

A young boy with short brown hair and a slight smile is standing in a swimming pool. He is holding a large, purple, inflatable ring around his waist. The ring has a textured, bubbly surface. In the background, there are other people in the pool, a blue structure, and a clear blue sky with some clouds. The overall scene is bright and sunny.

# ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL

*Sempre que precisar utilizar sua Assistência, entre em contato com a* **CENTRAL DE ATENDIMENTO MONDIAL:**

**(55) (11) 4331-5445** *(exterior)*

ou **0800 704 3840** *(território nacional)*

## 1 QUADRO DE GARANTIAS

- 1.1 A validade e aplicação das garantias descritas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio e relacionadas aos serviços descritos nessas Condições Gerais.
- 1.2 O quadro de garantias está apresentado no final dessas Condições Gerais.

## 2 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 2.1 **ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL** é um conjunto de serviços de Assistência e seguros destinados a clientes de até 85 anos de idade, salvo exclusões apresentadas no item 17.2 destas Condições Gerais, em viagens ao exterior ou pelo Brasil\*. **MONDIAL ASSISTANCE** é a coordenadora dos serviços previstos nestas Condições Gerais, que serão prestados através de uma rede de profissionais qualificados. Para a solicitação destes serviços, a **MONDIAL ASSISTANCE** coloca à disposição do Cliente uma Central de Atendimento disponível 24 horas por dia, 365 dias ao ano.

\*Somente Plano Nacional

Os serviços serão prestados de acordo com a orientação e a indicação da equipe médica da **MONDIAL ASSISTANCE**. Sendo assim, o Cliente deve sempre entrar em contato com a **Central de Atendimento MONDIAL ASSISTANCE** e solicitar autorização para que seu atendimento seja rápido e eficaz.

- 2.2 Os seguros de Acidentes Pessoais - Morte Acidental e Invalidez Permanente Total por Acidente e Extravio de Bagagens, relacionados nas Cláusulas 14 a 17 destas Condições Gerais, estão a cargo da seguradora **Allianz Seguros S.A.**

## 3 PROCEDIMENTO PARA PEDIDOS DE ASSISTÊNCIA

**Atenção: não estão cobertas quaisquer ocorrências que não tenham sido previamente informadas à Central de Atendimento Mondial, na forma deste item:**

- 3.1 Em caso de doença ou acidente, antes de tomar qualquer medida, o Cliente deve estar de posse do seu Certificado e:
- 3.1.1 Entrar em contato imediatamente com a Central de Atendimento **MONDIAL ASSISTANCE**, relatando a ocorrência e fornecendo todas as informações necessárias para a localização dos prestadores de serviço da assistência solicitada;
- 3.1.2 Informar corretamente e com clareza, todos os dados constantes do seu Certificado;
- 3.1.3 Seguir as instruções da **MONDIAL ASSISTANCE** e tomar as medidas necessárias e possíveis para restringir os efeitos da ocorrência ou impedir o agravamento de suas consequências;
- 3.1.4 Satisfazer, sempre que necessário, os pedidos de informação e documentos solicitados pela **MONDIAL ASSISTANCE** e remeter-lhe prontamente todos os avisos, originais de

convocações ou citações que receber, para o cumprimento das formalidades necessárias;

- 3.1.5 Cooperar com a **MONDIAL ASSISTANCE** a fim de possibilitar que esta recupere os pagamentos que realizar, junto a terceiros responsáveis pelas ocorrências notificadas. Para tanto, o Cliente deverá recolher e colocar à disposição da **MONDIAL ASSISTANCE** os elementos relevantes para a caracterização da responsabilidade dos terceiros, bem como remeter à mesma os documentos e recibos originais.

- 3.2 Nas cidades onde não houver infraestrutura de profissionais adequada para a prestação dos serviços aqui previstos, o Cliente (ou seus familiares) poderá organizá-los, **desde que a MONDIAL ASSISTANCE tenha sido previamente informada a fim de autorizar tal procedimento, o que será confirmado através de contato telefônico, e-mail ou fax. O Cliente deverá comunicar-se com a MONDIAL ASSISTANCE antes de deixar o local do atendimento (hospital, pronto socorro, dentista, etc.), quando se tratar de emergência que impossibilite o prévio contato.**

- 3.3 Caso o Cliente não consiga comunicar-se com a Central de Atendimento **MONDIAL ASSISTANCE** mediante ligação telefônica a cobrar, as despesas de comunicação por ele efetuadas serão reembolsadas no Brasil, mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos, nos quais deverão estar registrados a data da ligação e o número discado. Caso o contato tenha ocorrido somente por e-mail ou outro meio de comunicação, não haverá reembolso.

## 4 DEFINIÇÕES

- 4.1 **Acidente Pessoal** - Considera-se acidente pessoal o evento com data caracterizada, externo, súbito, involuntário, violento e causador de lesão física que torne necessário o tratamento médico.
- 4.2 **Cliente** - é a pessoa física identificada no Certificado, com residência habitual no Brasil, adquirente da **ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL**.
- 4.3 **Doença** - alteração aguda e súbita do estado de saúde do Cliente constatada por médico, contraída e originada após a data de saída do Cliente do país. **Não estão cobertos os exames e tratamentos de doenças e/ou condições médicas pré-existentes à data acima mencionada.**
- 4.4 **Domicílio** - É o endereço do Cliente no Brasil, por ele declarado ao efetuar a compra da **ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL**.
- 4.5 **Emergência odontológica** - considera-se emergência odontológica a quebra de dentes por acidente ou ainda qualquer situação não premeditada que provoque dor aguda e exija rápida solução. Caso haja a necessidade de troca de prótese dentária, dentária (implantes ou coroas) ou órteses (aparelhos

ortodônticos) seja a qual título for, será realizado atendimento, **porém não estão cobertas despesas com próteses ou órteses de qualquer natureza.**

- 4.6 Equipe Médica** - equipe médica é o grupo de profissionais da área médica, contratados pela **MONDIAL ASSISTANCE** e devidamente qualificados para prestar os serviços de acompanhamento, coordenação e supervisão de serviços médicos exigidos em consequência de uma doença ou acidente.
- 4.7 Evento** - é a ocorrência de fato, acidente ou doença durante o período de viagem que esteja coberto de acordo com as definições e coberturas definidas nestas Condições.
- 4.8 Prestadores** – Pessoas físicas ou jurídicas selecionadas pela **MONDIAL ASSISTANCE** e por sua conta contratadas para a prestação dos serviços aos Clientes.
- 4.9 Doença ou condição pré-existente** – Doença ou estado fisiológico (gravidez, entre outros) que já foi diagnosticada antes de o cliente aceitar as condições gerais desta apólice (como por exemplo, e sem que esta lista seja restrita, neoplasias, doença arterial coronariana, epilepsia, etc.)

## 5 SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Os serviços de assistência deverão ser sempre providenciados pela **MONDIAL ASSISTANCE**. Para isso, o Cliente deverá ligar para a Central de Atendimento disponível 24 horas por dia, pelo telefone (55) (11) 4331-5445 (exterior) ou 0800 704 3840 (território nacional).

Durante o processo de atendimento, a **MONDIAL ASSISTANCE** poderá exigir a apresentação do bilhete aéreo ou *e-ticket* que comprove as datas da viagem informada no momento da compra de seu Certificado. O Certificado só poderá ser adquirido pelo Cliente no Brasil, antes do início da sua viagem, ressalvada a situação prevista na **Cláusula 11**.

**Os serviços abaixo descritos têm sua aplicabilidade e limite monetário de acordo com o plano adquirido, conforme descrito no Item 1 – Quadro de Garantias apresentado no final destas condições. Nem todos os serviços podem estar disponíveis para todos os Planos.**

O Atendimento SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente – é através do telefone 0800 770 8020, disponível 24 horas por dia.

**A não comunicação prévia da MONDIAL ASSISTANCE, sem justo e clínico motivo, de todos os eventos assistidos por estas Condições Gerais invalidará eventual pedido de ressarcimento de despesas.**

Excepcionalmente, em caso de impossibilidade clinicamente justificada de contato prévio com a **MONDIAL ASSISTANCE**, o Cliente poderá, em seu retorno, solicitar a restituição das despesas por ele

incorridas devendo, para isto, apresentar os recibos e relatório médico que serão analisados pelos médicos da **MONDIAL ASSISTANCE**, que determinarão, então, a procedência de sua solicitação. A restituição será feita em reais, calculado ao câmbio do dólar comercial do dia da emissão compra da **ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL**.

