

## **1. OBJETIVO**

---

- 1.1. Disponibilizar ao participante/ Segurado serviço ligado à assistência Víctima 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.