

## **1. OBJETIVO**

---

- 1.1. Disponibilizar ao participante/ segurado ou ao beneficiário indicado pelo participante/ segurado, serviço ligado à assistência passageiro em caso de sinistro, 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 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. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo participante/ segurado para posterior ressarcimento, este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Assistência.
- 2.4. Não serão ressarcidos 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 o segurado esteja sendo transportado em veículo autorizado para devidos fins e dentro do período de deslocamento devidamente comprovado no certificado do seguro.

## **4. SERVIÇOS**

---

- 4.1. **Despesas Médicas por Acidente ou Doenças**  
Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, ou seja, em situação crítica, incidental e imprevista, com ocorrência de perigo, em decorrência, exclusivamente, de Acidente Pessoal ou Doença Súbita e Aguda e que exija intervenção médica ou cirúrgica de imediato, a prestadora de

serviços organizará os serviços médicos, desde que o segurado tenha solicitado a prévia intermediação da prestadora de serviços.

Esta assistência não inclui prestação de serviços para acidentes decorrentes da prática de esportes de risco, tais como, mas não limitados à: alpinismo, caça, mergulho, pesca marítima, espeleologia, esqui na neve e aquático, esportes praticados com veículos aéreos, terrestres e aquáticos e seus respectivos treinos preparatórios.

Excepcionalmente, nos casos de Acidente Pessoal que ensejar risco potencial de morte, sendo necessário que a assistência seja efetuada dentro de um prazo muito exíguo, que impossibilite o acionamento prévio da prestadora de serviços, em que o Segurado recorrer a médicos e serviços não indicados previamente pela prestadora de serviços, este poderá solicitar o ressarcimento de custos mediante o envio à prestadora de serviços, antes da alta hospitalar, de relatório médico escrito, detalhado e assinado pelo responsável técnico que caracterize e comprove a situação de risco potencial de morte.

Para o mencionado ressarcimento, os custos devem necessariamente decorrer de despesas com profissionais da área médica, diárias hospitalares, serviços de enfermagem, exames médicos complementares e medicamentos utilizados no atendimento hospitalar e estarem estritamente relacionadas ao evento relatado à prestadora de serviços.

Este Serviço será prestado até o limite do plano de Assistência contratado e compreende a coordenação de serviços de: consulta com especialistas, exames médicos complementares, internação hospitalar, intervenções cirúrgicas, conforme descritas a seguir:

- 4.1.1. **Consulta com Especialistas:** Caso o Segurado encontre-se em situação de emergência, a prestadora de serviços organizará uma consulta com um médico especialista, sem que o Segurado tenha sido examinado por um Clínico Geral, desde que a Equipe Médica indicada pela prestadora de serviços tenha avaliado e aprovado tal procedimento, assim como tenham sido respeitadas as impossibilidades legais e éticas do país em que se encontre o Segurado.
- 4.1.2. **Exames Médicos Complementares:** Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, a prestadora de serviços arcará com os custos de exames de esclarecimento diagnóstico de enfermidades agudas, até o limite do plano contratado.

Exemplos de enfermidades agudas: ultrassonografia do abdome ou tomografia no caso de suspeita de apendicite. Tomografia ou ressonância do encéfalo no caso de suspeita diagnóstica de derrame cerebral. Eletrocardiograma ou dosagem enzimática no caso de suspeita de infarto do miocárdio.

Esta assistência será prestada somente quando os exames médicos forem comprovadamente necessários para o atendimento emergencial em questão de acordo com critérios clínicos, e desde que interfira diretamente na expectativa de vida e/ ou funções orgânicas do Segurado.

- 4.1.3. **Internação Hospitalar:** Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, e a equipe médica que estiver assistindo o Segurado no local do Evento formalmente recomendar a internação hospitalar, a Assistência organizará a internação através da organização de documentos, análise médica e autorização de internação no Hospital mais próximo ao local do Evento, que tenha condições para atender às necessidades do Segurado.