### 5.1 Assistência médica, cirúrgica e hospitalar por acidente ou doença

- 5.1.1** Se, em consequência de acidente ou doença ocorridos em viagem, o Cliente necessitar de assistência médica, cirúrgica ou hospitalar, a **MONDIAL ASSISTANCE** se responsabilizará pelo pagamento das despesas geradas, respeitado o limite do plano adquirido.

**5.1.1.1** Não estão garantidos por este serviço quaisquer tratamentos odontológicos que estejam amparados pelo item 5.3 abaixo.

- 5.1.2** Nos casos em que o médico assistente do Cliente no exterior declarar que o Cliente tenha condições de ser repatriado e realizar seu tratamento no Brasil seja clínico, cirúrgico ou de reabilitação, sem que haja risco de agravamento para sua condição de saúde, caberá à Equipe Médica da **MONDIAL ASSISTANCE** avaliar, juntamente com o médico assistente local, a decisão de efetuar-lo no exterior ou repatriar o paciente para seu domicílio no Brasil, respeitando o limite do plano adquirido.

- 5.1.3** A Assistência Médica poderá ser prestada em hospitais públicos e privados, competindo à **MONDIAL ASSISTANCE** a decisão da opção mais rápida e adequada ao caso. A Assistência Médica, quando prestada no exterior em hospitais do serviço público local, também será garantida pela **MONDIAL ASSISTANCE**, uma vez que o atendimento a estrangeiros é, usualmente, cobrado, mesmo quando prestado em setor público de saúde.

- 5.1.4** **Constatado que o cliente está apto a regressar a seu domicílio no Brasil, a MONDIAL ASSISTANCE não se responsabilizará mais pelos custos deste evento, ainda que não tenha atingido o limite do plano adquirido.**

- 5.1.5** Os custos excedentes aos limites estipulados para estes serviços no Produto contratado serão de inteira responsabilidade do Cliente.

Estes serviços só estarão disponíveis caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à **CENTRAL DE ATENDIMENTO DA MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.

### 5.2 Assistência Médica para doença e ou condição médica pré-existente (1º atendimento)

- 5.2.1** A **MONDIAL ASSISTANCE** não negará o 1º atendimento ao Cliente quando o este necessitar da

Assistência Médica. Contudo, se após o 1º atendimento ficar constatado pela equipe médica **MONDIAL ASSISTANCE** que o caso é consequência de uma doença e/ou condição médica pré-existente, a **MONDIAL ASSISTANCE** deixará de arcar com os custos referentes às providências tomadas a partir de então.

**5.2.2** O valor destinado ao pagamento do 1º atendimento está incluso no limite monetário descrito no Quadro de Garantias destas Condições Gerais, referente à Assistência Médica, Cirúrgica e Hospitalar.

**5.2.3** Para os casos de gravidez será considerado o valor de cobertura de “Assistência Médica para Doença e/ou Condição Médica Pré-Existente” descrito no quadro de garantias.

### **5.3 Assistência farmacêutica**

**5.3.1** A **MONDIAL ASSISTANCE** se responsabiliza pelo pagamento das despesas com medicamentos prescritos por um médico indicado pela **MONDIAL ASSISTANCE** e pertinentes ao evento coberto, **até o limite apresentado no quadro de garantias, de acordo com o plano contratado.**

**5.3.2** As despesas farmacêuticas serão restituídas mediante a apresentação da receita médica referente ao evento coberto, juntamente com os comprovantes originais das despesas efetuadas.

**5.3.3** As despesas referentes à compra de medicamentos não prescritos pelo médico indicado pela **MONDIAL ASSISTANCE** não serão reembolsadas assim como as despesas com medicamentos de uso crônico (como por exemplo, e sem que esta lista seja restrita, anti-hipertensivos, hipoglicemiantes, anticonvulsivantes) mesmo que prescritos pelo médico assistente no exterior.

**5.3.4** A restituição das despesas farmacêuticas estará sujeita a análise dos documentos apresentados e do cumprimento dessas Condições Gerais.

**5.3.5** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à CENTRAL DE ATENDIMENTO DA **MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.

### **5.4 Assistência odontológica**

**5.4.1** A **MONDIAL ASSISTANCE** se responsabiliza, pelo pagamento das despesas odontológicas geradas em casos de emergência, e tão somente nesses casos, respeitado o limite do plano adquirido.

**5.4.2** Estão cobertos por este item exclusivamente os procedimentos necessários para aliviar a dor ou fazer cessar a situação de emergência vivida pelo paciente. Em nenhuma hipótese estará coberto o tratamento além do procedimento acima mencionado.

**5.4.3** **Está excluído todo e qualquer tipo de tratamento de rotina bem como a continuidade de tratamentos iniciados no Brasil..**

**5.4.4** Não estão cobertas quaisquer outras despesas decorrentes deste evento, além das estritamente necessárias para obstar a situação emergencial, tais como despesas com transporte para o local do tratamento odontológico, despesas com próteses ou órteses de qualquer natureza, medicamentos, alimentação, entre outras.

**5.4.5** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à CENTRAL DE ATENDIMENTO DA **MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.

### **5.5 Hospedagem após alta hospitalar**

**5.5.1** Se, em caso de doença ou acidente, e imediatamente após a alta hospitalar, for recomendada a permanência do Cliente na cidade de hospitalização, por razões estritamente médicas, motivando alteração da data em seu bilhete aéreo de retorno ao Brasil, a **MONDIAL ASSISTANCE** providenciará hospedagem, até o limite apresentado no quadro de garantias, de acordo com o plano contratado. A recomendação deverá ser justificada através de relatório do médico responsável e confirmada pela Equipe Médica da **MONDIAL ASSISTANCE**.

**5.5.2** Este serviço só será oferecido quando o trecho afetado for o de regresso ao Brasil e não quando afetar trechos de conexão da viagem programada.

**5.5.3** O serviço de hospedagem limita-se ao pagamento da diária, não incluindo quaisquer despesas extras (frigobar, refeições, estacionamento, etc.), obedecendo ao limite máximo especificado no plano contratado. A escolha do estabelecimento ficará a exclusivo critério da **MONDIAL ASSISTANCE**.

**5.5.4** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à CENTRAL DE ATENDIMENTO DA **MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.

**5.5.5** Este serviço só será disponibilizado se o evento ocorrer em território internacional, não sendo aplicável a viagens nacionais.

### **5.6 Visita ao Cliente hospitalizado – Transporte e Hospedagem**

**5.6.1** Caso o Cliente seja hospitalizado por acidente ou doença por mais de 07 dias e a internação tenha sido providenciada pela Equipe Médica, a **MONDIAL ASSISTANCE** providenciará um bilhete aéreo (ida e volta) em classe econômica para que um familiar possa acompanhá-lo no local de sua internação.

