



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA VÍTIMA DE CRIME

1. OBJETIVO

- 1.1. Disponibilizar ao participante/ segurado serviço ligado à assistência Vítilma de Crime, de acordo com as condições deste regulamento.

2. PROCEDIMENTO PARA O ATENDIMENTO

- 2.1. O acionamento dos serviços será feito mediante contato telefônico com a Central de Assistência, quando o participante/ segurado deverá descrever resumidamente a emergência ocorrida, o local da ocorrência, o tipo de assistência de que necessita, fornecendo todas as informações necessárias para as providências cabíveis.

Para solicitar o atendimento ligar para: **0800 770 1283** (discagem gratuita).

- 2.2. O serviço de assistência vítima de crime só poderá ser prestado quando o responsável pelo acionamento fornecer todas as informações imprescindíveis para o atendimento como nome, CPF e outros que a Central de Assistência solicitar.
- 2.3. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela central de assistência da prestadora de serviços.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

- 3.1. Todos os serviços previstos neste regulamento serão prestados em todo território nacional (a partir de 1 km da residência do participante/ segurado) desde que a estadia fora da residência não seja superior a 60 (sessenta) dias consecutivos, por viagem.

4. SERVIÇOS

4.1. ASSISTÊNCIA A PESSOAS (DENTRO OU FORA DO DOMICÍLIO)

ORIENTAÇÃO EM CASO DE ROUBO OU FURTO DE DOCUMENTOS

Em caso de roubo ou furto de documentos, será oferecido auxílio com informações sobre:

- a) Procedimentos policiais;
- b) Endereço e telefone de Consulado ou Embaixada no local do evento;
- c) Providências junto a companhias transportadoras para substituição de respectivos títulos de transporte;
- d) Informação sobre cancelamento e substituição de travellers checks e talões de cheque.

Limite de utilização: serviço sem limite**TÁXI**

Em decorrência de assalto, agressão, roubo ou furto, no qual o beneficiário não tenha como retornar à residência após procedimentos referentes ao Boletim de Ocorrência, será providenciado serviço de táxi ou meio de transporte mais conveniente e adequado para que a vítima não precise se preocupar em como voltar pra casa.

Observação: é imprescindível a apresentação do Boletim de Ocorrência para que o serviço seja realizado. Caso o serviço ocorra através de reembolso, o Boletim de Ocorrência deverá ser apresentado junto às notas fiscais originais que comprovem o direito de reembolso.

Limite de utilização: 01 utilização/ano; até R\$ 100,00**ASSISTÊNCIA MÉDICA**

Em decorrência de um dos eventos cobertos, serão disponibilizados os seguintes serviços, respeitado o limite de utilização e monetário citado abaixo:

- **Atendimento de casos emergenciais:**

A assistência médica emergencial sempre será efetuada dentro do menor prazo possível mediante contato com a Central de Atendimento.

Contudo, não havendo disponibilidade de acionamento devido localização ou urgência do evento, o beneficiário poderá recorrer a outro atendimento médico para ser ressarcido posteriormente pelas despesas médicas, contanto que devidamente comprovado que o atendimento seja recorrente a um evento coberto.

- **Atendimento por especialistas:**

O atendimento especializado será prestado somente se indicado pela equipe médica da Assistência em conjunto ao médico que prestou os primeiros atendimentos à vítima.

- **Exames médicos complementares:**

Exames de laboratórios, análises radiológicas e outros procedimentos serão realizados somente se necessários e autorizados pela equipe médica da Assistência.

- **Internação Hospitalar:**

A internação será efetuada somente se recomendada pela equipe médica da Assistência em conjunto ao médico que prestou os primeiros atendimentos à vítima, em local mais próximo e indicado conforme enfermidade da vítima.

- **Intervenções Cirúrgicas:**

Uma cirurgia só será efetuada quando necessária e autorizada pela equipe médica da Assistência.

- **Gastos Médicos e Hospitalares**

Estarão cobertos gastos médicos e hospitalares como honorários de médicos e cirurgião, diárias hospitalares, serviços de enfermagem, medicamentos, exames e complementares, contanto que devidamente detalhados.

- **Traslado Médico**

Transferência do beneficiário, após primeiros socorros, até Centro Hospitalar adequado através de meio de transporte mais apropriado (conforme indicação da equipe médica da Assistência). Caso haja necessidade, o beneficiário poderá ser acompanhado por um médico ou enfermeiro.

Permanece também disponibilizado o reembolso de despesas de traslados emergenciais em caso de risco de vida.