Para prestação dos serviços desta assistência, a equipe médica que estiver atendendo o Segurado deverá indicar o estabelecimento adequado à natureza do quadro clínico apresentado. Na ausência de tal indicação, caberá à Equipe Médica da Assistência fazê-lo.

- 4.1.4. **Intervenções Cirúrgicas:** Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, que exija intervenção cirúrgica, pois dela depende a expectativa de vida e/ou funcional do Segurado a curto prazo (15 dias), a prestadora de serviços providenciará a coordenação da intervenção cirúrgica.

O tipo de intervenção cirúrgica deverá ser indicado pela equipe médica que estiver atendendo o Segurado, devendo ser previamente autorizada pela Equipe Médica da prestadora de serviços.

#### 4.2. **Despesas Odontológicas**

Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, ou seja, em situação crítica, incidental e imprevista, com ocorrência de perigo, em decorrência, exclusivamente, de dor, infecção ou trauma e que exija consulta com um dentista, a prestadora de serviços providenciará o agendamento da consulta.

Este Serviço será prestado até o limite contratado.

#### 4.3. **Despesas Farmacêuticas**

Caso o Segurado precise adquirir medicamentos prescritos por médico competente em decorrência das assistências previstas no item acima e assistidas pela prestadora de serviços, a prestadora providenciará o ressarcimento das despesas com a compra de tais medicamentos, desde que apresentados os devidos comprovantes, receitas médicas e demais documentos solicitados pela prestadora de serviços.

Este serviço será prestado até o limite contratado.

**Limite das coberturas com Despesas Médicas por Acidente ou Doença, Despesas odontológicas e Despesas farmacêuticas:**

**Até 01 (um) acionamento por vigência assistida**

**Até R\$5.000,00 (cinco mil reais) por vigência assistida**

#### 4.4. **Remoção Inter-Hospitalar**

Caso o Segurado necessite de remoção inter-hospitalar, a prestadora de serviços organizará a transferência do Segurado para o centro médico-hospitalar mais próximo do hospital onde este está sendo atendido e que tenha condições técnicas e estruturais para o seu atendimento.

A remoção somente poderá ser realizada pela prestadora de serviços após apresentação de pedido do médico que estiver atendendo o Segurado no local do Evento. O pedido do médico local deve necessariamente conter as seguintes informações por ESCRITO:

- a. Que o local onde o Segurado está internado, segundo critérios exclusivamente médicos, não tem condições técnicas e estruturais para atendê-lo;
- b. O estado de saúde do Segurado (descrição clínica detalhada), e o(s) tratamento(s) e medicamento(s) que vem (em) sendo aplicado(s) ao mesmo;
- c. O meio de transporte recomendado para a remoção inter hospitalar, podendo ser feita por ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI, e sua justificativa clínica para tal;
- d. O hospital mais próximo com condições de receber o Segurado e se este tem condições clínicas de ser removido até o hospital.

Independentemente do pedido do médico referido acima, a remoção ainda precisará da anuência da Equipe Médica da prestadora de serviços, a qual poderá decidir sobre a necessidade da remoção inter-hospitalar, bem como sobre o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI).

Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou uma enfermeira deverá acompanhar o paciente para possibilitar a remoção inter-hospitalar.

Serão de responsabilidade do Segurado e/ou da sua família e/ou dos responsáveis legais:

- a. Dever de localizar e garantir uma vaga hospitalar no hospital de destino para o Segurado;
- b. Enviar para a Equipe Médica da prestadora de serviços a confirmação da vaga, por escrito, por fax ou e-mail, devidamente assinado e identificado com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde ele deverá ser transferido.

Conforme exigências técnicas, a remoção do Segurado só poderá ser iniciada quando esta vaga hospitalar de destino estiver confirmada para a prestadora de serviços.