- 5.6.1.1 Esta cobertura só se aplica caso o cliente não esteja acompanhado de nenhum familiar ou esteja acompanhado apenas por um menor.
- 5.6.2** A **MONDIAL ASSISTANCE** assumirá o gasto com a hospedagem desse acompanhante aplicando-se o limite de diárias do plano adquirido apresentado no quadro de garantias, iniciando após o 7º (sétimo) dia de hospitalização do Cliente.
- 5.6.3** O serviço de hospedagem limita-se ao pagamento da diária, não incluindo quaisquer despesas extras (frigobar, refeições, estacionamento, etc.), obedecendo ao limite máximo especificado no plano contratado. A escolha do estabelecimento ficará a exclusivo critério da **MONDIAL ASSISTANCE**.
- 5.6.4** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à CENTRAL DE ATENDIMENTO DA **MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.
- 5.7 Acompanhamento de menores - Transporte**
- 5.7.1** Caso o Cliente seja menor de idade e esteja viajando com único adulto acompanhante de uma ou mais pessoas com menos de 18 anos e este adulto seja internado por acidente ou doença, a **MONDIAL ASSISTANCE** providenciará uma passagem aérea em classe econômica para que um familiar possa acompanhar o(s) menor (es) no local.
- 5.7.2** Opcionalmente, a **MONDIAL ASSISTANCE** providenciará o retorno antecipado do (s) Cliente menor (es) ao seu domicílio no Brasil, respeitando o limite da Apólice contratada. **Esta opção se limitará apenas aos menores de 18 anos e maiores de 16 anos.**
- 5.7.3** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à CENTRAL DE ATENDIMENTO DA **MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.
- 5.8 Garantia de viagem de regresso**
- 5.8.1** Caso o Cliente tenha sido internado por acidente ou doença e tenha sido obrigado a postergar a data de seu bilhete aéreo de regresso ao Brasil, a **MONDIAL ASSISTANCE** garantirá o pagamento de eventuais diferenças tarifárias existentes entre a passagem paga e o valor da passagem para o voo remarcado. Caso não seja possível realizar o pagamento diretamente ao órgão emissor, a **MONDIAL ASSISTANCE** fará a restituição destas despesas ao Cliente, mediante comprovante de pagamento aplicando-se o limite do plano adquirido.
- 5.8.2** A antecipação da viagem de regresso só se aplica aos casos onde seja necessário uma intervenção rápida, mas que possa ser realizada no Brasil. A decisão sobre a necessidade e possibilidade de antecipar o regresso do cliente para o seu domicílio será avaliada pela Equipe Médica da **MONDIAL ASSISTANCE**, juntamente com o médico assistente no exterior, e só ocorrerá nos casos em que não representar qualquer risco, agravamento ou complicação ao estado de saúde do Cliente.
- 5.8.3** Esta garantia só é válida caso a internação tenha sido organizada através da Central de Atendimento **MONDIAL ASSISTANCE** e a continuidade da internação do Cliente seja indicada pelos médicos assistentes e a Equipe Médica da **MONDIAL ASSISTANCE**.
- 5.8.4** A **MONDIAL ASSISTANCE** somente arcará com as diferenças tarifárias referentes à troca de uma passagem por outra. **A compra independente de uma 2ª passagem não será garantida ou reembolsada em nenhuma hipótese.** Na hipótese das passagens objeto de troca advirem de milhagens, não será pago o valor de uma passagem inteira, mas apenas o valor da diferença pela troca.
- 5.8.5** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à CENTRAL DE ATENDIMENTO DA **MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.
- 5.9 Retorno de familiares em caso de falecimento do Cliente**
- 5.9.1** Em caso de falecimento do Cliente durante a viagem, e se houver familiares viajando junto com o Cliente que necessitem antecipar ou postergar a data do bilhete aéreo de retorno ao Brasil, a **MONDIAL ASSISTANCE** organizará e garantirá o transporte de retorno de até 04 (quatro) familiares ao domicílio no Brasil.
- 5.9.2** Caso os familiares necessitem, a **MONDIAL ASSISTANCE** garantirá o pagamento de eventuais diferenças tarifárias existentes entre a passagem paga e o valor da passagem para o voo remarcado. Caso não seja possível realizar o pagamento diretamente ao órgão emissor, a **MONDIAL ASSISTANCE** fará a restituição destas despesas ao Cliente, mediante comprovante de pagamento aplicando-se o limite do plano adquirido.
- 5.9.3** A **MONDIAL ASSISTANCE** somente arcará com diferenças tarifárias referentes à troca de uma passagem por outra. **A compra independente de uma 2ª passagem não será garantida.**
- 5.9.4** Essa garantia só é válida caso os familiares também possuam um Certificado **MONDIAL ASSISTANCE** que tenham esta cobertura contratada, vigente à data do falecimento do Cliente e se encontrem na mesma cidade onde ocorreu o fato.

**5.9.5** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à CENTRAL DE ATENDIMENTO DA **MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.

**5.9.6** Este serviço só será disponibilizado se o evento ocorrer em território internacional, **não sendo aplicável a viagens nacionais.**

**5.10 Regresso antecipado em caso de falecimento de ascendentes e descendentes de 1º grau ou cônjuge**

**5.10.1** Caso ocorra o falecimento de ascendentes e descendentes de 1º grau ou do cônjuge do Cliente durante a sua viagem, e este necessite antecipar seu voo de retorno, a **MONDIAL ASSISTANCE** garantirá o pagamento de eventuais diferenças tarifárias existentes entre a passagem paga e o valor da passagem para o voo remarcado. Caso não seja possível realizar o pagamento diretamente ao órgão emissor, a **MONDIAL ASSISTANCE** fará a restituição dessas despesas ao Cliente, mediante comprovante de pagamento.

**5.10.2** PARA EFEITO DESTE SERVIÇO SÃO CONSIDERADOS FAMILIARES OS ASCENDENTES (PAIS E PADRASTOS) OU DESCENDENTES (FILHOS).

**5.10.3** A **MONDIAL ASSISTANCE** somente arcará com diferenças tarifárias referentes à troca de uma passagem por outra. **A compra independente de uma 2ª passagem não será garantida.**

**5.10.4** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à CENTRAL DE ATENDIMENTO DA **MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.

**5.10.5** Este serviço só será disponibilizado se o evento ocorrer em território internacional, **não sendo aplicável a viagens nacionais.**

**5.11 Assistência Jurídica**

**5.11.1** Caso o Cliente seja indiciado em processo penal em razão de acidente de trânsito e se encontre em situação de desamparo legal no país de destino, a **MONDIAL ASSISTANCE** poderá fazer a indicação de um advogado para acompanhar o processo, **arcando com os honorários advocatícios até o limite indicado para esse serviço no Produto contratado.**

**5.11.2** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à CENTRAL DE ATENDIMENTO DA **MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.

**5.11.3** Este serviço só será disponibilizado se o evento ocorrer em território internacional, **não sendo**

**aplicável a viagens nacionais em respeito ao Código de ética da Ordem dos Advogados do Brasil.**

**5.12 Adiantamento de Fiança**

**5.12.1** Este adiantamento será feito mediante a entrega à **MONDIAL ASSISTANCE** ou representante por ela informado, em território nacional, de cheque-caução no valor equivalente ao valor adiantado, bem como assinatura de Termo de Reconhecimento de Dívida, com reconhecimento da assinatura em Consulado ou Embaixada Brasileira do país de viagem, no qual constará que, com o adimplemento da dívida, o cheque será devolvido e a dívida será extinta. Excepcionalmente, caso seja inaplicável o reconhecimento da assinatura em Consulado ou Embaixada, o Termo de Reconhecimento de Dívida deverá ser acompanhado de cópia da página de assinatura do passaporte. O cheque caução será entregue por terceiro indicado pelo CLIENTE.

**5.12.2** O Valor do termo e cheque deve ser convertido em reais pelo câmbio comercial do dia do adiantamento. O portador deverá reembolsar a **MONDIAL ASSISTANCE** este valor em reais. O prazo máximo para este reembolso é de 60 dias, a contar da data do adiantamento.

**5.12.3** O não pagamento desta dívida no prazo acima estabelecido implicará na incidência de pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e multa de 2% sobre o valor do débito em atraso, ficando o CLIENTE desde já ciente que o atraso no pagamento também ensejará inscrição de seu nome junto ao Serviço de Proteção ao Crédito, independente de nova comunicação.

**5.12.4** Não serão concedidos Adiantamentos de Fundos ou de Fiança caso o CLIENTE esteja inadimplente em relação a Adiantamentos concedidos anteriormente.

**5.12.5** Os prazos de entrega do adiantamento dependerão da localidade do país de destino e da agilidade no recebimento dos documentos supramencionado, bem como, da burocracia das operações financeiras internacionais.

**5.12.6** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à CENTRAL DE ATENDIMENTO DA **MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.

**5.13 Remoção Médica Inter-Hospitalar**

**5.13.1** Em caso de doença súbita ou acidente onde os primeiros socorros já tenham sido prestados, e for verificada a necessidade de remoção para hospital melhor equipado, a Equipe Médica da **MONDIAL ASSISTANCE** organizará, junto ao estabelecimento hospitalar em que o Cliente estiver à remoção do mesmo da maneira mais adequada.

**5.13.2** Nenhum outro motivo, que não o da estrita necessidade médica poderá determinar a remoção do Cliente, bem como a escolha do meio de transporte e o do hospital de destino. A remoção terá início após o recebimento da solicitação e liberação formais e por escrito do médico responsável ou do serviço hospitalar onde o Cliente estiver hospitalizado.

