



# Visa Platinum

## Compensação por Emergências Médicas





# Índice

## Seção A. Introdução

A.1. Sobre este Guia.....	03
A.2. Visa Platinum .....	03
A.3. Definições para os Benefícios descritos neste Guia .....	04
A.4. Cláusulas Gerais do Programa .....	05

## Seção B. Compensação por Emergências Médicas

B.1. Compensação por Emergências Médicas .....	07
--	----



## Seção A. Introdução

### A.1 Sobre este Guia

Este documento tem por objetivo servir como **guia de rápida consulta** para o benefício Compensação por Emergências Médicas oferecidos aos Portadores do Cartão Visa Platinum e seus beneficiários, nos termos abaixo definidos.

Nele, o portador encontrará informações sobre a Compensação por Emergências Médicas.

O benefício de Compensação por Emergências Médicas é oferecido aos portadores do Cartão Visa Platinum e seus beneficiários pela AXA Assistance USA, Inc. (“AXA”).

A Compensação por Emergências Médicas prevista na Seção B será oferecida durante uma VIAGEM ELEGÍVEL definida na Seção B. A Visa figura como mera tomadora dos serviços da AXA e age perante ela em nome dos beneficiários, não se obrigando a efetuar qualquer pagamento em favor dos mesmos.



Aproveite a leitura e consulte este guia sempre que tiver alguma dúvida relacionada ao benefício de Compensação por Emergências Médicas oferecido pelo Cartão Visa Platinum. Veja abaixo algumas informações sobre este produto.

**Caso queira obter informações sobre os demais benefícios disponibilizados pelo Cartão Visa Platinum, visite a página [www.visa.com.br/visaplatinum](http://www.visa.com.br/visaplatinum).**

### A.2. Visa Platinum

O Visa Platinum é o cartão **exclusivo** da Visa, desenvolvido para clientes especiais. Ele é destinado a pessoas de **alto poder aquisitivo**, que viajam ao exterior com frequência e necessitam da disponibilidade total de serviços, seguros e crédito.

O Visa Platinum oferece a **inclusão** de todos os benefícios Visa.

O Cartão Visa Platinum é aceito em mais de 30 milhões de estabelecimentos comerciais em 150 países e territórios e pode ser utilizado para saque em moeda local em mais de um milhão de caixas eletrônicos.



Para mais informações sobre os benefícios do Cartão Visa Platinum, favor visitar o site [www.visa.com.br/visaplatinum](http://www.visa.com.br/visaplatinum), ou entrar em contato através dos telefones a seguir por meio de ligação grátis: 0800-891-3679 (Brasil), 1-800-396-9665 (EUA e Canadá)<sup>1</sup> ou chamada a cobrar (“collect call”) 1-303-967-1098 (outros países)<sup>1e2</sup>.

<sup>1</sup>Para ligações feitas de telefone celular, todas as taxas de roaming são de responsabilidade do usuário.

<sup>2</sup>Chamada a cobrar através de um operador internacional.

### **A.3. Definições dos Benefícios descritos neste Guia\***

(\* = restrições específicas podem ser aplicáveis. Favor consultar a seção específica do benefício em questão)

**BENEFICIÁRIOS:** O PORTADOR do Cartão Visa Platinum, seu cônjuge e filhos considerados DEPENDENTES ECONÔMICOS menores de 23 anos, conforme a Seção B e os benefícios previstos na Seção B, observado o disposto na legislação aplicável em vigor.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO:** Canal de comunicação e facilidades disponíveis (equipamentos, sistemas e pessoal) que tem como objetivo fazer a interface entre os clientes e a Visa. Pode ser acessada pelos números 0800-891-3679 (Brasil), 1-800-396-9665 (EUA e Canadá)<sup>1</sup> ou chamada a cobrar (“collect call”) 1-303-967-1098 (outros países)<sup>1e2</sup>.

<sup>1</sup>Para ligações feitas de telefone celular, todas as taxas de roaming são de responsabilidade do usuário.

<sup>2</sup>Chamada a cobrar através de um operador internacional.

**CÔNJUGE:** pessoa ligada ao PORTADOR por vínculo matrimonial ou de união estável, nos termos da lei aplicável em vigor.

**DEPENDENTES ECONÔMICOS:** filhos(as) solteiros(as) e menores de 23 anos do PORTADOR que cumulativamente: (a) residam com o PORTADOR ou estejam sob o seu poder familiar; e (b) cujo sustento dependa do PORTADOR. Estão incluídos nessa definição os(as) enteados(as) do PORTADOR.

**DESMEMBRAMENTO:** perda de membros do corpo, assim como da visão, da fala ou da audição.

**EMPRESA DE TRANSPORTE:** pessoa jurídica que opera um MEIO DE TRANSPORTE, incluindo uma EMPRESA DE TRANSPORTE AÉREO.

**EMPRESA DE TRANSPORTE AÉREO:** companhia listada no Guia Oficial das Companhias Aéreas (OAG - *Official Airline Guide*) ou no guia *ABC World Airways*, e que possua um certificado, licença ou autorização semelhante para o transporte aéreo regular emitido pelas autoridades competentes do país em que a aeronave está registrada e, em conformidade com essa autorização, mantenha e publique os horários e tarifas de serviço para passageiros entre aeroportos em horários regulares e específicos.

**FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO:** documento a ser fornecido pela CENTRAL DE ATENDIMENTO, após a comunicação de um sinistro ou solicitação de benefício, que deve ser preenchido e devolvido juntamente com os documentos exigidos, nos prazos estabelecidos para cada um dos benefícios apresentados.