A prestadora de serviços providenciará a remoção inter-hospitalar em avião UTI somente quando ocorrerem, de forma cumulativa, todas as situações abaixo:

- a. For realizada dentro do território brasileiro (quando o Segurado solicitar este serviço dentro do território brasileiro);
- b. Fazer parte do limite contratado deste plano de Assistência Passageiro;
- c. Se a natureza dos ferimentos decorrentes do Acidente Pessoal ou da Doença Súbita e Aguda exigir esse meio de locomoção, a critério do médico local ou da Equipe Médica da prestadora de serviços;
- d. Se a causa clínica da indicação da UTI aérea for exclusiva e diretamente relacionada à queixa inicial do Segurado (razão da internação), e for considerado o único meio de transporte viável para a otimização do prognóstico, estando o em Unidade de Emergência do Hospital de origem;

- e. Se o Segurado estiver internado em Unidade de Urgências (UTI, Pronto-Socorro) do Hospital e não tiver recebido Alta Hospitalar;
- f. Se o destino do Segurado for outro hospital (nunca a sua residência) em território brasileiro.

**Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Passageiro contratado.**

**Limite:**

**Até 01 (um) acionamento por vigência assistida**

**Até R\$12.000 (doze mil reais) por vigência assistida**

#### **4.5. Repatriação Funerária**

Em caso de falecimento do Segurado durante a vigência do Seguro, em decorrência de Evento coberto, a prestadora de serviços providenciará as formalidades administrativas necessárias para a liberação e o traslado do corpo e transporte deste até o Município de Domicílio do Segurado no Brasil (ou distância equivalente indicada pelo representante legal do Segurado).

As despesas de funeral, sepultamento, cremação, exumação e de cerimônia, assim como os custos adicionais em função do tipo de urna funerária não estão incluídas e correrão por conta da família do Segurado ou seu representante.

Este serviço somente poderá ser prestado a partir do momento em que o corpo do Segurado falecido se encontrar liberado pelas autoridades policiais e competentes e desde que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça a sua remoção do local do Evento para a cidade de seu Domicílio.

**Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Passageiro contratado.**

**Limite:**

**Até 01 (um) acionamento por vigência assistida**

**Até R\$10.000 (dez mil reais) por vigência assistida**

#### **4.6. Transporte para retorno de Acompanhante**

A prestadora de serviços garante o pagamento das despesas de transporte do acompanhante até o seu domicílio e sempre que o acompanhante não possa efetuar este transporte pelo meio inicialmente utilizado, em razão de doença ou lesão decorrente de acidente e cujo acompanhamento tenha sido verificado pela prestadora de serviços.

Com esta finalidade, a prestadora de serviços poderá, em nome do acompanhante, usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias de transporte de pessoas e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do segurado acompanhante, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o seu retorno. O limite para o transporte é compartilhado com o próximo item (ida e volta).

#### **4.7. Envio e Hospedagem de Acompanhante**

Caso o Segurado tiver necessidade de permanecer hospitalizado, em decorrência de Acidente Pessoal ou Doença Súbita e Aguda, por período superior aos dias previstos para este Serviço no plano de Assistência Passageiro contratado e desde que não tenha acompanhante no local da ocorrência do Evento, a prestadora de serviços providenciará o transporte, bem como reembolsará as despesas com hospedagem para que um parente ou pessoa indicada pelo Segurado possa acompanhá-lo.

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da prestadora de serviços, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea só será considerada se o Segurado se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida do Acompanhante, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

**Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Passageiro contratado.**

**Limite:**

**Em caso do Segurado permanecer hospitalizado por mais de 5 (cinco) dias corridos**

**Até 01 (um) acionamento por vigência assistida**

**Até 05 (cinco) dias de hospedagem por vigência assistida**

**Até R\$200,00 (duzentos reais) por diária para hospedagem**

**Até R\$3.000,00 (três mil reais) por vigência assistida (ida e volta)**

#### **4.8. Acompanhamento de Menores e/ou Idosos**

Caso o Segurado encontre-se em companhia de criança(s) menor(es) de 18 (dezoito) anos de idade ou idoso(s) com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos sob sua responsabilidade, e, em decorrência de Acidente Pessoal ou Doença Súbita e Aguda iniciada durante a vigência assistida, não possa embarcá-la(s) para que retorne(m) ao Município de Domicílio ("Evento"), a Assistência Passageiro cuidará dos seguintes serviços: (1) acompanhamento do(s) menor(es) ou idoso(s) até o aeroporto ou rodoviária, (2) formalidades de embarque, (3) coordenação com a companhia aérea ou rodoviária para a condição de "menor(es) ou idoso(s) desacompanhado(s)", (4) informação aos pais ou parentes dos dados referentes ao retorno.