**5.13.3** A remoção do Cliente será realizada com início a partir do estabelecimento hospitalar que prestou os primeiros socorros. O trajeto até o hospital de destino não poderá ser superior à distância entre o local do acidente e o município de residência do Cliente Titular.

**5.13.4** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à CENTRAL DE ATENDIMENTO DA **MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.

#### **5.14 Repatriação Médica**

**5.14.1** Caso o cliente se encontre hospitalizado por acidente ou doença, evento coberto por estas condições gerais, que demande longo tempo de tratamento e recuperação, e haja condições clínicas para que este tratamento seja realizado em sua cidade de domicílio no Brasil, a Equipe Médica da **MONDIAL ASSISTANCE** organizará a repatriação médica do mesmo da maneira mais adequada junto ao estabelecimento hospitalar em que o Cliente estiver.

**5.14.2** A repatriação só terá início após o recebimento da solicitação e liberação formais e por escrito do médico responsável ou do serviço hospitalar onde o Cliente estiver hospitalizado.

**5.14.3** A repatriação só será aplicável se o Cliente possuir um bilhete aéreo com data de regresso à sua cidade de domicílio com datas coincidentes com a vigência impressa no Certificado **MONDIAL ASSISTANCE**.

**5.14.4** A repatriação médica poderá ser realizada em avião de linha regular ou UTI aérea. Todavia, em qualquer hipótese, quando o Cliente se encontrar a uma distância superior a 2000 km de seu domicílio, a repatriação só se efetuará em avião de linha regular.

**5.14.5** A decisão sobre a necessidade de repatriação para o seu domicílio será avaliada pela Equipe Médica da **MONDIAL ASSISTANCE**, juntamente com o médico assistente no exterior, e só ocorrerá nos casos em que não representar qualquer risco de agravamento ou complicação do estado de saúde do Cliente.

**5.14.6** A **MONDIAL ASSISTANCE** não se responsabiliza por prazos determinados pela Companhia Aérea responsável pela autorização e preparação do transporte do Cliente e quaisquer outros procedimentos que fujam do controle da **MONDIAL ASSISTANCE**.

**5.14.7** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à CENTRAL DE ATENDIMENTO DA **MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.

#### **5.15 Repatriação Funerária**

**5.15.1** Em caso de morte do Cliente durante a viagem, a **MONDIAL ASSISTANCE** se encarregará de todas as formalidades no local de falecimento, necessárias e adequadas ao retorno do corpo, transportando-o em urna standard até o local do sepultamento no Brasil.

**5.15.2** A escolha da urna utilizada durante a repatriação cabe exclusivamente à **MONDIAL ASSISTANCE**. As despesas relativas ao funeral e enterro, incluindo e não limitado à troca da urna, não serão custeadas pela **MONDIAL ASSISTANCE**.

**5.15.3** A **MONDIAL ASSISTANCE** não se responsabiliza por prazos determinados pela Companhia Aérea responsável pelo transporte do Cliente e quaisquer outros procedimentos que fujam do controle da **MONDIAL ASSISTANCE**.

**5.15.4** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à CENTRAL DE ATENDIMENTO DA **MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.

#### **5.16 Serviço de localização de bagagens**

**5.16.1** No caso de extravio de bagagem do Cliente, regularmente despachada em voos nacionais e internacionais regulares, a **MONDIAL ASSISTANCE** poderá assisti-lo na localização junto à Companhia Aérea responsável pelo transporte.

**5.16.1.1** Este serviço se limita exclusivamente a intermediação das informações adquiridas junto a Companhia Aérea ao Cliente.

**5.16.2** Para tanto, é necessário que o Cliente, assim que tomar ciência do extravio de sua bagagem e antes de deixar o aeroporto, comunique o extravio à Companhia Aérea responsável, oficializando sua reclamação através de formulário próprio (P.I.R. – *Property Irregularity Report*).

**5.16.3** **Verifique também o item 15 destas condições gerais para informações sobre seguro em caso de extravio de bagagem.**

#### **5.17 Transmissão de mensagens urgentes**

**5.17.1** Caso o Cliente esteja impossibilitado de entrar em contato diretamente com sua família por motivo de acidente ou doença e tenha de transmitir mensagem de caráter urgente, a **MONDIAL ASSISTANCE** encarregar-se-á desta pelo meio mais adequado. Este serviço se limitará a apenas uma (01) comunicação.

**5.17.2** Os custos desta transmissão serão de responsabilidade da **MONDIAL ASSISTANCE**.

#### **5.18 Assistência Fisioterápica**

**5.18.1** A **MONDIAL ASSISTANCE** se responsabiliza pelo pagamento das despesas fisioterápicas geradas em decorrência de internação hospitalar, e tão somente nesses casos, respeitado o limite do plano adquirido.

**5.18.2** Estão cobertos por este item exclusivamente os procedimentos necessários para aliviar a dor e fazer cessar a situação de emergência vivida pelo paciente. Em nenhuma hipótese estará coberto o tratamento além do procedimento acima mencionado.

**5.18.3** **Estão excluídos todo e qualquer tipo de tratamento de rotina assim como sessões de quiropraxia, hidroterapia, massagens, shiatsu e outras modalidades.**

**5.18.4** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à **CENTRAL DE ATENDIMENTO MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.

#### **5.19 Orientação em caso de roubo ou furto de documentos**

**5.19.1** Em caso de roubo ou furto de documentos, o Cliente poderá entrar em contato com a Central de Atendimento **MONDIAL ASSISTANCE** para receber orientações de quais procedimentos deve realizar para solucionar seu problema.

**5.19.2** A **MONDIAL ASSISTANCE** não arcará com quaisquer custos referentes à confecção de novos documentos.

**5.19.3** A **MONDIAL ASSISTANCE** somente poderá orientar o cliente em países onde houver um consulado brasileiro.

**5.19.4** Este serviço só será disponibilizado se o evento ocorrer em território internacional, **não sendo aplicável a viagens nacionais.**

#### **5.20 Adiantamento de fundos em caso de roubo ou furto**

**5.20.1** Em caso de roubo ou furto de todos os cartões de crédito, débito e/ou dinheiro, colocando o **CLIENTE** em situação **EMERGENCIAL** que prejudique a continuidade da viagem, a **MONDIAL ASSISTANCE** providenciará o adiantamento de fundos para o **SEGURADO** dentro dos limites do plano adquirido, que será entregue ao **CLIENTE** por um representante local, desde que o evento delituoso esteja devidamente comprovado por meio de denúncia às autoridades competentes, evidenciado pelo envio do Boletim de ocorrência, ou documento equivalente à **MONDIAL ASSISTANCE**. A **MONDIAL ASSISTANCE** poderá solicitar a qualquer momento, mediante

justificativa, documentos adicionais aos informados, e caso tais documentos não forem fornecidos ou forem insuficientes para comprovar a situação emergencial, a **MONDIAL ASSISTANCE** se reserva no direito de negar o adiantamento.

**5.20.2** Este adiantamento será feito mediante a entrega à **MONDIAL ASSISTANCE**, de Termo de Reconhecimento de Dívida, com reconhecimento da assinatura em Consulado ou Embaixada Brasileira do país de viagem, no qual constará que com o adimplemento da dívida, a dívida será extinta. Excepcionalmente, caso seja inaplicável o reconhecimento da assinatura em Consulado ou Embaixada, o Termo de Reconhecimento de Dívida deverá ser acompanhado de cópia das páginas de assinatura do passaporte e de imigração com o carimbo de entrada no país de destino ou de documentos similares. O Valor do termo deve ser convertido em reais pelo câmbio comercial do dia do adiantamento. O portador deverá reembolsar a **MONDIAL ASSISTANCE** deste valor em reais. O prazo máximo para este reembolso é de 60 dias, a contar da data do adiantamento, conforme constará no termo de Reconhecimento de Dívida.

**5.20.3** O não pagamento desta dívida no prazo acima estabelecido implicará o pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e multa de 2% sobre o valor do débito em atraso, ficando o **CLIENTE** desde já ciente que o atraso no pagamento também ensejará inscrição de seu nome junto ao Serviço de Proteção ao Crédito, independente de nova comunicação.

**5.20.4** **ATENÇÃO 1:** Este produto se destina, exclusivamente, a situações emergenciais, e se limitará à apenas 01 (UMA) **UTILIZAÇÃO**, independente se o valor adiantado alcançar o limite da apólice desta assistência.

