contrato de seguro.

**50.1.** Todos os prejuízos decorrentes de um mesmo evento serão considerados como um único sinistro, qualquer que seja o número de reclamantes.



#### **50.2. Âmbito Territorial da Cobertura**

O presente contrato garante proteção em viagens ao Segurado em caso de emergência no exterior e, no Brasil, ***a partir de uma distância mínima de 100 quilômetros de sua residência permanente.***

**As condições gerais do seguro viagem da Ace Seguradora S.A., estipulado pela TRAVEL ACE, estão registradas na SUSEP sob o processo nº 15414.000012/2007-24. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização.**