**MEIO DE TRANSPORTE:** qualquer meio de transporte operado por EMPRESA DE TRANSPORTE que possua uma licença válida para realizar o transporte remunerado de passageiros dentre os seguintes:



- **AÉREO:** aeronave operada por uma COMPANHIA ÁEREA devidamente autorizada pelas autoridades competentes a operar voos regulares programados;
- **TERRESTRE E MARÍTIMO:** aqueles incluídos nessa definição **EXCLUÍDOS** (i) veículos alugados, salvo aqueles que tenham sido alugados por uma EMPRESA DE TRANSPORTE para o transporte remunerado de passageiros; (ii) taxis; (iii) *transfers* de locadoras de veículos, hotéis ou estacionamentos fora dos limites do aeroporto;
- TRANSFERS utilizados imediatamente antes do embarque ou após o desembarque de voo operado por uma COMPANHIA AÉREA, desde que relacionados com a VIAGEM SEGURADA; e
- TRANSFERS que façam parte da VIAGEM SEGURADA.

**PORTADOR:** pessoa física que possua um Cartão Visa Platinum, ativo e válido, emitido em seu nome no Brasil, como titular ou adicional.



A COMPENSAÇÃO POR EMERGÊNCIAS MÉDICAS SOMENTE É APLICÁVEL À VIAGENS ELEGÍVEIS (CONFORME DEFINIDO NA SEÇÃO B), FORA DO PAÍS DE RESIDÊNCIA DO BENEFICIÁRIO E DO PAÍS EM QUE O CARTÃO FOI EMITIDO.

## **A.4. CLÁUSULAS GERAIS DO PROGRAMA**

### **COMO APRESENTAR UMA SOLICITAÇÃO?**

O PORTADOR, aquele indicado pelo PORTADOR ou o representante do PORTADOR, conforme o caso, deverá entrar em contato com a CENTRAL DE ATENDIMENTO imediatamente, mas, em qualquer caso, dentro do prazo estabelecido para cada um dos benefícios apresentados, ainda que não esteja de posse dos documentos que instruirão o FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO. A falta de comunicação tempestiva poderá resultar na perda do benefício.

O operador da CENTRAL DE ATENDIMENTO responderá a quaisquer questionamentos realizados pelo PORTADOR e enviará um FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO.

Uma vez recebido o FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO, o PORTADOR, aquele indicado pelo PORTADOR ou o representante do PORTADOR, conforme o caso, deverá preencher e enviar o FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO juntamente com a documentação exigida para cada benefício oferecido.

Esses documentos deverão ser remetidos no prazo de até 90 (noventa) dias (dependendo nobenefício) do contato inicial com a CENTRAL DE ATENDIMENTO para os endereços abaixo:

AXA  
122 S. Michigan Avenue  
Suite 1100  
Chicago, Illinois, 60603

### **PERDA DOS BENEFÍCIOS**

**Os BENEFICIÁRIOS envidarão seus melhores esforços para evitar ou reduzir qualquer perda ou dano à propriedade da prestadora de serviços responsável por este programa.**

**Os BENEFICIÁRIOS perderão direito aos benefícios e ao pagamento de qualquer compensação nos termos deste programa caso façam qualquer alegação que souberem ser falsa ou fraudulenta em qualquer aspecto.**



## CONVERSÃO DE OS VALORES EM MOEDA ESTRANGEIRA

Os valores em moeda estrangeira mencionados neste guia serão convertidos em Reais com base na taxa de venda de moeda estrangeira (PTAX 800) publicada pelo Banco Central do Brasil na data em que o ciclo do cartão de crédito para o mês após a ocorrência do incidente for encerrado e refletido no demonstrativo da Conta. Caso essa informação não esteja disponível na data da conversão, o índice de moeda estrangeira a ser usado será o do dia anterior ao pagamento da solicitação.

## Seção B. Compensação por Emergências Médicas

### B.1. Compensação por Emergências Médicas

#### Introdução

RECOMENDAMOS A LEITURA DA “SEÇÃO A. **INTRODUÇÃO**” ACIMA ANTES DA LEITURA DO ITEM ABAIXO. EM PARTICULAR, A LEITURA DO ITEM “A.3. **DEFINIÇÕES PARA OS BENEFÍCIOS DESCRITOS NESTE GUIA**” E DO ITEM “A.4. **CLÁUSULAS GERAIS DO PROGRAMA**” É FUNDAMENTAL PARA A COMPREENSÃO DOS CONCEITOS EMPREGADOS A SEGUIR, ASSIM COMO PARA O CONHECIMENTO DAS EXCLUSÕES APLICÁVEIS A ESSE BENEFÍCIO. POR FAVOR, ATENTE PARA AS DEFINIÇÕES ADICIONAIS ABAIXO, APLICÁVEIS AOS BENEFÍCIOS DESCRITOS NESTA SEÇÃO B.

O benefício Compensação por Emergências Médicas será oferecido aos BENEFICIÁRIOS, até o limite do benefício, durante uma VIAGEM ELEGÍVEL. Os BENEFICIÁRIOS usarão o benefício quer estejam viajando juntos ou separados.

#### O que é considerado uma EMERGÊNCIA MÉDICA?

Uma condição médica súbita, imprevista e urgente que requeira serviços médicos imediatos ou tratamento médico ou tratamento cirúrgico para o alívio de dor aguda ou sofrimento durante uma VIAGEM ELEGÍVEL e que possa impedir a conclusão da VIAGEM ELEGÍVEL, na qual o BENEFICIÁRIO procure tratamento e na qual sejam pagos serviços médicos, em conformidade com os termos e condições desses benefícios.

#### Como obter o benefício para EMERGÊNCIA MÉDICA?





Se o BENEFICIÁRIO precisar dos serviços de um médico ou prestador de assistência médica, a CENTRAL DE ATENDIMENTO estará a postos para ajudá-lo. O BENEFICIÁRIO deve contatar nossa CENTRAL DE ATENDIMENTO imediatamente ou dentro de no máximo 30 (trinta) dias da ocorrência da EMERGÊNCIA MÉDICA ou ACIDENTE.

