

CONTEÚDO

I.	INTRODUÇÃO	2
III.	VIGÊNCIA - VALIDADE	7
IV.	VALIDADE GEOGRÁFICA	8
V.	PROCEDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA - CENTROS DE ATENDIMENTO	8
VI.	OBRIGAÇÕES DO BENEFICIÁRIO	9
VII.	OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS PELA NOVA ASSISTÊNCIA EM VIAGEM.....	10
VIII.	MOEDA, ALCANCES E SERVIÇOS	11
IX.	DEFINIÇÃO DE BENEFÍCIOS.....	11
X.	BENEFÍCIOS ADICIONAIS DA COMPRA OPCIONAL PELO BENEFICIÁRIO.....	29
XI.	EXCLUSÃO APPLICÁVEL A TODOS OS SERVIÇOS E BENEFÍCIOS	37
XI.	SUB-ROGAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE DIREITOS	40
XII.	CIRCUNSTÂNCIAS EXCEPCIONAIS DE INEEXECUÇÃO IMPUTÁVEL	41
XIV.	RECURSO	41
XV.	RESPONSABILIDAD	41
XVI.	EXPIRAÇÃO – RESOLUÇÃO – MODIFICAÇÃO.....	42



RECOMENDAÇÃO IMPORTANTE

Convidamos os Beneficiários de um novo voucher ou plano de assistência de **NEW TRAVEL ASSISTANCE** a lerem estas condições gerais antes de embarcarem em sua viagem. Nas páginas seguintes você encontrará:

- Condições Gerais
- Condições Particulares e
- Exclusões
- Instruções que lhe permitirão aproveitar melhor os benefícios e serviços contratados.

I. INTRODUÇÃO

Todos os serviços prestados por este plano de assistência são cobertos pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, empresa que tem como principal objetivo prestar, entre outros, serviços de assistência médica, jurídica e pessoal, apenas em casos de EMERGÊNCIAS e no decorrer de uma viagem no período de vigência do plano contratado.

Aceitação do Beneficiário.

Estas Condições Gerais, juntamente com a restante documentação, são disponibilizadas ao Beneficiário no momento da aquisição do plano e constituem o contrato de assistência ao viajante prestado pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE**. O Beneficiário declara conhecer e aceitar as presentes Condições Gerais e essa aceitação é ratificada com qualquer um dos seguintes atos:

1. Pagamento pelos serviços contratados
2. A utilização ou tentativa de utilização de qualquer um dos serviços contratados

Em ambos os casos, o Beneficiário reconhece que escolheu, leu e aceita todos os termos e condições dos serviços expressos nestas Condições Gerais, que regem a relação entre as partes em todos os momentos, constituindo um contrato de adesão.

Fica claramente entendido e aceito pelo Beneficiário que os planos **NEW TRAVEL ASSISTANCE** não constituem, em hipótese alguma, seguro ou produto correlato, nem programa previdenciário ou medicamento pré-pago ou serviço médico ilimitado. Portanto, seu objetivo principal não é a saúde completa, nem o tratamento definitivo das enfermidades do Beneficiário. Os serviços de assistência médica a prestar pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE** limitam-se expressa e exclusivamente ao tratamento de emergência de situações agudas e destinam-se apenas à assistência primária em viagem para eventos súbitos e imprevisíveis onde tenha sido diagnosticada uma doença ou condição médica evidente, verificável e aguda que possa impedir a continuação normal da viagem, desde que a referida doença ou condição médica não conste na lista de exclusões. Estes planos visam garantir a recuperação primária e inicial do Beneficiário e as condições físicas que permitam a continuação normal da sua viagem. Não são projetados, contratados ou previstos para:

- Procedimentos médicos eletivos
- Realizar exames médicos de rotina, nem exames que não tenham sido previamente autorizados pelo Centro de Serviços de Assistência
- Tratamentos ou procedimentos avançados benignos, ou de longo prazo



Toda assistência ou tratamento cessará e não será de responsabilidade da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** quando o Beneficiário retornar ao seu local de residência ou quando expirar o prazo de validade do plano escolhido. A aquisição por um Beneficiário de um ou mais vouchers não produz acumulação dos benefícios, ou tempo neles previstos, nestes casos apenas poderão ser aplicados os limites estabelecidos no voucher emitido primeiro;

NOTA: Fica claramente entendido pelo Beneficiário que este plano é um produto de assistência em viagem e que caso seja oferecido por meio de uma seguradora, não constitui um seguro médico internacional.

Por outro lado, iniciada a vigência do voucher, o Beneficiário não poderá efetuar alterações ou prorrogações do produto contratado, nem o voucher será cancelado por qualquer motivo ou em qualquer circunstância. Sem prejuízo do acima exposto, quando o Beneficiário prolongar inesperadamente a sua viagem, poderá solicitar a emissão de um novo voucher. A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** reserva-se o direito de aceitar ou recusar esta renovação sem maiores explicações e sujeita às seguintes condições:

- a. Beneficiário não poderá solicitar a renovação do seu voucher caso tenha utilizado algum dos serviços da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** durante a vigência do primeiro voucher.
- b. O Beneficiário poderá renovar seu voucher com um plano que tenha cobertura igual ao primeiro ou superior, não será emitido com cobertura inferior à originalmente contratada.
- c. C. O Beneficiário deverá solicitar autorização para emissão de novo voucher exclusivamente ao agente emissor com quem foi contratada a assistência original ou caso tenha sido adquirida no site, através do formulário “Contato” do site, indicando a quantidade de dias você deseja contratar. O agente emissor fica obrigado a informar a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** que se trata de um problema e solicitará autorização para o novo período contratual.
- d. A solicitação de emissão de novo voucher deverá ser feita antes do término da validade do voucher original.
- e. O Beneficiário deverá efetuar o pagamento do novo voucher no momento da emissão.

O novo plano do seu serviço de assistência em viagem e o respetivo voucher emitido nas condições referidas nesta cláusula, não poderão em caso algum ser utilizados para iniciar ou continuar o tratamento e/ou assistência de problemas já surgidos durante o período de validade do voucher anterior, nem antes da validade do novo plano e/ou voucher, independentemente dos procedimentos ou tratamentos em andamento que tenham sido autorizados pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE** ou por terceiros. Toda assistência médica tratada durante a vigência do primeiro voucher será automaticamente considerada pré-existente durante a vigência do segundo voucher e, portanto, não será assumida pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE**.

Terminada a validade do voucher anterior, no ato da compra ou quando o passageiro adquirir nova assistência no destino, o voucher será emitido com carência de 3 (três) dias para qualquer despesa contemplada na tabela de coberturas. O acima exposto, somente após a agência emissora/operador turístico e outros terem recebido autorização expressa do Centro de Serviços de Assistência.

Definições.

Abaixo listamos as definições dos termos utilizados nestas condições gerais, para melhor compreensão dos Beneficiários de um plano de **NEW TRAVEL ASSISTANCE**:

A

- **Acidente:** é o evento que causa danos corporais sofridos pelo Beneficiário, causados por agentes estrangeiros, fora de controle e em movimento, agentes externos, violentos, visíveis e repentinos. Sempre que for mencionado o termo “acidente”, entender-se-á que a lesão ou doença resultante foi causada diretamente por tais agentes e independente de qualquer outra causa. Estão excluídos de todos os atendimentos os acidentes cuja origem seja por descuido, provocação ou falta de medidas de prevenção por parte do Beneficiário. Caso a lesão corporal seja causada por causas diversas das citadas acima, o Beneficiário terá cobertura até o valor da Assistência Médica por Doença do plano adquirido.
- **Acidente Grave:** Aquele que resulta na amputação de qualquer segmento corporal; fratura de ossos longos (fêmur, tíbia, fíbula, úmero, rádio e ulna); traumatismo craniano; queimaduras de segundo e terceiro graus; lesões graves nas mãos, como esmagamentos ou queimaduras; lesões graves da coluna vertebral com envolvimento da medula espinhal; lesões oculares que comprometam a acuidade ou campo visual ou lesões que comprometam a capacidade auditiva. Em geral, qualquer acidente em que a vida do paciente esteja em risco.

C

- **Catástrofe:** Um acontecimento com efeitos negativos que altera seriamente a ordem normal das coisas, onde inúmeras pessoas estão envolvidas.
- **Central de Serviços Assistenciais:** É o escritório que coordena a prestação dos serviços requeridos pelo Beneficiário para seu atendimento. É também o departamento de profissionais que presta os serviços de supervisão, controlo e coordenação que intervêm e decidem todos os assuntos e/ou serviços a prestar, ou facilitar nas presentes condições gerais, que estejam relacionados com questões médicas.

D

- **Departamento Médico:** Grupo de profissionais médicos da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** que intervêm e tomam decisões em todos os assuntos e/ou benefícios concedidos, ou a conceder de acordo com estas Condições Gerais.
- **Esporte Amador:** É praticado por amadores, para atividades de lazer e/ou recreação.
- **Esporte Profissional:** É praticado com ou sem fins lucrativos, realizado em qualquer tipo de competição como intercolegiais, torneios, campeonatos, esportes que envolvam alto risco, entre outros.

E

Doença ou Condição Médica Aguda: Processo curto e grave -relativamente- e de alteração do estado do corpo ou de qualquer um dos seus órgãos, que pode interromper ou alterar o equilíbrio das funções vitais, causando dor, fraqueza ou outras manifestações estranhas ao comportamento normal da pessoa mesmo.

- **Doença Congênita:** Patologia presente ou existente desde antes do nascimento.
- **Doença Crônica:** Qualquer processo patológico contínuo, repetitivo e persistente ao longo do tempo, com duração superior a 30 dias.