Não será utilizado avião UTI em traslado intercontinental.

Limite de utilização: 02 utilizações/ano; limite de R\$ 2.000,00

NOTA: O primeiro atendimento nunca será negado pela Assistência. Porém, a continuidade do atendimento só será liberada caso seja comprovado a precedência de um evento coberto pela equipe médica da Assistência.

DESPACHANTE

Será feita indicação de Despachante para a baixa da documentação do veículo, como:

- a) Obtenção da certidão policial de não localização do veículo;
- b) Retirada do boletim de ocorrência;
- c) Obtenção da certidão negativa de multas;
- d) Formulação do pedido de isenção do IPVA.

No exterior, este serviço será prestado por um profissional capacitado para resolução destes tramites no país.

Limite de utilização: serviço sem limite

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Caso solicitado pelo beneficiário será responsabilidade da assistência a transmissão de mensagens aos familiares relacionadas ao evento.

Limite: serviço sem limite

2) ASSISTÊNCIA A PESSOAS – SOMENTE EM VIAGENS

REPATRIAÇÃO DO SEGURADO

Caso o beneficiário não estiver em condições de retornar ao seu domicílio como passageiro regular após tratamento no local do evento, será disponibilizado o retorno pelo meio de transporte mais adequado a critério da equipe médica da Assistência, incluindo organização total da viagem com coordenação do embarque e chegada (infraestrutura necessária: ambulância, aparelhagem, médico acompanhante).

Limite de utilização: até R\$ 8.000,00/utilização; 01 utilização/vigência.

REPATRIAÇÃO FUNERÁRIA

Em caso de falecimento da vítima, ocorrerá atendimento às formalidades administrativas necessárias para a repatriação funerária da vítima através de transporte em esquife standard até seu município de domicílio.

Não estão inclusas despesas relativas ao funeral e enterro.

Limite de utilização: até R\$ 8.000,00/utilização; 01 utilização/vigência.

SERVIÇO DE GARANTIA DE VIAGEM DE REGRESSO

Se em decorrência de um dos eventos cobertos houver adiamento de regresso da viagem, a assistência ficará responsável pelas diferenças tarifárias estabelecidas devido à troca da passagem.

Limite: Passagem Classe Econômica

SERVIÇO DE ADIANTAMENTO DE FUNDOS

Em caso de roubo ou furto de dinheiro ou cartões de crédito que impossibilite o beneficiário de assumir pagamento de despesas com hospedagem e/ou títulos de transporte, será disponibilizado adiantamento de Fundos através de pagamento direto ao hotel ou transportadora mediante assinatura de termo de reconhecimento de dívida, contanto que o mesmo esteja há pelo menos 100 km do seu município de domicílio.

O valor do fundo adiantado deve ser ressarcido à Assistência no prazo máximo de 60 dias (ao câmbio Turismo da data de reembolso).

Como processo de liberação, a Assistência fará consulta do CPF do cliente no SPC e Serasa e poderá negar o adiantamento mediante inadimplência constatada.

Caso o Cliente já esteja em débito com a Assistência, o adiantamento não será liberado.

Limite de utilização: 01 utilização/ano; até R\$ 1.000,00

SERVIÇO DE ALTERAÇÃO NO PLANO DE VIAGEM

Será feita reorganização do roteiro de viagem do beneficiário quando for necessária modificação do Plano de Viagem junto às Companhias Transportadoras e/ou agências de viagem, contanto que decorrente de evento coberto.

Limite de utilização: 01 alteração

3) ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA

SERVIÇOS DE CHAVEIRO

Em caso de roubo ou furto de chaves da residência ou tentativa de arrombamento de portas, será disponibilizado um profissional para reparo ou confecção de uma cópia das chaves.

Limite de utilização: 02 utilizações/vigência; até R\$ 150,00/utilização.

SERVIÇO DE VIGILÂNCIA

Em caso de roubo ou furto e quando a residência estiver vulnerável, colocando assim em risco os bens existentes na casa, será disponibilizado o serviços de vigilância até resolução do problema.

Limite de utilização: 01 utilização/vigência; Até R\$ 300,00/utilização.

5. CUSTO DO SERVIÇO

- 5.1. O custo do serviço poderá sofrer reajuste a pedido da prestadora de serviços. Na ocorrência de alterações do valor, a **CAPEMISA** passará a cobrar o novo valor acordado.

6. VIGÊNCIA

- 6.1. A assistência vítima de crime vigorará enquanto estiver em vigor o produto do qual faz parte o participante/segurado.