**5.20.5** **ATENÇÃO 2:** Se o objeto do furto/roubo recair apenas sobre o dinheiro, o valor do adiantamento se restringirá a quantia subtraída, dentro dos limites do plano contratado. Caso o objeto do furto/roubo for cartão de crédito e/ou débito, a quantia adiantada também se restringirá ao valor do limite do plano contratado.

**5.20.6** Este serviço só estará disponível caso o evento gerador tenha cobertura pelas condições gerais e seja previamente comunicado à **CENTRAL DE ATENDIMENTO DA MONDIAL ASSISTANCE**, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura contidas no item 08.

Este serviço só será disponibilizado se o evento ocorrer em território internacional, não sendo aplicável a viagens nacionais.

#### **5.21 Hospedagem de Animais**

- 5.21.1** Caso o Cliente não tenha com quem deixar seu animal de estimação durante o período de viagem internacional, a **MONDIAL ASSISTANCE** arcará com a hospedagem do animal por até 05 dias em um estabelecimento adequado no município de domicílio do Cliente.
- 5.21.2** O serviço de hospedagem limita-se ao pagamento da diária, não incluindo quaisquer despesas extras, obedecendo ao limite máximo especificado no plano contratado. A escolha do estabelecimento ficará a exclusivo critério da **MONDIAL ASSISTANCE**.
- 5.21.3** Os gastos com diárias extras subsequentes à extensão da vigência do certificado não são garantidas pela **MONDIAL ASSISTANCE**.
- 5.21.4** Este serviço não será disponibilizado em caso de viagens nacionais.

#### 5.22 Concierge

- 5.22.1** A **MONDIAL ASSISTANCE** disponibiliza através da Central de Atendimento **MONDIAL ASSISTANCE** um serviço de informações turísticas sobre o local de destino do Cliente.
- 5.22.2** O Cliente receberá por telefone ou e-mail indicações de locais para visitar durante a viagem, restaurantes, agenda cultural, etc.
- 5.22.3** Informações passadas por telefone poderão ser solicitadas antes ou durante a viagem. Informações por e-mail serão enviadas até 48h depois da solicitação do Cliente.

### 6 VIGÊNCIA

- 6.1** O direito do Cliente à execução dos serviços de assistência pela **MONDIAL ASSISTANCE** terá início e término nas datas indicadas no Certificado, respeitando-se o horário oficial de Brasília.
- 6.2** O Certificado só poderá ser adquirido pelo Cliente no Brasil, antes do início da sua viagem, ressalvada a situação prevista na **Cláusula 11**.
- 6.3** Exclusivamente, para efeito da cobertura do Seguro de Cancelamento de Viagem, do qual trata a **Cláusula 17** destas Condições Gerais, considera-se o Certificado **MONDIAL ASSISTANCE** vigente após 48 horas de sua compra, independente da data de início da viagem nele indicada.
- 6.4** O Cliente poderá realizar a alteração da vigência do Certificado em caso de mudança das datas da sua viagem, contanto que feita em um prazo mínimo de 48 horas antes da primeira data informada.

### 7 CONVERSÃO

- 7.1** Os valores aqui discriminados em moeda estrangeira serão convertidos em reais ao câmbio da data de compra da Assistência Viagem **MONDIAL ASSISTANCE**.

### 8 EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

- 8.1** Não estão garantidas por estas Condições Gerais as prestações de serviços que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da **MONDIAL ASSISTANCE** ou que tenham sido executadas sem o seu acordo, salvo em casos de urgência ou emergência médica que impossibilitem o contato com a central de assistência. Caso isto aconteça, o ocorrido deve ser comunicado assim que haja condições por parte do Cliente ou de seu acompanhante.
- 8.2** Esta exceção só será aplicada no caso de um único evento.
- 8.3** A **MONDIAL ASSISTANCE** não será responsável pelo pagamento dos gastos do Cliente relativos a ou consequentes de:
  - 8.3.1** A continuidade, na cidade de domicílio, no Brasil, de tratamentos médicos por acidente ou doença iniciados na viagem durante a vigência da **ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL**, incluindo hospitalizações, consultas com especialistas e compra de medicamentos;
  - 8.3.2** Doenças ou condições médicas diagnosticadas antes do início do contrato (pré-existent) sua evolução, períodos de agudização e complicações naturais, tais como: doenças coronarianas, diabetes, hipertensão, doenças pulmonares obstrutivas crônicas, etc.;
  - 8.3.3** Qualquer tipo de doença mental (quadros que envolvam patologia de origem psiquiátrica e psicológica), tais como depressão e ansiedade;
  - 8.3.4** Despesas com exames para diagnóstico de gravidez (testes de gravidez), bem como quaisquer problemas relacionados a este estado fisiológico tais como exames pré-natais, parto, ameaças de abortos ou a consumação deste e, ainda, qualquer tipo de check-up médico em geral, inclusive o simples controle de pressão arterial;
  - 8.3.5** Despesas com consultas para obter receitas médicas para a prescrição de medicações de uso crônico como, por exemplo, anti-hipertensivos (remédios para pressão alta), hipoglicemiantes orais (remédios pra diabetes), antidepressivos entre outros;
  - 8.3.6** Despesas com reeducação postural global, quiropraxia, acupuntura, hidroterapia, massagens e sessões de fisioterapia e quaisquer outras modalidades de medicina alternativa que, não sejam prescritas e realizadas durante uma internação hospitalar;
  - 8.3.7** Acontecimentos causados por dolo do Cliente, ou provocados intencionalmente pelo Cliente em si mesmo, ou ainda em consequência de suicídio consumado ou frustrado;
  - 8.3.8** Danos sofridos ou causados pelo Cliente em consequência de alteração patológica de seu estado mental ou quando se encontre sob influência da ingestão de álcool, nos termos da legislação local

- sobre condução de automóvel, ou ainda quando tenha ingerido drogas ilícitas ou substâncias com ação no sistema nervoso central sem prescrição médica;
- 8.3.9** Danos sofridos ou causados pelo Cliente quando à direção de um veículo, sem a devida habilitação ou sob influência da ingestão de álcool ou drogas ilícitas;
- 8.3.10** Despesas com medicamentos, tratamentos odontológicos e fisioterápicos efetuados ou prescritos no Brasil.
- 8.3.11** Despesas odontológicas que não se caracterizem como emergenciais;
- 8.3.12** Despesas com óculos, lentes de contato, cadeira de rodas, muletas, marca-passos, órteses e próteses em geral dentárias ou não, de caráter definitivo ou provisório;
- 8.3.13** Gastos com funeral, urna ou cerimônia fúnebre;
- 8.3.14** Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas, odontológicas, de hospitalização, bem como repatriação ou remoção médica e funerária decorrentes de epidemias ou pandemias.
- 8.3.15** Danos sofridos em consequência da prática ou treinamento de desportos de competição, como maratonas entre outras, bem como danos sofridos em consequência de apostas;
- 8.3.16** Qualquer esporte cuja prática implique direta ou indiretamente em risco a vida, saúde e integridade física do Cliente, seja tal prática amadora ou profissional, incluindo, mas não limitados a: Acuaride, Acrobacia Aérea, Arvorismo, Automobilismo, Asa-delta, Balonismo, BMX, Biatlo, Bodyboard, Bungee jumping, Canoagem, Canyoning, Corrida aérea, Corrida de Aventura, Esqui, Freestyle Scooter, Kitesurf, Longboarding, Mergulho, Motocross, Mountain Bike, Mountain Board, Orientação, Paintball, Parapente, Parkour, Paraquedismo, Patinação, Rafting, Rapel, Sandboard, Skateboard, Skimboard, Snowboard, Snowmobile, Stand up paddle surfing, Surf, Tirolesa, Trekking, Triathlon, Voo livre, Wakeboard, Waveski, Wheelie, Windsurf.
- 8.3.17** Exclui-se da cobertura, portanto, as práticas catalogadas na cláusula 8.13.16 e quaisquer outras práticas de esportes considerados radicais, bem como esportes de inverno, que não sejam praticados em pistas/locais regulamentares autorizadas;
- 8.3.18** Salvamento em mar, montanhas e zonas desérticas;
- 8.3.19** Danos sofridos em consequência de tremores de terra, erupções vulcânicas, inundações ou quaisquer cataclismos decorrentes de catástrofes naturais ou calamidade pública;
- 8.3.20** Danos sofridos em consequência de acontecimentos de guerra, comoções sociais, atos

de terrorismo, sabotagem, greves, tumultos e perturbações da ordem pública;

- 8.3.21** Danos sofridos em consequência direta ou indireta da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas ou radioatividade, bem como demais casos de força maior;
- 8.3.22** Assistências em consequência de um acidente de trabalho;
- 8.3.23** Repatriação, em avião UTI ou Companhia Aérea regular, caso o Cliente possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem.