- **Doença ou Condição Médica Preexistente:** qualquer processo físico patológico que reconheça uma origem ou etiologia anterior à data de início do plano ou viagem (ou o que for posterior) e que seja viável de ser objetivado por meio de métodos complementares de diagnóstico habituais, diários, uso acessível e frequente em todos os países do mundo (incluindo, mas não limitado a: doppler, ressonância nuclear, ressonância magnética, cateterismo, radiologia, etc.). Entende-se por preexistência qualquer doença, ou estado do corpo, ou processo conhecido ou não pelo Beneficiário, que tenha necessitado ou exigido um período de treinamento, ou uma gestação, ou uma incubação no corpo do Beneficiário antes de iniciar a viagem. Exemplos claros e comuns de condições pré-existentes, apenas para citar alguns, são: cálculos renais ou biliares, bloqueios de artérias ou veias devido a coágulos ou outras condições respiratórias, como asma, problemas pulmonares, enfisema, HIV, problemas geralmente relacionados, também considerados pré-existentes com hipertensão, glaucoma, catarata, nefrite, úlceras ou doenças gástricas, doenças decorrentes de deformações congênitas, micoses genitais, abscessos hepáticos, cirrose, glicemia, colesterol elevado, triglicerídeos elevados e outros. Exigimos um período de treinamento curto ou longo, mas em todos os casos mais do que algumas horas de voo, reconhecendo que esse estado ou processo patológico existia no corpo antes do embarque no avião ou meio de transporte na data de entrada em vigor do serviço de assistência, mesmo quando os sintomas aparecem pela primeira vez após o início da viagem.
- **Doença ou Condição Médica Recorrente:** retorno, repetição ou aparecimento da mesma doença, ou condição após ter sido tratada.
- **Doença ou Condição Médica Súbita, ou Imprevista:** Doença súbita, inesperada, imprevista, contraída após a data de vigência do Beneficiário do serviço de assistência médica em viagem **NEW TRAVEL ASSISTANCE**.
- **Doença Grave:** É uma alteração ou desvio do estado fisiológico em uma ou mais partes do corpo, manifestada por sintomas e sinais característicos, e cuja evolução é mais ou menos previsível, ou seja, qualquer enfermidade ou lesão com caráter permanente ou não - consequências permanentes que limitem, parcial ou totalmente, a ocupação ou atividade habitual da pessoa afetada, ou a incapacitem para qualquer atividade e exijam ou não a assistência de outras pessoas para as atividades mais essenciais da vida.

F

- **Força Maior:** que, por não poder ser prevista ou resistida, dispensa o cumprimento de alguma obrigação e/ou que advenha da vontade de terceiro.

G

- **Despesas de Primeira Necessidade:** despesas incorridas com aquisição de bens de uso pessoal e intransferível. Compreendem-se única e exclusivamente: vestuário (agasalhos, roupas íntimas), calçados, artigos de higiene pessoal (xampu, condicionador, sabonete - líquido, barra, pó-, escova de dente, pasta de dente, desodorante, creme de barbear, aparelho de barbear, produtos de higiene feminina) e inventar. Qualquer outro elemento não considerado na lista anteriormente indicada será entendido como excluído de qualquer tipo de cobertura.



M

- **Médico Assistente:** Profissional médico disponibilizado ou autorizado pelo Centro de Serviços de Assistência da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** que atende o Beneficiário no local onde este se encontra.

P

- **Paciente Estável:** que não apresenta alteração no seu estado de saúde e refere geralmente o fato de os sintomas e sinais não terem mudado recentemente.
- **Plano ou Produto de Assistência:** É o conjunto detalhado de serviços de assistência em viagem oferecidos, indicando uma lista exaustiva dos mesmos e seus limites monetários, quantitativos, geográficos e de idade do Beneficiário.
- **Prazo ou Carência:** Intervalo de tempo durante o qual as coberturas incluídas no Plano não são efetivas. O referido prazo é computado em dias contados a partir da data de validade do voucher, desde que o Beneficiário já se encontre fora do local de residência habitual no momento da contratação.

T

- **Limites Máximos:** Valores máximos de cobertura da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, indicados no voucher de cada benefício e conforme o produto de assistência contratado.

V

- **Voucher:** É o documento que você recebe no momento da compra do seu produto **NEW TRAVEL ASSISTANCE** e que contém seus dados para serem informados à matriz caso você solicite assistência.

II. BENEFICIÁRIO/LIMITE DE IDADE

O Beneficiário é a pessoa física cujo nome consta refletido no plano assistencial e é o único beneficiário de todas as suas coberturas até o dia do aniversário do seu limite de idade conforme o tipo de plano adquirido, data a partir da qual o Beneficiário perde todos os direitos aos benefícios e a todos os benefícios assistenciais definidos nestas condições gerais, bem como o direito a qualquer reembolso ou reclamação decorrente de acontecimentos posteriores a esse dia.

Os benefícios ou benefícios do respectivo plano poderão ser recebidos exclusivamente pelo Beneficiário e são intransferíveis, devendo este verificar e comprovar sua identidade, apresentar a correspondente carta-voucher ou voucher e documentos de viagem para determinar a validade e aplicabilidade das disposições. . Benefícios ou benefícios solicitados.

O Beneficiário poderá utilizar os serviços contratados até a meia-noite do dia do seu aniversário conforme plano contratado. A partir dessa data, o Beneficiário perde todo o direito aos benefícios relativos às prestações de Assistência definidas nestas Condições Gerais, bem como o direito ao reembolso ou a qualquer reclamação decorrente de acontecimentos posteriores a esse dia. Por exemplo, considera-se que uma pessoa tem 84 anos até o dia anterior a completar 85 anos.

III. VIGÊNCIA - VALIDADE

É o período em que podem ser obtidos os benefícios indicados nos planos de um serviço de assistência médica da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**. Funciona desde as zero horas do dia do início da vigência do referido plano, estando o passageiro em território estrangeiro, até às 24 (23,59) horas do dia do fim da referida vigência, ambas datas refletidas no voucher adquirido pelo Beneficiário. O término do prazo implicará a cessação automática de todos os benefícios, benefícios ou serviços em andamento, ou não, incluindo aqueles casos ou tratamentos iniciados no momento, ou antes, do final do prazo.

Os planos da categoria “Viagem Curta” terão validade máxima de 90 dias consecutivos de viagem, enquanto os planos “Estadia Longa” terão validade total de 365 dias consecutivos de cobertura.

Observação: Os planos “Estudante” só podem ser adquiridos por pessoas que estejam estudando ou que vão estudar, portanto, será solicitado certificado ou cartão de escolaridade, de estudante ou de aceitação de uma instituição de ensino no momento da solicitação do atendimento.

Os planos de assistência “Múltipla Viagem Anual” são válidos por 365 dias no total, porém o Beneficiário não poderá permanecer em cada viagem, conforme indicado no plano de assistência do produto que adquiriu, por mais de 30, 45, 60 ou 90 dias ao exterior para cada viagem que você fizer dentro do prazo de validade. O Centro de Atendimento de **NEW TRAVEL ASSISTANCE** solicitar-lhe-á, no momento do atendimento, uma cópia do seu passaporte por fax ou e-mail, comprovando a data de saída do seu país de residência habitual ou a data de entrada no país de onde você se inscreve.

Os planos de **NEW TRAVEL ASSISTANCE** funcionam na modalidade de dias corridos, portanto, uma vez iniciada a vigência de um plano não é possível interrompê-lo, os períodos de dias não utilizados nos vouchers não são reembolsáveis. Uma vez interrompida a validade de um plano, ele expira e não pode ser reativado posteriormente.

O objetivo da viagem terá de ser turístico e em nenhum momento poderá ser garantido a pessoas que exerçam atividade profissional no estrangeiro. Se o motivo da viagem do Beneficiário for a execução de trabalhos ou tarefas que envolvam risco profissional, para a realização de tarefas altamente especializadas onde haja exposição à vida, exposição a substâncias perigosas, manuseio de máquinas pesadas ou que funcionem com gases, pressão de ar ou fluidos hidropneumáticos, que requeiram capacidades físicas especiais, ou quando estiver exposto a perigos e em consequência sofrer um acidente ou doença consequente, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** ficará isenta de qualquer responsabilidade pela prestação dos seus serviços ou pela assunção de custos decorrentes de tais circunstâncias, e nestes casos será obrigação do empregador assumi-los através do seu plano de responsabilidade civil de riscos profissionais. Este regulamento aplica-se também às pessoas que não estão vinculadas a uma empresa e que atuam por conta própria como trabalhadores independentes ou em situação de imigração ilegal, ou laboral.

Nos casos em que o beneficiário estiver internado por doença e/ou acidente coberto pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE** na data do término do período de cobertura, somente serão cobertas despesas de internação dentro da cobertura de despesas médicas por doença e/ou acidente conforme apropriado, entendido da seguinte forma:

1. Até oito (8) dias adicionais contados a partir da data de vencimento do voucher, ou
2. Até que se esgote a cobertura contratada, ou
3. Até que o médico assine a alta do Beneficiário no prazo de 8 (oito) dias da prorrogação da cobertura



Toda assistência ou tratamento cessará e não será de responsabilidade da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** uma vez que o Beneficiário retorne ao seu local de residência ou expire o prazo de validade do plano escolhido, ressalvadas as exceções mencionadas acima.

Nota1: nos casos em que o Beneficiário já esteja no país de destino e solicite autorização para emissão de plano de assistência em viagem, desde que autorizado pela Central de Emergência, o referido plano terá carência de 3 dias.

Nota 2: Passageiros que estejam no destino há mais de dois anos não poderão adquirir novo plano de viagem por serem considerados residentes daquele país.

IV. VALIDADE GEOGRÁFICA

A cobertura geográfica será global ou exclusiva para a Europa, dependendo do voucher adquirido. Independentemente da localização do Beneficiário, a cobertura será fornecida caso haja necessidade de atendimento e conforme o respectivo plano adquirido. Em qualquer caso, exclui-se o país de residência habitual do Beneficiário ou o país onde o Plano de Assistência foi emitido.

V. PROCEDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA - CENTROS DE ATENDIMENTO

Caso seja necessária assistência, e independentemente da sua localização geográfica em estrita conformidade com as restantes cláusulas desta condição geral, o Beneficiário contactará o Centro de Serviços de Assistência da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**. Para se comunicar com a referida central por telefone, o Beneficiário deverá solicitar a ligação a cobrar ou ligar diretamente para a Central de Serviços de Assistência nos números habilitados pelos países indicados.