### **Qual o valor do benefício para EMERGÊNCIA MÉDICA?**

Cada BENEFICIÁRIO tem direito a receber até **US\$ 25.000 (€ 30.000** em países europeus signatários do Tratado de *Schengen*), para os ENCARGOS RAZOÁVEIS E HABITUAIS incorridos com despesas médicas inclusas em caso de EMERGÊNCIA MÉDICA ou ACIDENTE ocorrido durante uma VIAGEM ELEGÍVEL. Todas as despesas médicas abrangidas por este benefício são excedentes a qualquer tipo de seguro válido que o BENEFICIÁRIO possua. **O benefício não se aplicará em caso de DOENÇAS CRÔNICAS ou CONDIÇÕES PREEXISTENTES.** O tratamento deve ser recebido por recomendação de um MÉDICO LICENCIADO e fornecido durante a sua VIAGEM ELEGÍVEL.

### **Quando os benefícios são oferecidos?**

O benefício será concedido no caso de eventos ocorridos até o 60º (sexagésimo) dia de uma VIAGEM ELEGÍVEL. Se o BENEFICIÁRIO for hospitalizado, o benefício será prorrogado até o que ocorrer primeiro entre:

- os limites máximos do benefício serem atingidos; ou
- o BENEFICIÁRIO receber alta hospitalar.

### **Quais as principais características do benefício para EMERGÊNCIA MÉDICA?**

- ❖ O benefício é válido em todo o mundo, exceto no PAÍS DE RESIDÊNCIA DO BENEFICIÁRIO ou PAÍS DE EMISSÃO DO CARTÃO;
- ❖ O benefício é válido para uma VIAGEM ELEGÍVEL por até 60 (sessenta) dias consecutivos;
- ❖ O benefício de compensação por Despesas médicas será oferecido até o limite máximo de **US\$25.000** por BENEFICIÁRIO;
- ❖ Não há nenhuma limitação ao número de VIAGENS ELEGÍVEIS; e
- ❖ Benefícios na área *Schengen*: quando um BENEFICIÁRIO viaja para qualquer país signatário do Tratado de *Schengen* em uma VIAGEM ELEGÍVEL, o benefício máximo da despesa médica será automaticamente aumentado para até **€ 30.000** nesse país.



## **O que o BENEFICIÁRIO deve fazer se precisar de assistência médica de emergência durante uma VIAGEM ELEGÍVEL?**

**O PORTADOR, aquele indicado pelo PORTADOR ou o representante do PORTADOR deverá entrar em contato com a CENTRAL DE ATENDIMENTO imediatamente ou dentro de no máximo 30 (trinta) dias após a ocorrência do ACIDENTE ou EMERGÊNCIA MÉDICA. A falta de comunicação tempestiva poderá resultar na perda do benefício.**

## **O BENEFICIÁRIO tem de pagar todas as despesas médicas?**

Se o BENEFICIÁRIO contatar a CENTRAL DE ATENDIMENTO em decorrência de um ACIDENTE ou EMERGÊNCIA MÉDICA, a CENTRAL DE ATENDIMENTO coordenará os serviços prestados e, quando possível, arcará diretamente todas as despesas médicas inclusas, evitando que o BENEFICIÁRIO tenha de desembolsar recursos para o pagamento das despesas médicas inclusas neste benefício e solicitar o reembolso. O pagamento pela CENTRAL DE ATENDIMENTO de todas as despesas médicas inclusas em nome do BENEFICIÁRIO, somente será possível se a CENTRAL DE ATENDIMENTO for notificada no ponto de serviço e determinada documentação for disponibilizada, conforme solicitado pela CENTRAL DE ATENDIMENTO, o que permitirá à CENTRAL DE ATENDIMENTO contatar o hospital ou clínica diretamente e processar o pagamento, de modo que o PORTADOR não precise fazer qualquer pagamento. Entretanto, podem existir restrições decorrentes da localização e das exigências do provedor de serviços médicos.

Caso o BENEFICIÁRIO não consiga ou opte por não contatar a CENTRAL DE ATENDIMENTO, ele deverá entrar em contato com um MÉDICO LICENCIADO ou um hospital licenciado e credenciado, pagar os serviços prestados e apresentar faturas detalhadas para as despesas médicas inclusas à CENTRAL DE ATENDIMENTO para reembolso.

## **O que está incluído no benefício Compensação por Emergências Médicas?**

As despesas abrangidas pelo benefício são as despesas médicas e despesas com itens prescritos que tenham sido incorridas pelo BENEFICIÁRIO por recomendação de um MÉDICO LICENCIADO, durante uma VIAGEM ELEGÍVEL. Observado o limite do benefício, conforme acima, o benefício inclui despesas com:

- ❖ Os serviços de um médico;
- ❖ Internação hospitalar e uso de sala de cirurgia;



10

- ❖ Anestésicos (incluindo sua administração), exames de raio-x ou tratamentos e exames laboratoriais;
- ❖ Serviço de ambulância, medicamentos, serviços e suprimentos terapêuticos; e
- ❖ Atendimento Dentário Emergencial como resultado de um ACIDENTE até o valor máximo de **US\$ 1.000**.

## Quais hospitais estão aprovados para a prestação de serviços?

Os hospitais aprovados são aqueles que:

- ❖ Detêm uma licença válida (se exigido por lei);
- ❖ Atuem primordialmente no atendimento e tratamento de pessoas doentes ou feridas;
- ❖ Tenham uma equipe de um ou mais médicos disponíveis em tempo integral;
- ❖ Prestem serviço de enfermagem 24 (vinte e quatro) horas e tenham, no mínimo, um enfermeiro registrado de plantão em período integral;
- ❖ Tenham instalações organizadas de diagnóstico e cirurgia, seja no local ou em instalações disponíveis ao hospital de maneira previamente acordada; e
- ❖ Não sejam, exceto incidentalmente, uma clínica, casa de enfermagem, casa de repouso ou local de convalescença para idosos ou uma instalação operada como um centro de tratamento contra drogas e/ou álcool.