**Este Serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Passageiro contratado.**

**Limite:**

**Até 01 (um) acionamento por vigência**

**Até R\$3.000,00 (três mil reais) por vigência assistida**

**Passagem em Classe Econômica**

#### **4.9. Garantia de Regresso**

Em situações onde o Segurado tiver uma passagem terrestre com data marcada e for obrigado a prorrogar o período de retorno por motivo de Acidente Pessoal ou Doença Súbita e Aguda que exigiram internação hospitalar deste durante a vigência do seguro, ou antecipar o regresso ao seu Domicílio, em razão de Acidente Pessoal ou Doença Súbita e Aguda do próprio Segurado, a prestadora de serviços remarcará a data da passagem destinada ao local de retorno originalmente previsto.



Este serviço será prestado até o limite contratado.

A prestadora de serviços se sub-rogará nos direitos do Segurado de negociar junto às Companhias, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(ns) original (is) do Segurado. Portanto, a(s) passagem(ns) original(is) do Segurado, passará(ão) a ser da prestadora de serviços, devendo o mesmo enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

**Limite:**

**Até 01 (um) acionamento por vigência assistida**

**Até R\$250 (duzentos e cinquenta reais) por vigência assistida, dentro do Brasil**

#### 4.10. Auxílio financeiro em caso de extravio de Bagagem

Caso a bagagem do Segurado seja extraviada durante o período de vigência do seguro e não localizada no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas contadas do exato momento do embarque ("Evento"), a prestadora de serviços providenciará o pagamento do limite previsto no plano contratado.

O pagamento será efetuado ao Segurado após a apresentação do recibo de entrega da bagagem e desde que o extravio da bagagem venha a exceder 24 (vinte e quatro) horas. **Só estarão cobertas as bagagens devidamente etiquetadas pelo funcionário da empresa de transporte e despachadas no bagageiro do veículo, comumente localizado na parte inferior do veículo e controlado por funcionários das empresas de transporte.**

Existindo o evento, o Segurado ou responsável por ele indicado deverá enviar a seguinte documentação para análise do pagamento conforme orientação da prestadora de serviços, abrangendo, porém não se limitando aos seguintes documentos:

- a. Cópia da etiqueta de despacho da bagagem do Segurado à companhia transportadora;
- b. Via original do Certificado do Seguro;
- c. Cópia da passagem ou do comprovante de embarque do Segurado;
- d. Documento da empresa transportadora comprovando o extravio da Bagagem.

A ausência de qualquer contato com a prestadora de serviços, ou ausência do envio de um dos documentos acima descritos, ou qualquer outro solicitado pela prestadora quando da solicitação deste Serviço, isentará a prestadora de quaisquer responsabilidades.

**Importante:** Este serviço **não** tem o objetivo de arcar com os gastos realizados com a reposição dos bens e objetos extraviados na bagagem do Segurado.

**Este Serviço será prestado até o limite do plano de contratado.**

**Limite:**

**Até 01 (um) acionamento por vigência assistida**

**Até R\$1.000,00 (mil reais) por vigência assistida**

**4.11. Auxílio transmissão de mensagens urgentes**

Em caso de solicitação por parte do Segurado, a prestadora de serviços transmitirá mensagens telefônicas urgentes, desde que relacionadas às Assistências previstas neste documento, a uma ou mais pessoas indicadas pelo Segurado, residentes no Brasil, desde que a mesma não implique em assunção de responsabilidades à prestadora de serviços.

Este Serviço será prestado até o limite contratado.

**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 Passageiro vigorará enquanto estiver em vigor a apólice da qual faz parte o participante/ segurado.