Caso haja cobrança pela ligação para a Central de Serviços de Assistência, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** reembolsará o Beneficiário pelo custo da ligação; para tal, é necessário guardar e apresentar o recibo ou fatura de pagamento da referida chamada, onde se reflete a cobrança para um dos números abaixo indicados.

É obrigação do Beneficiário sempre ligar e comunicar a emergência. Nos casos em que o Beneficiário não o possa fazer pessoalmente, qualquer acompanhante, amigo ou familiar poderá fazê-lo, mas a chamada ou notificação deverá ser sempre feita no prazo máximo de 24 horas após a ocorrência da emergência. Para os casos em que o beneficiário esteja no mar e, portanto, impedido de se comunicar com a Central de Atendimento, deverá comunicar o evento médico até 24 horas após o desembarque no primeiro porto em que chegar. O incumprimento desta regra implica a perda automática de qualquer direito de reclamação por parte do Beneficiário.

País	Telefone	País	Telefone
Alemanha	0800-185-9976	Reino Unido	0808-234-1766
Argentina	0800-666-2984	Costa Rica	0800-013-1372
Brasil	0800-891-4530	Colombia	571-5938795
Espanha	911-815-905	República Dominicana	1888-751-8475
França	0800-905-030	Estados Unidos	1-877-889-0149
Italia	800-839-070	Estados Unidos/Cobro inverso	+1-954-472-1895
Chile	562-29382411	E-mail	assistance@ilsols.com
Mexico	1866-261-1935	Skype	asistencia.internacional
WhatsApp	+1 863-204-0491		



Observação: Os telefones gratuitos (0800) devem ser discados conforme aparecem nos telefones fixos. Caso o país onde você está localizado não possua telefone gratuito, você deverá ligar através da operadora internacional do país onde o Beneficiário está localizado solicitando cobrança reversa para o número de telefone dos Estados Unidos indicado na tabela acima, também, por meio eletrônico meios como E-mail, WhatsApp e Skype

VI. OBRIGAÇÕES DO BENEFICIÁRIO

Em todos os casos, para obter os serviços o Beneficiário deverá:

1. Solicitar e obter autorização da Central de Serviços Assistenciais antes de tomar qualquer iniciativa ou realizar qualquer despesa em relação aos benefícios concedidos pelo plano de vale-assistencial. Nos casos em que a autorização não tenha sido solicitada ao escritório central ou tenha sido obtida autorização, nenhum reembolso será emitido, nem dará direito a reclamações.
2. Fica claramente entendido que a notificação ao escritório central é essencial, mesmo quando o problema levantado estiver completamente resolvido, uma vez que a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** não poderá suportar o custo de qualquer assistência sem o prévio conhecimento e autorização do escritório central. Serviços de Assistência.
3. O Beneficiário aceita que a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** se reserve o direito de gravar e auditar as conversas telefônicas que considere necessárias ao bom desenvolvimento da prestação dos seus serviços. O Beneficiário aceita expressamente a modalidade indicada e manifesta a sua concordância com a eventual utilização dos registos como meio de prova em caso de litígio relativamente à assistência prestada.
4. Se o Beneficiário ou terceiro não puder comunicar por circunstância ou motivo involuntário com o Centro de Serviços de Assistência antes de ser atendido, o Beneficiário ou terceiro, com obrigação inadiável, deverá informar o mais tardar nas 24 horas seguintes ao evento ocorreu. A não notificação no prazo de 24 horas implica a perda automática do direito do Beneficiário de reclamar ou solicitar qualquer indemnização.
5. Aceitar e cumprir as soluções indicadas e recomendadas pelo Centro de Serviços de Assistência e, se necessário, consentir o repatriamento para o seu país de origem quando, segundo parecer médico, o seu estado de saúde o permitir e exigir.
6. Fornecer documentação que comprove a origem do caso, bem como todos os recibos originais de despesas a serem avaliadas para eventual reembolso pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE** e todas as informações médicas (inclusive as anteriores ao início da viagem), que permitam à central escritório avalia o caso.
7. Em todos os casos em que a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** o exija, o Beneficiário deverá conceder autorização para revelar seu histórico médico, preenchendo o Formulário de Liberação de Registro que o centro médico solicitará assinar e devolver por fax à Central de Serviços de Assistência. Da mesma forma, o Beneficiário autoriza absoluta e irrevogavelmente a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** a solicitar em seu nome quaisquer informações médicas a profissionais tanto no estrangeiro como no país de sua residência, com o objetivo de poder avaliar e eventualmente decidir sobre a aplicabilidade das restrições. casos de doenças ou condições pré-existentes ou da condição que deu origem ao seu atendimento. Recomendamos especialmente que os Beneficiários sempre



preencham o Formulário quando se cadastrarem em um centro hospitalar, o que será de grande ajuda nos casos de reembolso e/ou na tomada de decisões sobre determinados casos que requeiram o estudo do histórico médico do paciente.

Nota: Em alguns países e principalmente nos Estados Unidos da América e na Europa, por motivos de padronização informática, a maioria dos centros de assistência médica como hospitais, consultórios, clínicas, laboratórios costumam enviar faturas e/ou pedidos de pagamento aos pacientes atendidos, inclusive após as contas ou faturas terem sido pagas e liquidadas. Caso tal ocorra, o Beneficiário deverá contactar a Central de Serviços de Assistência através dos números acima indicados ou escrever para Claims@ilsols.com e notificar esta situação. A Central será responsável por esclarecer esta situação junto ao fornecedor.

VII. OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS PELA NOVA ASSISTÊNCIA EM VIAGEM

1. Cumprir os benefícios e vantagens descritos nas Condições Gerais dos eventos abrangidos no plano contratado durante a vigência do voucher.
2. A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** fica expressamente liberada, isenta e exonerada de quaisquer de suas obrigações e responsabilidades caso o Beneficiário sofra algum dano ou solicite assistência em consequência e/ou decorrente de evento fortuito ou força maior, abaixo citados como títulos exemplificativos e não exaustivos: catástrofes, terremotos, inundações, tempestades, guerra internacional ou guerra civil declarada ou não, rebeliões, comoção interna, insurreição civil, atos de guerrilha ou anti guerrilha, hostilidades, represálias, conflitos, embargos, pressões, greves, movimentos populares, lockout, atos de sabotagem ou terrorismo, agitação trabalhista, atos de autoridades governamentais, etc.; bem como problemas e/ou atrasos decorrentes do encerramento, interrupção ou suspensão dos serviços de comunicação. Quando intervêm elementos desta natureza e uma vez superados, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** compromete-se a executar os seus compromissos e obrigações no menor prazo possível.
3. A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** obriga-se a analisar cada pedido de reembolso para determinar se o mesmo é adequado e reembolsar consequentemente os valores correspondentes de acordo com estas condições gerais e valores de cobertura do Plano contratado. Todas as compensações e/ou reembolsos e/ou outras despesas que serão assumidas pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, no âmbito deste contrato, poderão ser pagas em moeda local.

Os prazos estabelecidos para o processamento de um reembolso são:

- a. O Beneficiário tem até 30 (trinta) dias corridos a partir da data de vencimento do voucher para apresentar a documentação e suporte necessários para iniciar o processo de reembolso. Após este período, não serão aceitos documentos para processar qualquer reembolso.
- b. Recebidos os documentos, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** tem até 5 (cinco) dias corridos para solicitar qualquer documento faltante que não tenha sido entregue pelo Beneficiário.



- c. Com todos os documentos necessários em mãos, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** procederá durante os próximos quinze (15) dias úteis para analisar o caso e emitir a carta de aprovação ou negação do referido reembolso.
- d. Se o reembolso for adequado, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** procederá ao pagamento no prazo de 15 dias úteis, após a data de recepção dos dados completos por escrito para efetuar a transferência.

Nota: Os reembolsos pagos diretamente pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE** poderão ser efetuados por meio de transferência bancária, ordem de pagamento ou cheque. A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** assumirá as despesas geradas pela agência de vales postais, o envio do cheque, bem como as cobranças diretas do seu banco; os encargos adicionais cobrados pelo banco do Beneficiário serão cobertos pelo Beneficiário.

VIII. MOEDA, ALCANCES E SERVIÇOS

Os benefícios oferecidos pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE** estão detalhados no ponto IX. e os seus limites máximos de cobertura estão refletidos no voucher contratado expresso em dólares americanos (USD) ou euros (EUR), dependendo do plano escolhido e da sua cobertura geográfica.

IX. DEFINIÇÃO DE BENEFÍCIOS

Alguns benefícios estão incluídos apenas em alguns produtos da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**. Consulte no seu voucher, os benefícios e limites contratados. Se algum item não constar no seu voucher é porque o produto que você escolheu não possui este serviço.

Assistência médica para acidente/doença ou condição médica inexistente

- **Consultas Médicas:** Serão prestadas em caso de acidente e doença ou condição médica aguda e imprevista que não seja pré-existente.
- **Atendimento por Especialistas:** Será prestado somente quando indicado e autorizado pelo Departamento Médico do Centro de Serviços de Assistência **NEW TRAVEL ASSISTANCE** ou pelo médico assistente do centro.
- **Exames Médicos Complementares:** Somente quando indicados e previamente autorizados pelo Departamento Médico do Centro de Serviços Assistenciais.
- **Internações:** Conforme a natureza da lesão ou doença, e sempre que o Departamento Médico do Centro de Serviços de **NEW TRAVEL ASSISTANCE** assim o determine, o Beneficiário será internado no centro de saúde mais próximo do local onde se encontra. Este item será aplicado apenas ao Beneficiário do plano assistencial, e em nenhuma hipótese será coberto leito e/ou alimentação em hospital, ou clínica para acompanhante.
- **Intervenções Cirúrgicas:** Quando autorizadas pelo Departamento Médico do Centro de Serviços Assistenciais, em casos emergenciais que requeiram tratamento imediato e que não possam ser diferidos ou adiados até o retorno do Beneficiário ao seu país de origem.
- **Cuidados Intensivos e Unidade Coronária:** quando a natureza da doença ou lesão o exigir, e sempre com autorização prévia do Departamento Médico do Centro de Serviços de Assistência.