## 9 TERRITORIALIDADE

- 9.1** Os serviços de assistência mencionados nestas Condições Gerais são válidos para viagens respeitando a abrangência do plano adquirido e a validade impressa no Certificado.
- 9.2** Os serviços previstos não são aplicáveis nos países em que, por motivos de força maior e não imputáveis à **MONDIAL ASSISTANCE**, se torne impossível a sua execução.
- 9.3** Os serviços de assistência aqui relacionados somente terão validade a partir de 200 quilômetros do Domicílio do Cliente, mesmo o produto adquirido estando em vigência.

## 10 LIMITAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

- 10.1** Os serviços de assistência serão válidos para Clientes com até 85 anos de idade na data da contratação da **ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL**.
- 10.2** Os serviços de assistência aplicar-se-ão a viagens feitas pelo Cliente dentro do período de validade do Certificado. Todavia, sempre que a assistência for iniciada dentro do prazo de validade do mesmo, o Cliente terá direito à continuidade dos serviços mesmo depois de vencido o prazo do Certificado, respeitados os limites contratualmente previstos.
- 10.3** Exceto na ocorrência de situações que coloquem a sua vida em risco, o Cliente somente poderá utilizar os serviços de assistência com a prévia autorização da **MONDIAL ASSISTANCE**. Nesta hipótese da impossibilidade de comunicação prévia, assim que possível, deverá informar a Central de Atendimento **MONDIAL ASSISTANCE** para o devido registro da ocorrência.
- 10.4** Os serviços de assistência acima expostos não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do Cliente, ou por outrem que vier a requerer a assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Atendimento da **ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL**.
- 10.5** São dados imprescindíveis ao atendimento: nome, número do Certificado, endereço, qual a assistência desejada, sem prejuízo de outros que sejam considerados necessários conforme a natureza do caso.

#### 11 EXTENSÕES DE VALIDADE DO CERTIFICADO

- 11.1** A **ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL** poderá ter sua validade estendida caso o Cliente decida permanecer por tempo superior em viagem, desde que:
- 11.1.1** A solicitação de extensão seja feita com antecedência mínima de 48 horas do vencimento do Certificado anterior;
- 11.1.2** A soma das validades do Certificado original e de sua extensão não supere 365 dias;
- 11.1.3** Os serviços de Assistência Médica, Odontológica e Farmacêutica não tenham sido utilizados pelo Cliente;
- 11.1.4** O Cliente autorize a cobrança do novo Certificado através de seu cartão de crédito.
- 11.2** Cada Certificado original só poderá ter a validade estendida uma única vez.
- 11.3** Para solicitar a extensão de validade da sua **ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL**, o Cliente deverá ligar a cobrar para a Central de Atendimento pelo telefone 55 (11) 4331-5445.

#### 12 CANCELAMENTO

- 12.1** A **ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL** não poderá ser cancelada após o início de sua vigência. Qualquer cancelamento deverá ser realizado mediante envio de e-mail para o remetente pelo qual o Cliente recebeu seu Certificado ou através da Central de Atendimento.
- 12.2** O Cliente poderá solicitar o cancelamento da **ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL** até 48 horas antes da data de início de vigência do Certificado. Nesse caso, o reembolso do valor pago será feito através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo Cliente. Se o cancelamento for solicitado até 120 dias após a data de compra da **ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL**, o reembolso do valor pago só poderá ser realizado via depósito em conta (apontada pelo Cliente).
- 12.3** Não haverá reembolso dos dias não utilizados, caso o Cliente retorne antes da data de vencimento estipulada no Certificado.
- 12.4** A **MONDIAL ASSISTANCE** se reserva o direito de cancelar automaticamente o Certificado do Cliente, bem como seus direitos à prestação dos serviços, quando este causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos, ou quando o mesmo omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas.

#### 13 SUB-ROGAÇÃO

- 13.1** Sempre que a **MONDIAL ASSISTANCE** adquirir passagens para que o Cliente possa retornar a seu domicílio ficará sub-rogada nos direitos do mesmo junto às empresas aéreas, agentes e operadores turísticos, para o fim de usar, negociar ou compensar

as passagens originalmente emitidas e que não puderam ser utilizadas.

- 13.2** A **MONDIAL ASSISTANCE** ficará ainda sub-rogada nos correspondentes direitos do Cliente, até o limite do valor pago ou reembolsado por força destas Condições Gerais, contra aqueles que por ato, fato ou omissão, tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Cliente a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

#### 14 SEGUROS

- 14.1** A **MONDIAL ASSISTANCE** estipulou para o Cliente, junto a **Allianz Seguros S.A** (Allianz Seguros), as coberturas de seguros de Extravio de Bagagens, Acidentes Pessoais – Morte Acidental e Invalidez Permanente Total por Acidente.
- 14.2** Os seguros aqui relacionados terão seu prazo de vigência coincidente ao prazo de validade da **ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL**.

#### 15 SEGURO DE EXTRAVIO DE BAGAGEM

- 15.1** Se sua bagagem for extraviada enquanto entregue para transporte a uma companhia aérea regular, você estará garantido pela **Allianz Seguros** desde que:
- 15.1.1** O extravio tenha acontecido em voos nacionais ou internacionais, incluindo voos de regresso. Estará coberto também o extravio em voos realizados entre duas cidades, mesmo que dentro do mesmo país;
- 15.1.2** Tenha havido o desaparecimento total de mala ou volume, observando-se ainda as cláusulas de exclusão de cobertura da apólice;
- 15.1.3** O extravio tenha se dado no período entre a entrega da bagagem ao pessoal autorizado da Companhia Aérea para embarque e o momento da devolução ao passageiro, no final da viagem;
- 15.1.4** O extravio seja notificado à Companhia Aérea imediatamente, antes de abandonar o local de entrega de bagagem no aeroporto de destino, através do preenchimento do formulário P.I.R. (*Property Irregularity Report*);
- 15.1.5** A **MONDIAL ASSISTANCE** tenha sido informada sobre o ocorrido imediatamente após a reclamação feita à Companhia Aérea;
- 15.1.6** A perda definitiva da bagagem seja atestada pela Companhia Aérea, mediante pagamento da indenização dentro das normas que regem esse tipo de ocorrência no transporte aéreo internacional.

#### 15.2 Limite de indenização

- 15.2.1** No caso extravio, o valor da indenização paga pela **Allianz Seguros S.A.** ao Cliente será de R\$ 100,00 (cem reais) por quilo extraviado ao limite máximo do plano contratado.

**15.2.2** Quando não constar a quantidade de quilos da bagagem na cópia do ticket será indenizado o limite da importância segurada contratada pelo Cliente.

**15.2.3** Este limite será o valor máximo a ser indenizado, mesmo que mais de um volume de bagagem tenha sido extraviado pela Companhia Aérea.

**15.3 Principais Riscos Excluídos:**

**15.3.1** Os prejuízos sofridos não estarão cobertos pelo seguro se, direta ou indiretamente, decorrerem de: catástrofes naturais ou calamidade pública, atos do governo, autoridades judiciais, policiais e administrativas e de potência estrangeira, dolo do Segurado e/ou portador da bagagem, riscos de guerra, revolução, greve, "lock-out", motins ou rebelião.

**15.3.2** Não estarão cobertos pelo seguro quaisquer volumes ou bagagem contendo animais, dinheiro, cheques, metais preciosos, obras de arte, aparelhos eletrônicos, substâncias entorpecentes ou ainda o roubo de objetos do interior da bagagem ou danos a eles causados.