## O que não está incluído?

### LIMITAÇÕES e EXCLUSÕES

1. **QUALQUER DOENÇA CRÔNICA OU CONDIÇÃO PREEEXISTENTE, SUAS CONSEQUÊNCIAS OU CONSEQUÊNCIAS A ELA RELACIONADAS E/OU QUAISQUER RECIDIVAS OU PERÍODOS DE CONVALESCENÇA. PARA OS PROPÓSITOS DESSA LIMITAÇÃO E EXCLUSÃO, CONSEQUÊNCIAS OU CONSEQUÊNCIAS RELACIONADAS A UMA DOENÇA CRÔNICA OU CONDIÇÃO PREEEXISTENTE SÃO QUALQUER COMPLICAÇÃO OU EFEITO RELACIONADO À CONDIÇÃO PREEEXISTENTE OU DOENÇA CRÔNICA QUE POSSA TER**

**CONTRIBUÍDO PARA A EMERGÊNCIA MÉDICA. ALGUNS EXEMPLOS (QUE NÃO DEVEM SER CONSIDERADOS EM QUALQUER HIPÓTESE COMO UMA LISTA EXAUSTIVA) SERIAM ADERÊNCIAS DE UM APÊNDICE PREVIAMENTE ROMPIDO QUE CAUSEM UMA OBSTRUÇÃO INTESTINAL; FRATURA OCORRIDA NO LOCAL DE UMA FRATURA ANTIGA; BRONQUITE AGUDA EM UM PACIENTE COM BRONQUITE CRÔNICA; ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL EMBÓLICO EM UM PACIENTE COM FIBRILAÇÃO ATRIAL ESTÁVEL; ATAQUES CARDÍACOS NA PRESENÇA DE PRESSÃO ARTERIAL ALTA OU COLESTEROL ALTO.**

- 2. QUALQUER EMERGÊNCIA MÉDICA RESULTANTE DE UMA VIAGEM ELEGÍVEL REALIZADA DURANTE UM PERÍODO DE TEMPO NO QUAL UM MÉDICO TENHA ACONSELHADO O PACIENTE A NÃO VIAJAR OU QUE OCORRA DURANTE O TRATAMENTO NO EXTERIOR DE UMA CONDIÇÃO PREEXISTENTE;**
- 3. TRATAMENTO, COMPLICAÇÕES OU EFEITOS COLATERAIS RESULTANTES DA INGESTÃO DE DROGAS PARA DOENÇAS MENTAIS OU NERVOSAS. TRATAMENTO DE DOENÇA MENTAL OU DISTÚRBIOS NERVOSOS. CONSULTA E TRATAMENTO DETERMINADOS POR UM PSIQUIATRA. DOENÇA, LESÕES E DESPESAS RESULTANTES DO USO DE NARCÓTICOS, DROGAS OU MEDICAMENTOS SEM PRESCRIÇÃO MÉDICA. TRATAMENTO DE ALCOOLISMO OU VÍCIO EM DROGAS E QUALQUER COMPLICAÇÃO RESULTANTE DESSAS CONDIÇÕES INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, SERVIÇOS OU PROGRAMAS DE TRATAMENTO DE ALCOOLISMO E VÍCIO EM DROGAS;**
- 4. QUALQUER COMPLICAÇÃO DEVIDA À GESTAÇÃO, PARTO OU ABORTO ESPONTÂNEO OU PROVOCADO, INCLUSIVE AS QUE OCORRAM DURANTE O PRIMEIRO TRIMESTRE DA GESTAÇÃO;**
- 5. TRATAMENTO DE QUALQUER DOENÇA OU LESÃO AUTOINFLIGIDA, TAL COMO SUICÍDIO OU TENTATIVA DE SUICÍDIO E QUAISQUER CONSEQUÊNCIAS DOS MESMOS, SEJA DE MANEIRA SÃ OU DEVIDO À INSANIDADE;**
- 6. ESTAR SOB A INFLUÊNCIA DE DROGAS OU NARCÓTICOS, A MENOS QUE PRESCRITOS POR UM MÉDICO LICENCIADO;**
- 7. TRATAMENTO DE E/OU COMPLICAÇÕES DEVIDAS AO VÍRUS DA IMUNODEFICIÊNCIA HUMANA (HIV) OU SÍNDROME DA IMUNODEFICIÊNCIA ADQUIRIDA (AIDS) E COMPLEXO RELACIONADO À AIDS (ARC). TRATAMENTO DE DOENÇAS SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEIS;**

8. **TRATAMENTO QUIROPRÁTICO; TRATAMENTO HOMEOPÁTICO; ACUPUNTURA; TERAPIA OCUPACIONAL; FISIOTERAPIA;**
9. **QUALQUER TRATAMENTO OU SERVIÇO PRESTADO POR INSTITUIÇÕES OU CENTROS DE TRATAMENTO DE REABILITAÇÃO, INSTITUIÇÕES OU CENTROS DE TRATAMENTO GERIÁTRICO E INSTITUIÇÕES QUE NÃO SEJAM HOSPITAIS INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, BANHOS TÉRMICOS, SPAS E CLÍNICAS DE HIDROTERAPIA;**
10. **QUALQUER TRATAMENTO ODONTOLÓGICO OU ORTODÔNTICO, EXCETO NO CASO DE CUIDADO ODONTOLÓGICO DE EMERGÊNCIA;**
11. **EXAMES OU TESTES DE DIAGNÓSTICO QUE SEJAM PARTE DE UM EXAME FÍSICO DE ROTINA, TRATAMENTO PROGRAMADO, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO: VACINAS, EXAMES OFTALMOLÓGICOS E OTOLÓGICOS DE ROTINA, OPTOMETRIA E CORREÇÃO DA VISÃO, ÓCULOS, LENTES DE CONTATO, APARELHOS AUDITIVOS E QUALQUER MANUTENÇÃO OU AJUSTE DESTES, PRÓTESES, COMPRA OU ALUGUEL DE UMIDIFICADORES, ATOMIZADORES, ANDADORES OU BENGALAS, INALADORES, EQUIPAMENTOS DE EXERCÍCIO OU EQUIPAMENTOS SIMILARES;**
12. **CIRURGIA PLÁSTICA E COSMÉTICA, EXCETO EM CASO DE CIRURGIA DE RECONSTRUÇÃO CUJA CAUSA SEJA UM ACIDENTE OU EMERGÊNCIA MÉDICA;**
13. **TRANSPLANTE DE ÓRGÃOS OU TRANSPORTE DE ÓRGÃOS PARA TRANSPLANTE;**
14. **TRATAMENTOS DOS PÉS INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, CALOSIDADES, CALOS, PÉS CHATOS, ARCOS FRACOS, DOENÇAS CONGÊNITAS E QUALQUER TIPO DE PRÓTESE;**
15. **TRATAMENTO DE DISFUNÇÃO OU INSUFICIÊNCIAS SEXUAIS. SERVIÇOS OU DISPOSIÇÕES RELATIVAS À ESTERILIZAÇÃO MASCULINA OU FEMININA. SERVIÇOS OU DISPOSIÇÕES RELATIVAS AO CONTROLE DA NATALIDADE;**