Nota 1: O Centro de Serviços de Assistência reserva-se o direito de decidir o mais adequado entre os tratamentos propostos pela equipa médica e/ou o repatriamento para o país de residência se a sua condição física o permitir. Se, na opinião dos médicos assistentes do Centro de Serviços Assistenciais, for possível retornar ao local de origem para receber tratamentos de longa duração, cirurgias programáveis ou cirurgias não urgentes, será



repatriado o Beneficiário, que fica obrigado a aceitar tal solução, perdendo em caso de rejeição todos os benefícios concedidos pelo seu plano de NEW TRAVEL ASSISTANCE.

Desconto em farmácias

Este benefício é aplicável em todas as farmácias dos Estados Unidos, em medicamentos que sejam necessários a partir de fórmula médica, não é necessário ter sido emitido pela empresa, mas é necessário que a fórmula médica seja apresentada no momento da compra, pois o benefício não se aplica a medicamentos de venda livre. Da mesma forma, para ter acesso a este benefício, será atribuído um código, que ao se aproximar da farmácia deverá apresentá-lo. É importante lembrar que o desconto desse benefício será aplicado dependendo do medicamento e da farmácia.

Assistência médica para COVID-19

O Beneficiário deverá sempre e sem exceção entrar em contato com a Central de Emergência, que por sua vez coordenará uma consulta virtual via Telemedicina e, conforme parecer do Departamento Médico, caso o Beneficiário apresente sintomas relacionados à COVID-19, a Central de Assistência irá coordenar a consulta médica pertinente, conforme os protocolos de saúde e segurança de cada país, cobrindo as despesas incorridas até o limite de cobertura indicado no voucher. As seguintes despesas serão cobertas pelo mesmo limite:

- Despesas Hospitalares por COVID-19: caso seja necessária internação para estabilização do estado do Beneficiário.
- Despesas com respirador mecânico: Se o Departamento Médico, em conjunto com o médico assistente, considerar necessário o uso de respirador mecânico, a Central autorizará e cobrirá tal despesa.

ESTE BENEFÍCIO NÃO FUNCIONARÁ DE FORMA DE REEMBOLSO.

Esclarecimento do protocolo de emissões COVID-19.

É importante indicar que dependendo da data de emissão do voucher, o protocolo de emissões Covid-19 funcionaria das seguintes formas.

A partir de outubro de 2022

Nota1: A cobertura de despesas médicas por COVID-19 será aplicada a todos os planos de 0 a 99 anos, e cobrirá até o limite máximo contratado para doença não pré-existente.

Assistência médica para doenças pré-existentes.

Nos casos em que o Beneficiário contrate especificamente cobertura para emergências sofridas por doença pré-existente e/ou crônica, a mesma estará coberta até o valor claramente especificado em seu voucher. A cobertura prevista para doenças crônicas e/ou pré-existentes contempla as seguintes eventualidades:

Episódio agudo ou evento não previsível, descompensação de doenças crônicas e/ou pré-existentes conhecidas ou previamente assintomáticas. Esta cobertura é concedida exclusivamente para cuidados médicos primários no episódio agudo, ou caso imprevisível, a emergência deve necessitar de assistência durante a viagem e não pode ser adiada até ao regresso ao país de residência, o Centro de Assistência reserva-se o direito de decidir o mais adequado tratamento dentre os



propostos pela equipe médica e/ou repatriação ao país de residência. A repatriação será uma solução nos casos em que os tratamentos exijam evolução de longo prazo, cirurgias programadas ou cirurgias não urgentes, o beneficiário fica obrigado a aceitar esta solução, perdendo em caso de rejeição da solução todos os benefícios oferecidos pelo plano assistencial.

Fica excluído deste benefício o início ou continuação de tratamentos, procedimentos diagnósticos, pesquisas ou condutas diagnósticas e terapêuticas, que não estejam relacionados ao episódio agudo e imprevisível.

Estão excluídas desta cobertura todas as doenças sexualmente transmissíveis, incluindo, entre outras, sífilis, gonorreia, herpes genital, clamídia, papilomavírus humano (Trichomonas vaginalis), tricomoníase, vírus da imunodeficiência humana (HIV), síndrome da imunodeficiência adquirida (AIDS). , entre outros.

Procedimentos de diálise, transplantes, tratamento oncológico ou psiquiátrico, aparelhos auditivos, óculos, lentes de contato, pontes dentárias, marca-passos, desfibriladores implantáveis, respiradores externos, dispositivos implantáveis, equipamentos descartáveis específicos, etc., não estão cobertos em nenhum de nossos planos, doenças causadas pela ingestão de drogas, entorpecentes, medicamentos tomados de forma pouco confiável e sem receita médica, alcoolismo, etc.

Lesões sofridas durante um ato ilícito não estão sob nossa cobertura. Obrigações do beneficiário:

1. Beneficiário deverá seguir todas as instruções médicas dadas pelo médico assistente designado pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE** e tomar todos os medicamentos prescritos e necessários.
2. Caso o Beneficiário interessado em contratar um plano que inclua cobertura de auxílio emergencial para doenças pré-existentes sofra de alguma das seguintes condições: qualquer tipo de câncer, doença cardíaca, doença pulmonar crônica e/ou condição crônica de doença hepática, o beneficiário deverá consultar seu médico pessoal em seu país de origem antes de iniciar a viagem e obter a confirmação por escrito de que pode viajar para o destino desejado e por todos os dias planejados, podendo realizar todas as atividades programadas sem problemas.
3. O beneficiário não poderá iniciar a viagem após receber diagnóstico terminal.
4. Para poder aceder a esta cobertura o beneficiário deverá estar estável há mais de 12 meses.

Se for determinado que o motivo da viagem é tratamento no exterior para uma doença crônica ou pré-existente, a Central de Assistência negará a cobertura.

Medicamentos prescritos

Dentro de dois limites de cobertura, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** cobrirá os custos de dois medicamentos prescritos pelo Assistente Médico do Centro de Serviços Assistenciais conforme os valores estabelecidos nos limites de cobertura do plano contratado. Os desembolsos efetuados pelo Beneficiário para aquisição de medicamentos previamente autorizados pela Central de Serviços Assistenciais serão reembolsados, dentro de dois limites de cobertura e uma vez devolvidos ao país de origem, e mediante apresentação prévia de dois recibos de compra originais, cópia do parecer ou relatório médico que indique claramente o diagnóstico recebido, incluindo a fórmula ou prescrição médica. Recomendamos aos Beneficiários que não hesitem em solicitar estes documentos ao



médico assistente; A não apresentação desses documentos poderá acarretar a negação do reembolso das despesas.

Declara-se e informa-se que os custos com medicamentos para doenças pré-existentes não serão assumidos pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, ainda que tenham sido diagnosticados pelo Médico Assistente do Centro de Serviços de Assistência. Também estão excluídos os medicamentos para tratamento de doenças mentais, psíquicas ou emocionais, mesmo nos casos em que a consulta médica tenha sido autorizada pelo Departamento Médico da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**.

Também não estarão abrangidos, sob qualquer título, pílulas anticoncepcionais, injeções anticoncepcionais, dispositivos intrauterinos ou qualquer outro método de planejamento familiar, ainda que tenham sido diagnosticados pelo Médico Assistente do Centro de Serviços Assistenciais.

Nota: As prescrições médicas destinadas à recuperação inicial dos sintomas só serão autorizadas para os primeiros 30 dias de tratamento.

Emergencia

odontológica

Dentro dos limites da cobertura, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** será responsável pelas despesas com atendimento odontológico derivado de emergência, decorrente ou causada por trauma, acidente ou infecção, limitando-se apenas ao tratamento da dor e/ou extração do dente resultante apenas de infecção ou trauma. Estão excluídos da cobertura tratamentos de canal odontológico, trocas de obturações, coroas, próteses, obturações, limpezas dentárias, desenhos de sorrisos ou qualquer outro tratamento não claramente especificado nestas condições.

Transferência médica e/ou repatriação médica

Em caso de emergência ou urgência e se o Centro de Serviços de Assistência considerar necessário, será organizada a transferência do Beneficiário para o centro de saúde mais próximo, através do meio de transporte que o Departamento Médico do Centro de Serviços de Assistência considere mais adequado e, conforme apropriado à natureza da lesão ou doença. Fica estabelecido também que mesmo nos casos de tratamentos e cirurgias que ocorram em casos classificados como urgência ou emergência, o translado médico deverá ser previamente solicitado e autorizado pela sede da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**. O não cumprimento desta regra isenta a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** de se responsabilizar pela cobertura do referido transfer.

Entende-se por repatriamento sanitário a transferência do Beneficiário doente ou ferido do local onde se encontra até ao aeroporto de entrada no país de residência habitual e onde deveria ter sido emitido o voucher. Somente o Departamento Médico da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** poderá autorizar a tomada de todas as medidas mencionadas nesta cláusula, sendo vedado ao Beneficiário ou familiar fazê-lo por conta própria sem a prévia autorização por escrito da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**. Adicionalmente, a repatriação deverá ser autorizada e justificada médica e científicamente pelo Médico Assistente da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, caso o Beneficiário e seus familiares ou acompanhantes decidam realizar a repatriação deixando de lado ou sem solicitar parecer do Departamento Médico da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, nenhuma responsabilidade recairá sobre a **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, portanto a repatriação, bem como as demais despesas e consequências, são de responsabilidade do Beneficiário ou de seus familiares ou acompanhantes, sem direito a reclamação contra a **NEW TRAVEL ASSISTANCE**.



Quando o Departamento Médico da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, de comum acordo com o Médico Assistente, considerar necessário e recomendar o repatriamento médico, este será realizado em primeira instância pelo meio de transporte mais conveniente disponível para o efeito, e/ou por avião comercial em classe turística e sujeito a disponibilidade de espaço aéreo, até o aeroporto de entrada no país de residência ou de aquisição do cartão. A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** será responsável pelo pagamento de eventuais diferenças por alteração da data do bilhete ou aquisição de um novo caso o original fosse um bilhete sem possibilidade de alteração. Esta assistência inclui o transporte em ambulância ou outro meio de transporte compatível com o seu estado de saúde e aprovado pelo Departamento Médico da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** desde o local de internamento até ao seu local de residência, com a estrutura de apoio necessária incluindo maca, cadeiras de rodas, andador, acompanhamento médico, etc.