**15.4** Para receber a indenização por extravio de bagagem você deverá:

**15.4.1** Comunicar o ocorrido imediatamente à Companhia Aérea via declaração formal (formulário P.I.R.);

**15.4.2** Comunicar o ocorrido às autoridades competentes, solicitando providências;

**15.4.3** Comunicar o ocorrido à **MONDIAL ASSISTANCE**, dentro de 72 horas, imediatamente após o término da viagem;

**15.4.4** Aguardar o recebimento da indenização da Companhia Aérea;

**15.4.5** Apresentar à **MONDIAL ASSISTANCE** os documentos comprobatórios do extravio, em original tais como:

- a) Número do Certificado **MONDIAL ASSISTANCE**;
- b) Cópia do RG e CPF do passageiro e cópia de seu passaporte;
- c) Cópia do Ticket de Bagagem;
- d) Original do Bilhete Aéreo do trecho extraviado;
- e) Comprovante de residência;
- f) Formulário original do registro da reclamação de perda de bagagem (P.I.R.);
- g) Recibo de indenização da Companhia Aérea;
- h) Termo de Autorização de Crédito, que será fornecido pela Central de Atendimento **MONDIAL ASSISTANCE**.

**15.5** Os documentos acima relacionados deverão ser encaminhados dentro do prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, contados da data do término da viagem, sob pena da perda de direito a qualquer indenização.

**16 SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS**

**16.1** Através deste seguro você estará garantido pela **Allianz Seguros** pelo tempo em que permanecer em

viagem, no período indicado em seu Certificado **MONDIAL ASSISTANCE**.

**16.2** Os valores de indenização estão sujeitos aos limites estipulados no item 19 dessas Condições Gerais.

**16.3 A indenização deste seguro será paga em caso de:**

**16.3.1 MORTE ACIDENTAL** do titular do Certificado durante a viagem.

a) Caso o Cliente seja menor de 14 anos de idade, este seguro se destinará apenas ao pagamento de despesas com o funeral, a serem comprovadas mediante a apresentação de contas originais.

b) Incluem-se nestas despesas aquelas referentes ao traslado.

c) Não estão cobertas as despesas com aquisição de terreno, jazigos ou carneira.

**16.3.1** INVALIDEZ PERMANENTE E TOTAL do titular do Certificado **MONDIAL ASSISTANCE TRAVEL**, causada por acidente durante a viagem.

**16.3.2** Os Beneficiários para a hipótese de Morte Acidental do Segurado serão:

a) **Casados:** metade ao cônjuge sobrevivente e metade aos filhos, se houverem;

b) **Solteiros, separados judicialmente ou de fato ou viúvos com companheiro (a):** metade o (a) companheiro (a) e metade aos filhos, se houverem;

c) **Solteiros, separados judicialmente ou de fato, ou viúvos sem companheiro (a) e sem filhos:** os pais;

d) **Solteiros, separados judicialmente ou de fato, ou viúvos sem companheiro (a) e com filhos:** os filhos.

**16.4** Entende-se por acidente pessoal 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 a invalidez permanente total do Segurado.

**16.5** **Incluem-se, ainda, no conceito de Acidente Pessoal as lesões decorrentes de:**

a) Os acidentes decorrentes de ação da temperatura do ambiente ou da influência atmosférica, quando a elas o Segurado ficar sujeito em decorrência de acidente coberto;

b) Os acidentes decorrentes de escapamento acidental de gases e vapores;

c) Os acidentes decorrentes de sequestros e tentativas de sequestros;

d) Os acidentes decorrentes de alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral, de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas;

e) Ataques de animais e os casos de hidrofobia, envenenamento ou intoxicações deles

- decorrentes, excluídas as doenças infecciosas e parasitárias transmitidas por picadas de insetos;
- f) Atentados e agressões, atos de legítima defesa e atos praticados por dever de solidariedade humana;
  - g) Choque elétrico e raio;
  - h) Contato com substâncias ácidas ou corrosivas;
  - i) Tentativa de salvamento de pessoas ou bens;
  - j) Queda n'água ou afogamento;
  - k) Infecções, estados septicêmicos e embolias resultantes de ferimentos visível, causado por acidente coberto.
- 16.6 Não se incluem no conceito de acidente pessoal:**
- a) As doenças (incluídas as profissionais, mesmo quando consideradas acidentes do trabalho pela legislação previdenciária, inclusive as decorrentes ou não de microtraumas de repetição tais como DORT - Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho, LER - Lesões por Esforços Repetitivos, Tenossinovite, etc.), 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 consequentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto.
- 16.7** No caso de Invalidez Permanente Total por Acidente verificada dentro um ano a contar da data do acidente, desde que esteja terminado o tratamento e seja definitivo o caráter da invalidez, a Allianz Seguros pagará ao Cliente uma indenização equivalente a 100% do valor segurado conforme limites descritos no item 1 destas Condições Gerais.
- 16.8** As coberturas de Morte Acidental e Invalidez Permanente por Acidente não se acumulam, para sinistros decorrentes do mesmo acidente.
- 16.9** A Invalidez Permanente Total por Acidente ficará caracterizada pela ocorrência de uma das seguintes consequências:
- a) Perda total da 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.
- 16.10** Divergências sobre a causa, natureza ou extensão das lesões, bem como a avaliação da incapacidade
- deverão ser submetidas a uma junta médica constituída por três membros, sendo um nomeado pela Seguradora, outro pelo Segurado e, um terceiro, desempassador, escolhido pelos dois nomeados. Os honorários serão pagos pela **Allianz Seguros**.
- 16.11** A invalidez por acidente deverá ser comprovada mediante apresentação a **Allianz Seguros** de declaração médica idônea a essa finalidade. A **Allianz Seguros** reserva-se o direito de submeter o Segurado a exame para comprovação da invalidez e/ou avaliação do nível da incapacidade, sob pena de não pagamento da indenização.
- 16.12 Principais Riscos Excluídos do Seguro de Acidentes Pessoais:**
- Estão expressamente excluídos de todas as coberturas do presente seguro os eventos ocorridos em consequência de:
- a) Morte Natural;
  - b) Uso de material nuclear para quaisquer fins, ainda que em testes e experiências, transporte de armas ou de projéteis nucleares ou explosões nucleares;
  - c) Atos ou operações de guerra, declarada ou não, guerra química ou bacteriológica, guerra civil, guerrilha, revolução, agitação, motim, tumulto, revolta, sedição, sublevação, atos terroristas, ou outra qualquer outra perturbação de ordem pública e suas consequências;
  - d) Danos ocorridos em países em guerra, conflito e/ou países nas mesmas condições do item anterior;
  - e) Qualquer tipo de hérnia e suas consequências;
  - f) Parto ou aborto ou suas consequências, mesmo quando decorrentes de acidente coberto;
  - g) Perturbações ou intoxicações alimentares e intoxicações decorrentes da ação de produtos químicos, drogas ou medicamentos, salvo quando prescritas pelos médicos em decorrência do acidente coberto;
  - h) Suicídio e sua tentativa;
  - i) Quaisquer alterações mentais, inclusive as consequências do uso de álcool, drogas, entorpecentes ou substâncias tóxicas;
  - j) Furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;
  - k) Atos reconhecidamente perigosos que não sejam motivados por necessidade justificada;
  - l) Prática de atos ilícitos ou contrários à lei, inclusive a direção de veículos automotores e aeronaves sem a devida habilitação legal;
  - m) Choque anafilático e suas consequências;
  - n) Doenças e lesões preexistentes à data do início de vigência individual e que sejam de conhecimento do segurado;
  - o) As doenças (inclusive as profissionais), quaisquer que sejam as suas causas, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente, por acidente.

**16.13** Para receber a indenização pelo seguro de Acidentes Pessoais você ou seu beneficiário deverá:

**16.13.1** Comunicar o ocorrido a **MONDIAL ASSISTANCE**;

**16.13.2** Apresentar para a **MONDIAL ASSISTANCE** os documentos comprobatórios tais como:

**16.13.2.1 Morte Acidental:**

- a) Aviso de sinistro devidamente preenchido pelo médico assistente;
- b) Boletim de ocorrência emitida pela autoridade competente local, comprovando a ocorrência do acidente;
- c) Peças de inquérito policial;
- d) Laudo de perícia técnica (se disponível);
- e) Cópia do atestado de óbito;
- f) Cópia do laudo da necropsia;
- g) Cópia dos bilhetes de transportes aéreo, terrestre e marítimo;
- h) Carteira de Habilitação (em caso de acidente automobilístico, se o Segurado era o motorista envolvido / se o veículo for alugado cópia do contrato de locação);
- i) Cópia do RG e do CPF do passageiro, e cópia de seu passaporte (em caso de acidente ocorrido no exterior);
- j) Cópia do RG e do CPF dos herdeiros legais do passageiro.