16. QUALQUER TRATAMENTO QUE NÃO SEJA RELACIONADO A UM ACIDENTE OU UMA EMERGÊNCIA MÉDICA;
17. QUALQUER SERVIÇO OU CUIDADO RECEBIDO PELO BENEFICIÁRIO QUE ESTEJA RELACIONADO AO CONTROLE DO PESO OU TRATAMENTO DA OBESIDADE, SEJA NA FORMA DE DIETA, INJEÇÃO DE LÍQUIDO, MEDICAÇÃO OU CIRURGIA DE QUALQUER TIPO;
18. TRATAMENTO DE QUALQUER EMERGÊNCIA MÉDICA, ACIDENTE OU DESPESARESLTANTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DO ENVOLVIMENTO DO BENEFICIÁRIO EM GUERRAS, REVOLUÇÕES, REVOLTAS CIVIS, CONSPIRAÇÕES, MOTINS, DISTÚRBIOS PÚBLICOS OU QUALQUER ATIVIDADE ILEGAL OU CRIMINOSA PELO BENEFICIÁRIO COMO PRINCIPAL, COADJUVANTE OU EM QUALQUER OUTRA FUNÇÃO INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, LUTAS FÍSICAS INICIADAS PELO BENEFICIÁRIO.
19. DESPESAS DE HOTEL, RESTAURANTE OU TÁXI;
20. QUAISQUER DESPESAS DE TRATAMENTO E/OU MÉDICAS INCORRIDAS PELO BENEFICIÁRIO APÓS O TÉRMINO DA VIAGEM ELEGÍVEL, INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER RELAÇÃO QUE ELAS TENHAM COM UM ACIDENTE OU EMERGÊNCIA MÉDICA QUE SE MANIFESTE OU TENHA SIDO DIAGNOSTICADA ENQUANTO O BENEFICIÁRIO ESTAVA VIAJANDO;
21. DOENÇAS RELACIONADAS AO TRABALHO OU SUAS CONSEQÜÊNCIAS;
22. QUALQUER TRATAMENTO OU SERVIÇO QUE NÃO SEJA ESPECIFICAMENTE DECLARADO COMO UM BENEFÍCIO SOB ESTE;
23. CIRCUNSTÂNCIAS RESULTANTES DE OU DE QUALQUER MANEIRA RELACIONADAS A FORÇA MAIOR, TAIS COMO GREVES, ATOS DE SABOTAGEM, GUERRAS CIVIS OU INTERNACIONAIS, REVOLTAS, TERRORISMO, ETC;
24. OS HONORÁRIOS DE REGISTRO MÉDICO;
25. OS CUSTOS COM FUNERAL;
26. QUALQUER TRATAMENTO, ACOMPANHAMENTO OU SERVIÇO MÉDICO QUE HAJA CONHECIMENTO PRÉVIO, OU DESPESAS MÉDICAS CONTRAÍDAS EM

**VIAGENS FEITAS COM O OBJETIVO ESPECÍFICO DE GARANTIR TRATAMENTO MÉDICO**

- 27. TRATAMENTO DE UMA EMERGÊNCIA MÉDICA OU DE UM ACIDENTE RESULTANTE DA PRÁTICA DE UM ESPORTE PROFISSIONAL, OU QUALQUER ESPORTE OU ATIVIDADE QUE REPRESENTA RISCO À VIDA DO BENEFICIÁRIO, DECORRENTE OU NÃO DA IRRESPONSABILIDADE, FALTA DE PERÍCIA, OU FALTA DE EXPERIÊNCIA POR PARTE DO BENEFICIÁRIO, INCLUINDO OS SEGUINTE EXEMPLOS (QUE NÃO DEVEM SER CONSIDERADOS EM QUALQUER HIPÓTESE COMO UMA LISTA EXAUSTIVA): PARAQUEDISMO, PARAPENTE, VOOS DE ASA DELTA, “RAFTING”, DIREÇÃO DE VEÍCULOS OFF-ROAD NÃO LICENCIADOS, ALPINISMO, ESPORTES EQUESTRES, ESPORTES DE INVERNO NÃO PRATICADOS DENTRO DE RESORTS E SOB CONDIÇÕES DE SEGURANÇA NORMAIS, AUTOMOBILISMO, MOTOCICLISMO E QUALQUER TIPO DE CORRIDA COM EXCEÇÃO DA QUE FEITA A PÉ, E ATIVIDADES SUBAQUÁTICAS.**
- 28. TRATAMENTO DE UMA EMERGÊNCIA MÉDICA OU DE UM ACIDENTE RESULTADO DE INOBSERVÂNCIA DE LEIS, NORMAS E REGULAMENTAÇÕES REGIONAIS OU NORMAS PADRÃO DE SEGURANÇA.**