Nenhuma despesa será reconhecida para repatriação quando a causa que a originou for decorrente de doença pré-existente ou decorrente de evento que se enquadre nas exclusões gerais, exceto em planos que contemplam condições pré-existentes. Este benefício será aplicado única e exclusivamente dentro das datas de validade do seu voucher.

Repatriação funerária

Em caso de falecimento do Beneficiário durante a vigência do cartão de **NEW TRAVEL ASSISTANCE** por motivo de evento não excluído nas condições gerais. A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** organizará e cobrirá o repatriamento fúnebre, encarregando-se das despesas de: caixão simples obrigatório para transporte internacional, bem como dos procedimentos administrativos e transporte do corpo pelo meio que considerar mais conveniente até ao local de entrada no país da residência habitual do falecido, até ao limite indicado na tabela de prestações. Se o beneficiário desejar, dentro desta mesma cobertura, poderá optar pela cremação do corpo e também serão incluídos todos os procedimentos administrativos que possam ser aplicáveis e a transferência das cinzas para o país de residência habitual do falecido.

Os custos do caixão definitivo, procedimentos fúnebres, traslados terrestres ou aéreos no país de residência e sepultamento não serão de responsabilidade da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**.

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** estará isenta da prestação dos serviços e de assumir os custos relativos a este benefício caso a morte do Beneficiário seja causada por suicídio ou morte em decorrência da ingestão de álcool, ou qualquer tipo de droga, ou em decorrência de acidente doença, ou condição médica pré-existente, crônica ou recorrente. Este benefício não contempla nem inclui em hipótese alguma despesa de retorno de familiares acompanhantes do falecido, portanto a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** não se responsabilizará por quaisquer despesas de terceiros.

Transferência de familiar por internação

Caso a internação de um Beneficiário, viajando sozinho e desacompanhado, seja superior a 10 (dez) dias, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** se responsabilizará pela passagem aérea em classe econômica, mediante disponibilidade de vaga para algum familiar para companhia. Caso esteja contemplado na tabela de benefícios do produto, o Beneficiário poderá ter direito a despesas de hotel no valor de USD 80,00 (oitenta dólares) por dia para seu familiar acompanhante por no máximo sete dias ou até a alta do paciente, o que ocorrer primeiro.

Atenção: Tanto para esta cláusula como para qualquer outra que cubra despesas de hotelaria, entende-se que estas se limitam à hospedagem simples, sem restaurante, lavanderia, telefone



ou quaisquer outras despesas como frigobar, alimentação no quarto, ou qualquer outro tipo de despesa qualquer.

Nota: Caso, de acordo com estas condições gerais, seja concedido o benefício de uma passagem aérea de ida e volta, a mesma deverá ser utilizada nos cinco (5) dias improrrogáveis seguintes para o retorno ao país de origem, os dias são contados a partir da data de emissão da deliberação que autoriza o seu reembolso.

Despesas de hotel para convalescença

Quando, segundo o médico assistente e de comum acordo com o Departamento Médico do Centro de Serviços Assistenciais, o Beneficiário estiver internado há pelo menos 5 (cinco) dias e ao receber alta deverá estar em regime de internação forçada, descanso, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** cobrirá as despesas de hotel até o valor indicado em seu plano de assistência, com prazo máximo de 10 (dez) dias. Este item será aplicável apenas ao Beneficiário do plano assistencial, não sendo, em hipótese alguma, cobertas despesas com acompanhante.

Esclarece-se que a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** não assumirá quaisquer despesas de hotelaria para convalescença quando a internação for causada por doença ou condição médica pré-existente.

Atenção: O referido descanso deverá ser solicitado exclusivamente pelos médicos do centro e cobrirá apenas o custo do quarto sem qualquer tipo de alimentação ou outras despesas como lavanderia, ligações telefônicas (exceto as realizadas para o Centro de **NEW TRAVEL ASSISTANCE**), mini-bares, etc.

Orientação em caso de extravio de bagagem/documentos

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** aconselhará o Beneficiário a comunicar o extravio ou roubo das suas bagagens e bens pessoais, para o que disponibilizará os serviços do Centro de Serviços de Assistência mais próximo. Da mesma forma, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** aconselhará o Beneficiário em caso de extravio de documentos de viagem, ou cartões de crédito, dando instruções ao Beneficiário para apresentar as respetivas reclamações e processar a sua recuperação.

Viagem de volta por falecimento de um familiar

Caso o Beneficiário deva regressar ao seu país de residência habitual devido ao falecimento de um familiar direto (pai, cônjuge, filho ou irmão) aí residente, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** será responsável pela diferença no custo do regresso do Beneficiário, passagem aérea para seu país de origem, somente quando sua passagem tiver tarifa reduzida para data de retorno fixa ou limitada. Esse atendimento deverá ser credenciado por meio de certidão de óbito do familiar e documento que comprove o parentesco.

Nota: Se, de acordo com estas condições gerais, for concedido o benefício de uma passagem aérea de ida e volta, a mesma deverá ser utilizada também nos 5 (cinco) dias improrrogáveis seguintes ao regresso ao país de origem, contando-se os dias a partir da data de emissão da decisão que autoriza o seu reembolso.



Retorno antecipado devido a acidente grave em casa

Em caso de incêndio, explosão, inundação ou roubo com danos e violência no domicílio do Beneficiário, durante a sua viagem, se não houver pessoa que possa tomar conta da situação e se o seu bilhete de regresso original não lhe permitir a liberdade alteração de data, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** será responsável pela diferença correspondente ou pelo custo de uma nova passagem em classe econômica do local onde o Beneficiário se encontra até o aeroporto mais próximo da residência do Beneficiário no país de residência. Este pedido de assistência deverá ser credenciado mediante a apresentação do original do boletim de ocorrência correspondente ao Centro de Serviços de Assistência no prazo de vinte e quatro horas após o ocorrido. O Beneficiário deverá contactar inevitavelmente o Centro de Serviços de Assistência para ser autorizado. Não serão aceitos pedidos de reembolso sem qualquer justificativa.

Nota: Caso, de acordo com estas condições gerais, seja concedido o benefício de uma passagem aérea de ida e volta, a mesma deverá ser utilizada nos cinco (5) dias improrrogáveis seguintes para o retorno ao país de origem, os dias são contados a partir da data de emissão da deliberação que autoriza o seu reembolso.

Acompanhamento de menores

Se um Beneficiário viajar como única companhia de menores de quinze (15) anos, também Beneficiários de um plano **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, e por motivo de doença ou acidente verificado pelo Departamento Médico da Central de Serviços de Assistência, fica impossibilitado de cuidar deles, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** organizará, às suas expensas, o transporte dos referidos menores até à sua residência habitual no seu país de origem, pelos meios que considerar mais adequados.

Cancelamento de viagem contratada

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** cobrirá até o limite de cobertura e conforme o plano contratado, as penalidades que surgirem pelo cancelamento antecipado de uma viagem conhecida como passeios, pacotes turísticos, excursões, passagens aéreas e cruzeiros.

Para ter direito a este benefício, o Beneficiário do voucher deverá:

1. Contratar o plano com diferença de até 72 horas após a contratação do pacote turístico e/ou cruzeiro e enquanto não tiver iniciado o período de multa publicado pela agência de viagens ou transportadora.
2. Comunicar ao Centro de Serviços de Assistência no prazo máximo de 24 horas após a ocorrência do facto que originou o cancelamento.
3. Apresentar toda a documentação que a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** considera para avaliar a cobertura deste benefício, incluindo, mas não se limitando a: documento que demonstre de forma clara e confiável o motivo do cancelamento da viagem (relatório médico, atestado de óbito, entre outros), cartas dos respectivos prestadores de serviços, faturas, recibos de pagamento. (Veja abaixo os requisitos específicos em casos de navios de cruzeiro).



4. O Beneficiário tem até 30 (trinta) dias corridos a partir da data do evento para apresentar a documentação completa e suporte necessário para iniciar o processo de reembolso. Após este período, não serão aceitos documentos para processar qualquer reembolso.

Nota 1: Para os planos Multiviagens Anuais, o cancelamento será renovado cada vez que o Beneficiário viajar conforme indicado no plano de assistência do produto adquirido, e aplica-se desde que sejam cumpridos os requisitos estabelecidos para ser credor deste benefício em cada viagem. Este benefício não se aplica a Beneficiários maiores de 74 anos.

Nota 2: Fica excluído da cobertura qualquer evento ocorrido antes da emissão do Plano Assistencial. Na hipótese de um mesmo evento envolver mais de uma reserva e independentemente do número de Titulares envolvidos na mesma, a responsabilidade máxima de indenização da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** para todos os titulares afetados não excederão QUARENTA MIL DÓLARES NORTEAMERICANOS USD\$ 40.000 conforme com um montante global máximo para o mesmo incidente. Caso o valor da compensação a pagar exceda os valores acima mencionados, cada compensação individual será feita proporcionalmente à responsabilidade máxima definida no Voucher.

Cancelamento de uma viagem de cruzeiro antes do seu início:

O Beneficiário deverá neste caso:

- Notificar imediatamente a companhia marítima da sua decisão por escrito e obter dela um recibo que indique de forma inequívoca a data da referida notificação onde formaliza a impossibilidade de iniciar a viagem de cruzeiro no navio e horário originalmente contratado..
- Deverá também obter junto da companhia marítima as Condições Gerais de contratação de cruzeiros, que indiquem claramente o procedimento de aplicação de penalidades ou cláusulas penais pelo cancelamento antecipado de um cruzeiro contratado e integralmente pago.
- Você deve obter um comprovante da companhia marítima que demonstre o valor da multa aplicável ao seu contrato de cruzeiro específico e o valor do reembolso, se aplicável.