**16.13.2.2 Invalidez Permanente Total por Acidente:**

- a) Relatório médico devidamente preenchido, assinado e carimbado pelo médico assistente, com firma reconhecida, detalhando a natureza da lesão e o grau definitivo de invalidez, informando se o paciente encontra-se em alta médica definitiva e anexando os exames realizados pelo Segurado;
- b) Laudos e exames realizados (radiografias, ressonância, etc.);
- c) Cópia do aviso de alta médica;
- d) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado (em caso de acidente ocorrido no exterior);
- e) Boletim de Ocorrência Policial;
- f) Carteira de Habilitação (em caso de acidente automobilístico, se o Segurado era o motorista envolvido);
- g) Laudo de dosagem alcoólica (quando aplicável).

**17 SEGURO DE CANCELAMENTO DE VIAGEM**

**17.1** Caso ocorra um dos eventos descritos abaixo e o Cliente solicite o cancelamento de sua passagem, a **Allianz Seguros** reembolsará o Cliente pelo valor equivalente à diferença entre o valor pago pela sua passagem e o valor a ele reembolsado pela companhia Transportadora (aérea ou marítima) ou operadora turística. Caso o Cliente não solicite o cancelamento,

mas a remarcação da passagem para outra data que acarrete diferenças tarifárias, o valor dessa diferença será reembolsado pela **Allianz Seguros**.

**17.2 O Seguro de Cancelamento de Viagem está disponível aos clientes que possuem até 70 anos de idade. Clientes entre 71 e 85 anos não terão direito ao reembolso.**

**17.3** Para que este seguro seja aplicável, os eventos abaixo devem ocorrer sempre após a compra da passagem e da **ASSISTÊNCIA VIAGEM MONDIAL** e ser devidamente comprovados pelo Cliente. No caso de internação por doença ou acidente, esta cobertura se aplica desde que a internação seja superior a sete (7) dias.

**17.4** Os seguintes eventos serão considerados para efeito da cobertura do Seguro de Cancelamento de Viagem:

- a) Morte por acidente ou doença do cônjuge ou de parente de primeiro grau, assim considerados pais, filhos ou irmãos do Cliente;
- b) Internação por acidente ou doença do cônjuge ou de parente de primeiro grau, assim considerados pais, filhos ou irmãos do Cliente;
- c) Internação por acidente ou doença ou ainda a morte, qualquer que seja a causa, do próprio Cliente antes do início da viagem.
- d) Atendimento a convocação judicial.

**17.5** Quaisquer indenizações devidas em razão deste seguro estarão limitadas ao valor indicado no Quadro de Garantias, apresentado no final dessas Condições Gerais.

**17.6** O Seguro de Cancelamento de Viagem será considerado válido desde que os eventos acima listados ocorram pelo menos 48 horas após a compra do seguro pelo Segurado e que na data da contratação o segurado não esteja sofrendo ou tenha conhecimento de doença ou acidente que possa levar ao cancelamento de sua viagem, ou de algum fato gerador às coberturas do seguro.

**18 FORO**

**18.1** O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas destas Condições Gerais será sempre o do domicílio do Cliente.

---

Serviços de assistência prestados por **MONDIAL ASSISTANCE**, CNPJ 52.910.023/0001-37

Seguros comercializados por **Mondial Protection Corretora de Seguros Ltda.** - código SUSEP 050626.1.054409-4 - CNPJ 07.724.702/0001-67 - Apólice de Seguros emitida por **ALLIANZ SEGUROS S. A.** - código SUSEP 517-7 - CNPJ: 61.573.796/0001-66 - Processo SUSEP 15.414.002407/2007-61 (Acidentes Pessoais e Extravio de Bagagem).

O registro deste plano na SUSEP não implica por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação da sua comercialização.

---



## 20 LIGAR DO EXTERIOR PARA A CENTRAL MONDIAL

Para solicitar atendimento a Central **MONDIAL**, leve estes números junto aos seus documentos pessoais. Assim você ligará a cobrar para o Brasil de qualquer telefone, inclusive dos públicos. E para ligar, é muito simples.

| CÓDIGO DE ACESSO DO BRASILDIRETO |  |
|----------------------------------|--|
| África do Sul                    | 0800 99 00 55  |
| Alemanha                         | 0800 080 00 55   |
| Argentina                        | 0800 999 55 00<br>0800 999 55 01<br>0800 999 55 03<br>0800 555 55 00                   |
| Austrália                        | 0800 99 00 55  |
| Áustria                          | 0800 99 00 55  |
| Bélgica                          | 0800 99 00 55  |
| Bolívia                          | 0800 99 00 55  |
| Canadá                           | 0800 99 00 55  |
| Chile                            | 0800 99 00 55  |
| China                            | 0800 99 00 55  |
| Chipre                           | 0800 99 00 55  |
| Cingapura                        | 0800 99 00 55  |
| Colômbia                         | 01 800 955 00 10<br>01 800 555 12 21   |
| Coréia Rep.                      | 00 722 055<br>00 309 551   |
| Costa Rica                       | 0800 055 10 55   |
| Dinamarca                        | 808 855 25   |
| Equador                          | 1 999 177  |
| Eslováquia Rep.                  | 0800 00 55 00  |
| Espanha (2)                      | 900 99 00 55   |
| Estados Unidos (3)               | 1800 344 10 55<br>1800 283 10 55<br>1800 809 22 92<br>1800 745 55 21<br>1888 883 47 83 |
| Finlândia                        | 0800 110 550   |
| Formosa                          | 801 550 055  |
| França (4)                       | 0800 999 55 00   |
| Grécia                           | 0800 99 00 55  |
| Guiana Francesa                  | 0800 99 00 55  |
| Holanda                          | 0800 022 06 55   |
| Hong Kong                        | 800 96 00 55   |
| Hungria                          | 068 000 55 11  |

Digite o número do país em que estiver (tabela a seguir).

- Tecle 1 para atendimento em português ou 2 para inglês.
- Tecle 1 para ligações a cobrar: digite o código da cidade no Brasil + o número do telefone: **11 4331-5445**.
- Se preferir utilize o auxílio do operador falando em português através da opção 3 e informe o telefone da Central Mondial.

|                      |                                 |
|----------------------|---------------------------------|
| Israel               | 180 949 45 50<br>180 920 55 55  |
| Itália (5)           | 800 172 211                     |
| Japão                | 00 539 551<br>00 663 5055       |
| Luxemburgo           | 0800 20055                      |
| México               | 01 800 123 02 21                |
| Mônaco               | 800 90 055                      |
| Nicarágua            | 163                             |
| Noruega              | 800 195 50                      |
| Nova Zelândia        | 1 999 177                       |
| Panamá               | 00800 0175                      |
| Paraguai             | 00855 800                       |
| Peru                 | 0800 501 90                     |
| Polônia              | 00 800 491 14 88                |
| Portugal (6)         | 800 800 550                     |
| Reino Unido          | 0800 89 00 55<br>0800 056 74 42 |
| República Dominicana | 1 800 751 85 00                 |
| Rússia               | 81 0800 209 71 049              |
| Suécia               | 207 990 55                      |
| Suíça                | 0800 55 52 51                   |
| Uruguai              | 000 455                         |
| Venezuela            | 0800 100 1550                   |

### ATENÇÃO:

- O uso de telefones em hotéis e seu critério de pagamento dependem de cada hotel.
- Poderá haver necessidade de moeda ou cartão para habilitar o uso do telefone público.
- O uso de telefones celulares poderá incorrer em pagamento de tarifa de roaming. Consulte sua operadora móvel.
- O acesso a este serviço a partir de telefones celulares pode não estar habilitado em alguns países.

(1) Para ilhas Faroe, somente chamadas a cobrar.

(2) Inclui Baleares, Canárias, Ceuta e Melilla.

(3) Inclui Alasca, Havaí, Porto Rico, Ilhas Virgens Americanas, Guam e Ilhas Marianas do Norte.

(4) Inclui Ilha de Córsega.

(5) Inclui San Marino e Vaticano.

(6) Inclui Açores e Madeira.