**O BENEFICIÁRIO tem ainda direito aos seguintes serviços Em todo o mundo:**

- ❖ **Remoção Médica Emergencial:** até no máximo **US\$ 50.000** para abranger as despesas incorridas no decurso de uma VIAGEM ELEGÍVEL caso a EMERGÊNCIA MÉDICA do BENEFICIÁRIO exija uma Remoção Médica Emergencial devido à falta de instalações médicas apropriadas no local do ACIDENTE ou EMERGÊNCIA MÉDICA. A CENTRAL DE ATENDIMENTO coordenará e pagará as DESPESAS USUAIS, RAZOÁVEIS E HABITUAIS para uma remoção médica emergencial até a instalação mais próxima capaz de prestar o tratamento adequado;
- ❖ **Repatriação de Restos Mortais:** até o limite máximo de **US\$ 25.000** PARA DESPESAS USUAIS, RAZOÁVEIS E HABITUAIS em caso de morte inesperada do BENEFICIÁRIO durante uma VIAGEM ELEGÍVEL. Nossa CENTRAL DE ATENDIMENTO providenciará todas as autorizações governamentais e arcará com todas as DESPESAS USUAIS, RAZOÁVEIS E HABITUAIS para preservar e trazer de volta para casa os restos mortais do BENEFICIÁRIO e o invólucro necessário no PAÍS DE RESIDÊNCIA para a repatriação dos restos mortais para o PAÍS DE RESIDÊNCIA DO BENEFICIÁRIO. OS CUSTOS COM FUNERAL ESTÃO EXCLUÍDOS;

- ❖ **Retorno Antecipado:** até no máximo **US\$ 5.000** para abranger o custo de quaisquer encargos adicionais que uma **EMPRESA DE TRANSPORTE** possa cobrar pela alteração de uma passagem de volta no caso de um retorno antecipado do BENEFICIÁRIO motivado por morte inesperada ou EMERGÊNCIA MÉDICA de seu acompanhante de viagem ou de parente próximo (ascendente ou descendente até primeiro grau e colateral até segundo grau). No caso de uma passagem não reembolsável, sem possibilidade de alterações, será pago até o valor máximo desse benefício para cobrir a compra de uma passagem similar em classe econômica. A CENTRAL DE ATENDIMENTO deve coordenar e tomar todas as providências necessárias para trazer o BENEFICIÁRIO de volta para casa;
- ❖ **Interrupção da Viagem:** até no máximo **US\$ 500** para abranger os prejuízos do BENEFICIÁRIO com despesas de viagem e/ou acomodação que tenham sido pagas antecipadamente e não usadas pelo BENEFICIÁRIO (e que não sejam a ele reembolsáveis, por dinheiro ou concessão de crédito), se antes da data de retorno a VIAGEM ELEGÍVEL for interrompida devido a ACIDENTE ou EMERGÊNCIA MÉDICA do BENEFICIÁRIO, do acompanhante de viagem do BENEFICIÁRIO ou de parente próximo do BENEFICIÁRIO (ascendente ou descendente até primeiro grau ou colateral até o segundo grau);
- ❖ **Convalescença:** até no máximo de **US\$ 750 (US\$ 150 por dia)** para abranger os custos de um quarto de hotel quando for determinada a necessidade da convalescença do BENEFICIÁRIO em razão de uma hospitalização decorrente de ACIDENTE ou EMERGÊNCIA MÉDICA. O BENEFICIÁRIO receberá ou será reembolsado pelos custos que excederem os ENCARGOS RAZOÁVEIS E HABITUAIS de um quarto de hotel, somente se o BENEFICIÁRIO tiver sido hospitalizado por 5 (cinco) dias consecutivos ou mais.
- ❖ **Viagem Emergencial da Família:** até no máximo de **US\$ 5.000** se o BENEFICIÁRIO for hospitalizado por mais de 5 (cinco) dias, desde que a hospitalização esteja incluída nesta proteção, durante uma VIAGEM ELEGÍVEL realizada sem acompanhante. Serão organizados e cobertos os custos de uma viagem de ida e de volta (em classe econômica) para que 1 (um) membro da família ou outra pessoa designada pelo PORTADOR possa vir a seu encontro. **OUTROS ENCARGOS INCORRIDOS PELO FAMILAR OU PELA OUTRA PESSOA DESIGNADA PELO PORTADOR NÃO ESTÃO INCLUÍDOS** . O valor máximo do benefício não excederá o valor de **US\$ 5.000** por um período de 12 (doze) meses.
- ❖ **Retorno de Filho Menor Desacompanhado ou Idoso Dependente:** até no máximo **US\$ 5.000** para incluir o custo de um BENEFICIÁRIO, ou o custo de uma pessoa que acompanhará o menor ou idoso dependente na viagem de volta para casa caso o BENEFICIÁRIO fique hospitalizado em um país estrangeiro, exceto no PAÍS DE RESIDÊNCIA ou PAÍS DE EMISSÃO DO CARTÃO por mais de 5 (cinco) dias durante uma VIAGEM ELEGÍVEL;



- ❖ **Tratamento Odontológico de Emergência:** até no máximo **US\$ 1.000** para cobrir o custo de tratamento odontológico de emergência, assim entendida a lesão acidental a dentes sadios e naturais que exija tratamento imediato para o alívio temporário de dor e sofrimento agudos;
- ❖ **Despesas com Prescrições Médicas:** até no máximo **US\$ 1.000** para cobrir despesas com prescrições médicas recomendadas por um MÉDICO LICENCIADO incorridas para o tratamento de um ACIDENTE ou EMERGÊNCIA MÉDICA;
- ❖ **Honorários Advocatícios:** reembolso, após a determinação da inclusão do benefício, até no máximo **US\$ 1.000** para incluir despesas com honorários advocatícios incorridas pelo BENEFICIÁRIO durante uma VIAGEM ELEGÍVEL, como resultado de prisão ou detenção ilegal por qualquer governo ou poder estrangeiro.

## **O que acontece se a EMERGÊNCIA MÉDICA for tão grave a ponto de resultar em morte ou exigir a necessidade de Remoção Médica Emergencial?**

Em caso de morte do BENEFICIÁRIO durante uma VIAGEM ELEGÍVEL, a CENTRAL DE ATENDIMENTO providenciará as autorizações necessárias e pagará os custos de transporte dos restos mortais e do invólucro necessário para o retorno dos restos mortais ao seu PAÍS DE RESIDÊNCIA, até o limite de **US\$ 25.000**. **OS CUSTOS DE FUNERAL ESTÃO EXCLUÍDOS**. Se um MÉDICO LICENCIADO certificar que a gravidade ou a natureza da doença ou lesão do BENEFICIÁRIO exige uma Remoção Médica Emergencial e a remoção for aprovada e determinada pela CENTRAL DE ATENDIMENTO em consulta ao médico atendente, o BENEFICIÁRIO poderá contar com até **US\$ 50.000** cada para as despesas incorridas com a remoção durante o curso de uma VIAGEM ELEGÍVEL.