Uma vez obtida a documentação acima, deverá demonstrar por escrito à **NEW TRAVEL ASSISTANCE** de forma clara e confiável a causa ou motivos que motivaram o cancelamento da viagem e enviar a referida documentação ao Centro de Serviços de Assistência para eventual verificação pela **NEW TRAVEL ASSISTÊNCIA** e eventual reembolso se for o caso.

São causas justificadas para efeitos deste benefício:

1. **O falecimento, acidente ou doença grave inexistente do Beneficiário ou parente em primeiro grau de consanguinidade (pais, filhos ou irmãos) ou cônjuge, entendendo-se por doença grave a alteração do estado de saúde que, na opinião do Departamento Médico dos Serviços Centrais de Assistência, impossibilitar o Beneficiário de iniciar a viagem na data originalmente contratada.**
2. A convocação como parte, testemunha ou júri em tribunal.

3. Danos causados por incêndio, roubo, furto ou força da natureza na sua residência habitual ou instalações profissionais que as tornem inabitáveis e justifiquem inevitavelmente a sua presença.
4. Quarentena médica que exige que o Beneficiário permaneça no seu país de origem
5. Comprovada demissão do Beneficiário, com data posterior à contratação do plano assistencial.
6. Chamada de emergência para prestação de serviço militar, médico ou público.
7. Epidemia, desastres naturais ou cinzas vulcânicas.
8. Se a pessoa que acompanhará o Beneficiário na viagem, entende-se como tal a(s) pessoa(s) que partilham o mesmo quarto de hotel ou cabine de cruzeiro com o Beneficiário, ou seja, familiar(es) de primeiro grau de consanguinidade (pais, filhos ou irmãos) ou cônjuges, também titulares de plano assistencial nas mesmas condições do Beneficiário e referido(s) acompanhante(s) foram/estão obrigados a cancelar a viagem por algum dos motivos acima elencados.

Uma vez adquirido o plano nas condições acima indicadas, e caso o benefício seja aplicável, a sua validade inicia-se no momento em que o Beneficiário adquire o seu plano assistencial e termina no momento em que começa a validade do voucher. Este benefício não se aplica a Beneficiários maiores de 74 anos.

Nota 1: Fica excluído da cobertura qualquer evento ocorrido antes da emissão do Plano de Assistência. No caso de um mesmo evento que envolva mais de uma reserva e independente do número de Titulares envolvidos na mesma, a responsabilidade máxima de indenização da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** para todos os titulares afetados não serão superior a QUARENTA MIL DÓLARES NORTE-AMERICANOS USD\$ 40.000,00 conforme um montante global máximo para o mesmo incidente. Caso o valor da indemnização a pagar exceda os valores acima mencionados, cada indemnização individual será efetuada proporcionalmente à responsabilidade máxima definida no Voucher.

Cancelamento de viagem devido ao COVID-19

Caso esteja incluído no voucher, o Beneficiário poderá cancelar antecipadamente a sua viagem pelos seguintes motivos:

1. Em caso de diagnóstico positivo de COVID-19 do Beneficiário, acompanhante de viagem ou parente em primeiro grau de consanguinidade.

Em qualquer caso, o Voucher deverá ser emitido com pelo menos 14 dias de antecedência da data de partida, ou início de validade, o que ocorrer primeiro.

Nota 1: Não se aplica a Beneficiários com mais de 70 anos. Os pedidos de cancelamento de viagem não serão cobertos se ocorrerem devido ao encerramento de uma fronteira por parte do Governo de origem ou de destino. Adicionalmente, caso o hoteleiro, companhia aérea ou qualquer outro operador turístico ofereça ao Beneficiário a opção de deixar as datas em aberto, remarcar, creditar a favor,



entre outras soluções, mesmo que o Beneficiário rejeite tal opção, não haverá reembolso de despesas incorridas.

Nota 2: Fica excluído da cobertura qualquer evento ocorrido antes da emissão do Plano de Assistência. No caso de um mesmo evento que envolva mais de uma reserva e independente do número de Titulares envolvidos na mesma, a responsabilidade máxima de indenização da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** para todos os titulares afetados não serão superior a QUARENTA MIL DÓLARES NORTE-AMERICANOS USD\$ 40.000,00 conforme um montante global máximo para o mesmo incidente. Caso o valor da indemnização a pagar exceda os valores acima mencionados, cada indemnização individual será efetuada proporcionalmente à responsabilidade máxima definida no Voucher.

Substituição de executivo (viagens de um dia e multiviagens anuais)

Caso o Beneficiário se encontre em viagem de negócios ao estrangeiro e seja hospitalizado devido a uma grave emergência médica que o impeça de prosseguir com as suas funções profissionais, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** tratará do bilhete em classe econômica, mediante disponibilidade de lugares da pessoa que sua empresa designar como substituto e despesas de hotel até um máximo de USD 80 (oitenta dólares) por dia durante cinco (5) dias.

Linha de consulta 24 horas

Os beneficiários de um plano **NEW TRAVEL ASSISTANCE** poderão solicitar ao Centro de Serviços de Assistência informações sobre obrigações consulares, de saúde, turísticas e outras relativas ao país de destino. O serviço de concierge **NEW TRAVEL ASSISTANCE** também estará à disposição dos passageiros para auxiliar na reserva de hotéis, restaurantes, eventos esportivos e culturais, entre outros.

Serviço de concierge

O serviço de concierge da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** está disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano para auxiliar os Beneficiários na obtenção de informações sobre ingressos de espetáculos, organização de viagens, aluguel de veículos, reservas de teatro e quaisquer outras informações que o Beneficiário possa necessitar nas principais cidades do país do mundo. O Destinatário será responsável por todos os custos e despesas relacionados à solicitação de serviços de assistência de concierge. Este serviço é meramente informativo.

Transmissão de mensagens urgentes

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** transmitirá mensagens urgentes e justificadas relacionadas com qualquer um dos eventos que sejam objeto dos serviços contemplados nestas condições gerais.

Transferência de fundos e transferência de fundos para fiança legal em caso de acidente de trânsito

Durante a viagem, caso o Beneficiário fique preso em consequência de acidente de trânsito, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** administrará o envio do valor especificado nestas condições gerais para pagamento da caução criminal, devendo o valor referido no formulário ser previamente depositado.



escritório de **NEW TRAVEL ASSISTANCE** pela família do Beneficiário. O custo assumido pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE** corresponderá apenas ao valor da transferência efetuada ao Beneficiário. Essas coberturas serão aplicadas uma única vez, independentemente do prazo de validade do plano de vouchers assistenciais.

Assistência jurídica em acidente de trânsito

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** será responsável, até os limites indicados no plano, pelas despesas honorárias causadas pela defesa civil, criminal ou criminal do Beneficiário, em razão de atribuição ou exoneração de responsabilidade por acidente de trânsito.

Indenização complementar por perda total de bagagem em companhia aérea

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** remunerará o Beneficiário de forma complementar, até o limite especificado na tabela de benefícios.

Para obter este benefício, aplicam-se os seguintes termos e condições:

- Que a companhia aérea e a Sede da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** foram notificadas do ocorrido pelo Beneficiário antes de deixar o aeroporto onde o sinistro foi registrado seguindo as instruções descritas abaixo.
- Caso a bagagem tenha sido extraviada durante o transporte em voo regular internacional, este benefício não se aplica quando o extravio tiver origem em voo doméstico, ou em voos fretados, ou fretados, aviões particulares ou militares, ou qualquer voo que não tenha registro publicado itinerário fixo que opere regularmente, nem quando o prejuízo for oriundo de voos domésticos no exterior.
- Que a referida bagagem foi devidamente registrada, etiquetada e despachada no porão da aeronave e devidamente apresentada e entregue ao pessoal da companhia aérea no escritório do terminal. A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** não compensará os Beneficiários de um plano pelo extravio de bagagem de mão, de cabine ou de qualquer outro pacote que não tenha sido devidamente registrado na companhia aérea e tenha sido transportado no porão da aeronave.
- Que o extravio da bagagem ocorreu entre o momento em que foi entregue ao pessoal autorizado da companhia aérea para embarque e o momento em que deveria ter sido devolvida ao passageiro no final da viagem.
- Que a companhia aérea se responsabilizou pelo extravio da referida bagagem, e pagou ou pagou ao Beneficiário a indenização por ela fornecida. A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** não poderá indenizar o Beneficiário quando este ainda não tiver recebido indenização da companhia aérea.



- Os prejuízos ocorridos em qualquer tipo de transporte terrestre no exterior não fazem jus a esta indenização.
- A indenização pela perda total de bagagem será limitada a uma única peça completa e completa de bagagem permanentemente perdida e a um único Beneficiário ferido. Caso o pacote faltante esteja em nome de vários Beneficiários, a indenização será rateada entre eles, desde que inclua os números dos ingressos correspondentes a cada um, bem como o número do voucher. Malas extraviadas parciais não são compensadas.
 - Caso a companhia aérea ofereça ao Beneficiário como compensação a possibilidade de escolher entre receber um valor monetário ou um, ou mais bilhetes, ou outro meio de compensação, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** procederá ao pagamento ao Beneficiário da compensação financeira pela bagagem perdida, uma vez referida opção seja exercida.

É importante ressaltar que, nos casos de extravio de bagagem, os responsáveis diretos são as companhias aéreas ou transportadoras, portanto, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** intervirá como intermediária facilitadora entre a companhia aérea e/ou transportadora e o passageiro, não podendo, portanto ser considerado ou responsabilizado diretamente pelo referido extravio, nem pela revista da bagagem. As companhias aéreas reservam-se o direito de aceitar ou não reclamações à **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, podendo em termos gerais exigir que as reclamações sejam feitas diretamente pelos passageiros e não permitir a intermediação da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**.

A indenização por perda total de bagagem será paga somente no país onde foi adquirida a **NEW TRAVEL ASSISTANCE**.

Ao retornar ao seu país de origem, o Beneficiário deverá apresentar a seguinte documentação pelos meios indicados pela Central de Assistência, seja link, canais oficiais ou escritórios da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**

- Formulário P.I.R. (Reivindicação por Perda de Bagagem) Original
- Documento ou Passaporte
- Vale-assistência
- Cópia original do recibo de indenização da companhia aérea (cheque, comprovante de pagamento do mesmo), passagens aéreas.

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** só poderá proceder ao reembolso da indemnização por extravio de bagagem após a companhia aérea responsável pelo extravio ter devidamente indemnizado o Beneficiário. O Beneficiário não poderá ser indenizado sem comprovante de pagamento da companhia aérea.

NOTA: A compensação ao Beneficiário será complementar à paga pela companhia aérea indicada no voucher correspondente ao plano de **NEW TRAVEL ASSISTANCE** adquirido. No caso de compensação complementar, o valor da mesma será determinado como a diferença entre o que foi pago pela companhia aérea e o valor determinado de acordo com o disposto no plano adquirido, e sempre até o limite máximo indicado para este conceito no comprovante. Nenhuma compensação será válida se a compensação da companhia aérea for igual ou superior ao limite máximo estabelecido no voucher para este conceito. Por outro lado, a compensação por bagagem perdida aplica-se por pacote ou carga e não por pessoa.



Compensação por atraso na devolução de bagagem

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** reembolsará o Beneficiário cujo plano de assistência assim estabelecer, mediante apresentação dos recibos originais das compras de itens essenciais, efetuadas durante o período de atraso na entrega de sua bagagem. As compras deverão ser efetuadas após ter efetuado a respectiva reclamação junto da companhia aérea, bem como ter notificado o Centro de Serviços de Assistência e fornecido o correspondente número PIR concedido pela companhia aérea. Este benefício somente será concedido caso a bagagem não seja localizada em até 6 (seis) horas da chegada do voo. O período de 6 horas refere-se exclusivamente ao tempo decorrido até a localização da bagagem. O período subsequente até a entrega física do mesmo pela companhia aérea está fora de responsabilidade da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** e, portanto, não será levado em consideração no cálculo das 6 horas.

Caso o atraso ou extravio de bagagem ocorra em voos de conexão, em voo de retorno ao país de origem e/ou residência habitual do Beneficiário, nenhuma indenização será concedida.

Caso a bagagem seja declarada totalmente extraviada pela companhia aérea, o valor total reembolsado pelas despesas deste benefício será deduzido do valor a ser reembolsado a título de “Indenização por Perda de Bagagem”.

Este serviço funciona por reembolso mediante autorização prévia do Centro de Serviços de Assistência e rege-se pelos prazos estabelecidos nos procedimentos de reembolso.

Em caso de atraso de bagagem, siga estas instruções:

1. Imediatamente após verificar a falta de bagagem, dirija-se à companhia aérea ou responsável no mesmo local onde a bagagem chega. Solicite e preencha o formulário P.I.R
Property Irregularity Report.
2. Antes de sair do aeroporto, entre em contato por telefone com a Central de Assistência para avisar o extravio de sua bagagem.

Ao retornar ao seu país de origem, o Beneficiário deverá apresentar a seguinte documentação pelos meios indicados pela Central de Assistência, seja link, canais oficiais ou escritórios da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**:

1. Formulário PIR
2. Comprovante de pagamento de despesas de necessidades básicas (itens de higiene e roupas básicas).
3. Itinerário de voo original.

Nota: a compensação por atraso na devolução de bagagem aplica-se por pacote ou carga e não por pessoa.

Indenização por danos à bagagem

Caso as malas do Beneficiário sofram algum tipo de dano que deixe expostos os elementos internos, bem como a violação de seus bloqueios com os mesmos efeitos, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** concederá ao beneficiário a quantia indicada conforme os limites do produto contratado.



Para que este benefício tenha efeito, deverá ser verificado se a quebra ocorreu entre o momento do embarque da bagagem e o momento em que ela deverá ser entregue ao Beneficiário no desembarque, devendo ter sido comunicada à Central de Serviços de Assistência da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** no prazo de 24 horas. Horas após a ocorrência do incidente e o Beneficiário deverá apresentar à **NEW TRAVEL ASSISTANCE** o comprovante de reclamação emitido pela companhia aérea ou transportadora e os recibos originais da reparação das quebras ou substituição da bagagem.

Nota: a compensação por danos na bagagem aplica-se por pacote ou carga e não por pessoa.

Indenização por bagagem perdida em um cruzeiro

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** compensará o Beneficiário que tenha contratado uma apólice de seguro com uma seguradora legalmente constituída, conforme especificado no final deste documento, pelo qual o Beneficiário será compensado por um plano de assistência **NEW TRAVEL ASSISTANCE** que contemple este benefício em complemento à diferença entre o limite de cobertura e o valor pago pela companhia aérea. Em nenhum caso o valor poderá ultrapassar o limite de cobertura estabelecido no plano assistencial.

Para obter este benefício, aplicam-se os seguintes termos e condições:

- Que a empresa marítima e a sede da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** foram notificadas do ocorrido pelo Beneficiário antes de deixar o porto onde foi registrado o sinistro seguindo as instruções descritas a seguir.
- Que a bagagem foi extraviada durante o transporte a bordo de um navio de cruzeiro; Este benefício não se aplica quando o prejuízo decorre de um cruzeiro que não tenha um itinerário fixo publicado e que opere regularmente.
- Que a referida bagagem foi devidamente registrada, etiquetada e despachada no porão do navio e devidamente apresentada e entregue ao pessoal da transportadora no escritório do terminal. A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** não compensará os Beneficiários de um plano pelo extravio de bagagem de mão, de cabine ou de qualquer outra encomenda que não tenha sido devidamente registrada na companhia marítima e tenha sido transportada no porão da embarcação.
- Que o extravio da bagagem ocorreu entre o momento em que foi entregue ao pessoal autorizado da transportadora para ser embarcada e o momento em que deveria ter sido devolvida ao passageiro no final da viagem.
- Que a transportadora se responsabilizou pelo extravio da referida bagagem, e pagou ou pagou ao Beneficiário a indenização por ela fornecida. Os prejuízos ocorridos no transporte terrestre nos portos não fazem jus a esta compensação. A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** não poderá indenizar o Beneficiário quando este ainda não tiver recebido indenização da transportadora.
- A indenização pela perda total de bagagem será limitada a uma única peça completa e completa de bagagem permanentemente perdida e a um único Beneficiário ferido. Caso o pacote faltante esteja em nome de vários Beneficiários, a indenização será rateada entre



eles, desde que inclua os números dos bilhetes correspondentes a cada um. Malas extraviadas parciais não são compensadas.

É importante ressaltar que, nos casos de extravio de bagagens, os responsáveis diretos pelos mesmos são as empresas marítimas ou transportadoras, portanto, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** intervirá como intermediário facilitador entre a empresa marítima e/ou transportadora e o passageiro e, portanto, não pode ser considerado ou responsabilizado diretamente pelo referido extravio, nem pela revista da bagagem. As companhias marítimas reservam-se o direito de aceitar ou não reclamações à **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, podendo em termos gerais exigir que as reclamações sejam feitas diretamente pelos passageiros e não permitir a intermediação da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**.

- A indenização será sempre por perda de bagagem completa, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** e suas seguradoras e resseguradoras não compensarão por perda parcial de bagagem.
- A indenização por perda total de bagagem será paga somente no país onde foi adquirida a **NEW TRAVEL ASSISTANCE**. Ao assinar o aceite do presente contrato, o Beneficiário a ser indenizado, aceita que sejam deduzidos os valores correspondentes às despesas bancárias e financeiras decorrentes das referidas operações. Note-se expressamente que os atrasos de bagagem não dão direito a qualquer indemnização.

Nota: a compensação por bagagem perdida aplica-se por pacote ou carga e não por pessoa

Compensação de voo atrasado ou cancelado

Caso o voo do Beneficiário sofra atraso superior a 6 (seis) horas consecutivas do originalmente programado, e enquanto não houver outra alternativa de transporte durante o mesmo, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** reembolsará até o limite de cobertura acordado para despesas de hotel, refeições e comunicações efetuadas durante o atraso e mediante apresentação dos seus recibos originais, acompanhados de certificado da companhia aérea que comprove o atraso ou cancelamento sofrido pelo voo do Beneficiário.

Este benefício não será concedido se o voo for realizado em aeroporto localizado próximo à cidade de residência habitual. Nem se o beneficiário viajasse com passagem sujeita à disponibilidade de espaço. Este serviço não se aplica se o cancelamento for devido à falência da companhia aérea e/ou cessação dos serviços.

Nota: este benefício só se aplica quando você estiver fora do país de residência habitual

Acompanhamento de viagem/cruzeiro

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** cobrirá o custo de uma passagem em classe econômica, só ida, do porto de embarque até o próximo porto de escala do cruzeiro contratado. Isto nas seguintes situações:



- Se o beneficiário inicialmente perdeu a saída programada do cruzeiro devido a um voo de conexão atrasado em mais de (6) horas do programado e com apresentação prévia dos devidos endossos e do relatório da companhia aérea (PIR).
- Caso o beneficiário deva ser retirado do cruzeiro devido a situações vitais de emergência em que sua integridade física esteja comprometida
- Se, em decorrência de doença apresentada antes do embarque e após o tratamento, você tiver permissão para continuar a viagem contratada, poderá acessar o benefício anexando os documentos que atestam sua impossibilidade de embarcar no cruzeiro e seu respectivo médico descarga.

Este benefício é pago a título de reembolso, após acreditação dos documentos que comprovam as situações descritas.

Voo perdido por qualquer motivo

Em consequência de qualquer motivo diferente do cancelamento ou atraso por parte da companhia aérea, que tenha causado a perda de ligação a um destino internacional e/ou voos direitos, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** assumirá, até aos limites da responsabilidade máxima contratada, o pagamento de multas, compra de novas passagens, alimentação, ligações e hotel.

Esta cobertura aplica-se mesmo a voos dentro do país de residência, excluindo os voos iniciados na cidade de residência habitual do passageiro ou aqueles que tenham origem a menos de 100 km desta. O cliente deverá notificar a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** deste evento no mesmo dia em que ocorrer a perda do voo.