### **É necessário uma pré-aprovação para a Remoção Médica Emergencial?**

Sim, a remoção deve ser aprovada e autorizada pela CENTRAL DE ATENDIMENTO em consulta com o MÉDICO LICENCIADO responsável, que certificará que o ACIDENTE ou EMERGÊNCIA MÉDICA necessita de Remoção Médica Emergencial. O BENEFICIÁRIO deve obter a pré-aprovação da CENTRAL DE ATENDIMENTO, que tomará todas as providências para a Remoção Médica Emergencial.

### **Quais condições são necessárias para a concessão da Remoção Médica Emergencial?**

A condição médica do BENEFICIÁRIO deve exigir transporte imediato do local do ACIDENTE ou EMERGÊNCIA MÉDICA até o hospital mais próximo onde um tratamento médico apropriado possa ser obtido; e/ou se após ser tratado em um hospital local sua condição médica exigir transporte para a



instalação médica qualificada mais próxima ou para o seu PAÍS DE RESIDÊNCIA para obter hospitalização adicional.

### **Qual tipo de transporte será fornecido no caso de uma Remoção Médica Emergencial?**

Qualquer meio de transporte terrestre, aquático ou aéreo necessário para transportar o BENEFICIÁRIO durante uma Remoção Médica Emergencial será providenciado. O transporte especial inclui, sem limitação, ambulâncias aéreas, ambulâncias terrestres e/ou automóveis particulares.

### **É necessário uma pré-aprovação em caso de Repatriação dos Restos Mortais?**

Sim, antes de qualquer coisa, é preciso que a CENTRAL DE ATENDIMENTO seja contatada. Aprovada a solicitação, a CENTRAL DE ATENDIMENTO tomará todas as providências necessárias para a repatriação dos restos mortais.

### **É necessária pré-aprovação para Retorno Antecipado?**

Sim, antes de usar o benefício de Retorno Antecipado o BENEFICIÁRIO deve obter a pré-aprovação da CENTRAL DE ATENDIMENTO, que tomará todas as providências para o transporte.

### **Como o PORTADOR pode obter um comprovante de benefícios durante uma VIAGEM ELEGÍVEL aos países europeus signatários do Tratado de Schengen?**

O PORTADOR deverá ligar para a CENTRAL DE ATENDIMENTO para pedir o seu comprovante. Este comprovante será enviado por fax ou e-mail sem custo adicional ao PORTADOR.

### **Definições Gerais**

- ❖ **ENCARGOS USUAIS, RAZOÁVEIS E HABITUAIS:** significa que os serviços oferecidos ao BENEFICIÁRIO incluirão tratamento médico, suprimentos e serviços medicamente necessários, contanto que eles não ultrapassem o nível típico ou padrão de encargos para tratamento médico similar, suprimentos ou serviços médicos na comunidade ou localidade em que o tratamento é realizado;
- ❖ **DOENÇA CRÔNICA:** significa qualquer doença diagnosticada ou condição fisiológica anormal existente ao longo do tempo e não solucionada ou recorrente (ou que se considerava solucionada ou curada). São exemplos de doenças crônicas (**A LISTA QUE SE SEGUE NÃO DEVE SER CONSIDERADA EM QUALQUER HIPÓTESE UMA LISTA EXAUSTIVA**): câncer, fraturas ósseas, reparadas ou não; diabetes, hipertensão arterial;



aterosclerose, doença coronariana, osteoporose, doença pulmonar crônica, asma, aderências crônicas após infecção abdominal ou cirurgia ou qualquer outra doença ou condição que se enquadre na definição de doença crônica determinada por um médico.

- ❖ **PAÍS DE RESIDÊNCIA:** significa o país no qual o BENEFICIÁRIO tenha o seu lar efetivo, fixo e permanente e residência principal para o qual o BENEFICIÁRIO tenha a intenção de voltar.
- ❖ **PAÍS DE EMISSÃO DO CARTÃO:** significa o país na América Latina ou Caribe no qual o BENEFICIÁRIO tenha tido seu cartão Visa emitido por um banco.
- ❖ **VIAGEM ELEGÍVEL:** um itinerário, fora do PAÍS DE RESIDÊNCIA do BENEFICIÁRIO e fora do PAÍS DE EMISSÃO DO CARTÃO, que satisfaça qualquer uma das seguintes características:
  - o valor total das passagens foi pago para a EMPRESA DE TRANSPORTE com um cartão Visa Platinum válido; ou
  - as passagens foram compradas mediante resgate de pontos em programas de fidelidade, desde que as taxas de embarque e eventuais impostos devidos tenham sido pagos com um Cartão Visa Platinum; ou
  - não havendo incidência de taxas de embarque ou impostos, somente as passagens compradas mediante resgate de pontos obtidos pela utilização do Cartão Visa Platinum;

Os benefícios previstos na Cláusula C são válidos apenas para VIAGENS ELEGÍVEIS por um período de até 60 (sessenta) dias consecutivos a partir da referida VIAGEM ELEGÍVEL.

- ❖ **ACIDENTE:** significa um evento físico súbito, inesperado, incontrollável que ocorra ao BENEFICIÁRIO em decorrência de causas externas, violentas e visíveis durante uma VIAGEM ELEGÍVEL.
- ❖ **CERTIFICADO SCHENGEN:** significa que quando um BENEFICIÁRIO viajar para qualquer país da União Europeia que seja signatário do Tratado de *Schengen* em uma VIAGEM ELEGÍVEL, o benefício máximo para despesas médicas será automaticamente elevado para até € 30.000 em caso de uma EMERGÊNCIA MÉDICA ocorrida nesse país;
- ❖ **EMERGÊNCIA MÉDICA:** uma condição médica repentina, imprevista e urgente que requeira serviços médicos ou tratamento médico ou cirúrgico imediatos para o alívio de dor e sofrimento agudos;



- ❖ **CONDIÇÃO PREEXISTENTE:** significa uma condição que ocorra durante o período de 180 (cento e oitenta) dias antes da data em que o benefício individual se tornará efetivo (inclusive) para a qual o BENEFICIÁRIO tenha buscado ou sido aconselhado a buscar tratamento por um MÉDICO LICENCIADO ou para a qual existam sintomas que fariam com que uma pessoa prudente procurasse diagnóstico, cuidado ou tratamento;
- ❖ **MÉDICO LICENCIADO:** significa um profissional diplomado em medicina ou doutor em osteopatia habilitado para prestar serviços médicos ou realizar cirurgias de acordo com as leis do país onde esses serviços profissionais são realizados. **ESTA DEFINIÇÃO EXCLUI QUIROPATAS, FISIOTERAPEUTAS, HOMEOPATAS E NATUROPATAS.**
- ❖ **PROGRAMA DE RECOMPENSAS:** significa um programa desenvolvido/oferecido por um cartão Visa Internacional e seu Banco Emissor, permitindo a obtenção de valor (milhagem, dinheiro, etc.) e o resgate de recompensas (bens, viagens, etc.) sob seu Programa de Recompensas Visa elegível ou programa de recompensa para viajantes frequentes, ou passagens adicionais para as quais tenha havido cobrança de impostos e taxas quando da emissão de um bilhete pago com um Cartão Visa Internacional.

## Como fazer uma solicitação?

**O PORTADOR, aquele indicado pelo PORTADOR ou o representante do PORTADOR deverá entrar em contato com a CENTRAL DE ATENDIMENTO imediatamente ou até 30 (trinta) dias da data do ACIDENTE ou da EMERGÊNCIA MÉDICA. A FALTA DE COMUNICAÇÃO TEMPESTIVA PODERÁ RESULTAR NA PERDA DO BENEFÍCIO.**

**Prazo para a apresentação da documentação:** No máximo 60 (sessenta) dias da data da notificação da solicitação.

### **Os documentos necessários para a utilização do benefício por emergências médicas são:**

- ❖ Cópia da fatura do seu Cartão Visa Platinum, da passagem em meio de transporte aéreo, terrestre ou marítimo relativa à JORNADA e prova de que ela foi integralmente paga com o do Cartão Visa Platinum do PORTADOR.
- ❖ Cópia dos recibos emitidos pelo seu prestador de assistência médica.
- ❖ Comprovação das datas de viagem
- ❖ Cópia da documentação relativa a outro seguro válido e aplicável.
- ❖ Cópia de todos os relatórios médicos emitidos, contendo o nome e endereço das instalações médicas utilizadas e médicos atendentes.
- ❖ FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO, devidamente preenchido.
- ❖ Para Repatriação de Restos Mortais, uma cópia autenticada do atestado de óbito e faturas detalhadas dos serviços contratados.



Favor enviar todos os documentos acima, em formato digitalizado, à Central de Atendimento Visa no [clienteassist@axa-assistance.us](mailto:clienteassist@axa-assistance.us). Se preferir, envie as informações via portador para o endereço abaixo:

AXA Assistance USA, Inc.  
122 S. Michigan Avenue, Suite 1100  
Chicago, IL 60603 – USA

## Informações de Conta e Cobrança

**Importante:** o PORTADOR deve entrar em contato com a instituição financeira emissora do cartão diretamente para questões relativas à sua conta, tais como saldo da conta, linha de crédito, perguntas sobre cobrança (incluindo taxas de câmbio de transação), disputas comerciais ou informações sobre serviços adicionais não descritos neste guia. O número de telefone da instituição financeira está disponível em sua fatura mensal.

### Tenha em mente todas as Cláusulas Gerais do Programa

**Todos os serviços de assistência aqui descritos estão sujeitos à mudança ou cancelamento.** Portanto, este documento pode ser alterado de tempos em tempos, motivo pelo qual pedimos que você o consulte. Esta assistência passa a vigorar a partir de 1 de julho de 2004, da data que seu banco optou por este benefício ou da data de emissão do seu cartão, a que ocorrer por último, e cessará na data de rescisão de seu serviço.

Esta descrição da assistência não é um contrato de seguro e destina-se apenas a fornecer uma informação geral sobre os serviços de assistência disponibilizados pela Visa Inc. em toda a Região América Latina e Caribe. Em alguns casos, dependendo do contrato de assistência e das leis na jurisdição em que o seu cartão Visa local foi emitido, o benefício em dólar mostrado será convertido no montante equivalente em moeda local e certos detalhes do benefício podem diferir da descrição contida neste documento.

As disposições completas referentes a estes serviços estão contidas no contrato de serviços de assistência arquivado com a Visa Inc., Região América Latina e Caribe, em Miami, Flórida. Em caso de divergência na descrição dos serviços de assistência e na descrição do contrato de serviços, prevalecerão os requerimentos locais relativos a programas de assistência na jurisdição em que o seu cartão Visa Internacional foi emitido. Os serviços de assistência são administrados por:

AXA Assistance USA, Inc.

Caso você precise submeter uma solicitação ou tenha dúvidas em relação ao programa, ligue para a Central de Atendimento Visa, disponível 24 horas por dia, 365 dias ao ano.



21

**ATENÇÃO: OS BENEFÍCIOS ACIMA DESCRITOS NÃO SE APLICAM A TODOS OS CARTÕES VISA INTERNACIONAIS EMITIDOS NA REGIÃO AMÉRICA LATINA E NO CARIBE. FAVOR VERIFICAR JUNTO AO SEU BANCO EMISSOR SE O BENEFÍCIO SE APLICA AO SEU CARTÃO VISA INTERNACIONAL.**