Para solicitar este benefício, o Afiliado deverá contactar o aeroporto onde é motivada a aplicação desta cobertura.

Cobertura prática esportiva amadora

Oferece cobertura de esportes equestres, esportes de neve, esportes coletivos, esportes de força, esportes de inverno, artes marciais, campeonatos esportivos de tiro praticados em estandes regulamentados; desportos náuticos, esqui, surf, kitesurf recreativo, mergulho recreativo (até 15 metros), natação, patinagem, snowboard, quando praticados como atividades amadoras.

Nota: Qualquer lesão causada por treinos profissionais e/ou torneios, competições, etc. está excluída da cobertura.

Roubo ou perda de passaporte exclusivamente durante a viagem

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** compensará o Beneficiário do plano que a estabelece, até o limite indicado na tabela de benefícios, pelos custos que possam ter sido ocasionados pela substituição de seu passaporte por roubo ou extravio no exterior.

Para que este benefício seja efetivo, o evento deverá ter sido comunicado à Central de Serviços de Assistência da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** em até 24 horas após sua ocorrência e o Beneficiário



deverá apresentar à **NEW TRAVEL ASSISTANCE** o comprovante de reclamação concedido pelas autoridades competentes tanto no país de origem quanto no País de destino.

Assistência psicológica

Apoio psicológico telefônico 24 horas por dia para Beneficiários que, por repatriação médica, falecimento de familiar ou desastre natural, tenham sido afetados durante a viagem. Este serviço é prestado como apoio psicológico em momentos que podem gerar forte tensão emocional, na melhor das hipóteses pode substituir o atendimento direto do Psicólogo ou Psiquiatra dos Beneficiários, não devendo em nenhum caso ser utilizado por eles para estabelecer um diagnóstico ou automedicar, devo consultar os profissionais mencionados em cada caso particular.

Garantia de devolução (viagens diárias e multiviagens anuais)

Caso o Beneficiário tenha sido internado por acidente ou doença e tenha sido obrigado a alterar a data de sua passagem aérea de volta ao seu país de origem, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** será responsável pelo pagamento das multas pendentes pela mudança de data da passagem aérea, ou mesmo a compra de uma nova passagem aérea em classe econômica.

Caso o Beneficiário necessite e, quando possível, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** providenciará a mudança de voo, cobrindo diretamente os custos da referida mudança. Caso contrário, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** reembolsará as referidas despesas ao cliente, mediante comprovativo de pagamento à companhia aérea.

Esta garantia só é válida caso o internamento tenha sido organizado pelo Centro de Serviços de Assistência e a continuação deste internamento tenha sido indicada pelos médicos assistentes e pelo departamento médico.

Médico virtual

NEW TRAVEL ASSISTANCE Os beneficiários poderão receber recomendações por meio de conferência telefônica e/ou videoconferência (sujeito a disponibilidade) com um profissional de saúde que orientará sobre o que fazer para aliviar seus sintomas permanecendo em casa, ou será recomendado que sejam atendidos em centros de emergência ou salas de emergência, conforme a gravidade dos sintomas que descrevem.

Creche para animais de estimação

1. Vigência:

Será igual ao voucher de assistência viagem **NEW TRAVEL ASSISTANCE** com prazo máximo de 30 dias corridos desde que o dono do animal esteja fora do território nacional.

2. Condições do serviço:

Quando o Beneficiário do contrato não tiver a possibilidade de deixar o seu animal de estimação em casa, visto que irá viajar internacionalmente, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** prestará o serviço de hotelaria para o seu animal de estimação. Para efeitos das presentes condições gerais de serviço, os animais de estimação apenas deverão ser entendidos como Cães e Gatos, os quais não estão descritos nas exclusões deste serviço. Para receber o



animal de estimação é necessário e imprescindível levar comida suficiente para os dias de hospedagem, bem como especificar a proporção por dia, isso para evitar alterações no seu hábito alimentar e/ou complicações gastrointestinais.

3. Requisitos para admissão do animal de estimação

- a. Somente cães e gatos serão permitidos.
- b. O animal de estimação deve ter pelo menos quatro meses e não mais de oito anos.
- c. O proprietário do animal de estimação deverá apresentar o boletim de vacinação completo e atualizado. No caso de animais de estimação com menos de um ano de idade, deverá ser apresentado o modelo com as respetivas vacinas de reforço.
- d. O animal de estimação no momento da recepção não deve apresentar nenhuma doença.
- e. O animal de estimação deverá ser apresentado para recepção desparasitado, interna e externamente.
- f. Levar comida suficiente para a estadia do animal no hotel.
- g. O animal de estimação não deve exceder 55 quilos de peso.
- h. Aplica-se apenas a um animal de estimação por pessoa.

4. Limite de eventos e abrangência territorial:

O serviço de hospedagem do animal de estimação será prestado até os dias contratados e em nenhum caso ultrapassará 30 dias corridos. Este serviço terá um limite de dias igual ao contratado na cobertura de **NEW TRAVEL ASSISTANCE** e em nenhum caso excederá USD 20,00 por dia contratado.

5. Exclusões do serviço:

- i. Animais de estimação que, pela sua raça ou condição, sejam considerados agressivos ou que não sejam sociáveis com outros animais de estimação ou humanos.
- ii. Animais de estimação que, no momento da recepção, apresentem-se doentes
- iii. Animais de estimação em tratamento médico.
- iv. Animais de estimação com menos de quatro meses e mais de oito anos de idade.
- v. Animais de estimação que não possuem carteira de vacinação completa e atualizada.
- vi. Não serão admitidos animais de estimação se, no momento do recebimento, o seu dono não fornecer alimentação suficiente para sua manutenção durante a estadia do animal.
- vii. Não serão permitidos animais de estimação com peso superior a 55 kg.
- viii. Outras exclusões mencionadas no contrato principal podem ser aplicadas.



6. Instruções de uso:

O Beneficiário deverá entrar em contato com a Central de Serviços de Assistência para solicitar a ativação do benefício antes de embarcar na viagem, indicando: cidade de residência, cidade de destino, telefones de contato, e-mail e total de dias de viagem para obter autorização. O Beneficiário poderá levar seu animal de estimação ao pet care que determinar e apresentar seus documentos para reembolso, enviando-os no retorno da viagem para o e-mail assist@ilsols.com. A fatura deverá indicar o nome do dono do animal, bem como os dados de entrada e saída do alojamento. Este serviço só será válido se o Beneficiário estiver em viagem internacional, portanto, ao retornar ao país de origem, a cobertura termina completamente.

Serviço AirHelp

NEW TRAVEL ASSISTANCE Os beneficiários têm a opção de fazer os seus pedidos de estudo do seu caso junto da empresa AirHelp para voos atrasados ou cancelados.

Nota: Todos os pedidos estão sujeitos aos termos e condições da empresa AirHelp – no seguinte link: <https://www.airhelp.com/es/terminos/>

Atraso de voo = sala VIP (para atrasos superiores a 60 minutos).

Beneficiários de **NEW TRAVEL ASSISTANCE** que tiverem atraso superior a 60 minutos no voo programado poderão acessar as salas VIP disponíveis nos aeroportos.

Para ter acesso e obter o benefício é necessário atender aos seguintes requisitos:

- Ter contratado plano de assistência igual ou superior a USD 30.000 nas categorias curta viagem, longa estadia, multivíagem e corporativo
- Cadastre os voos programados para a viagem com antecedência mínima de 7 horas do voo através do seguinte link: <https://travelregistration.online>

Nota: O acesso ao benefício está sujeito aos termos e condições da empresa Collinson Service Solutions Limited que podem ser consultados em [CondiçõesSalasesp.pdf \(travelregistration.online\)](#)

X. BENEFÍCIOS ADICIONAIS DA COMPRA OPCIONAL PELO BENEFICIÁRIO

Os Beneficiários terão a opção de adquirir adicionalmente, mas não separadamente, benefícios adicionais aos estabelecidos para cada plano de assistência particular da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, pagando um suplemento ao preço do plano original, tudo conforme as disposições e preços da oferta pública na plataforma web **NEW TRAVEL ASSISTANCE**.

Benefícios adicionais ou upgrades só poderão ser emitidos para a categoria de viagem diária..



Atualização de cancelamento por múltiplas causas

Nos casos em que o Beneficiário contrate explicitamente o benefício de proteção de cancelamento multicausa oferecido pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, será concedida cobertura até o valor especificamente contratado e tal benefício deverá estar expressamente indicado no voucher do Beneficiário. Este benefício é válido apenas para viagens internacionais.

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** cobrirá, até o limite de cobertura do plano contratado, as penalidades pelo cancelamento antecipado de uma viagem conhecida como passeios, pacotes turísticos, excursões, passagens aéreas e cruzeiros que tenham sido organizados por operador turístico profissional devidamente credenciado no destino. da referida viagem. Para ter direito a este benefício, o Beneficiário do voucher deverá:

- 1) Contratar o plano de assistência, antes ou até no máximo 72 horas após o primeiro pagamento de serviços turísticos que possam ser cancelados.
- 2) Comunicar à central de atendimento no prazo máximo de 24 horas após a ocorrência do evento que originou o cancelamento. Será tomada como base de cálculo da indenização a data de ocorrência da causa do Cancelamento e não a data da notificação do Beneficiário à **NEW TRAVEL ASSISTANCE**. Ao mesmo tempo, o Beneficiário deverá cancelar junto da organização de turismo de cruzeiro, agência de viagens, operador turístico, etc. sua viagem, para não aumentar a penalidade que a mesma organização vai aplicar a você.
- 3) Apresentar, até 30 dias corridos após o dia do término da validade do voucher, toda a documentação que a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** considerar para avaliar a cobertura deste benefício, incluindo, mas não se limitando a: documento onde seja demonstrado de forma clara e confiável o motivo do cancelamento da viagem, cartas dos respectivos prestadores de serviços, faturas e recibos de pagamento.
- 4) No caso dos planos “Múltiplas Viagens Anuais”, este benefício será aplicável apenas uma vez e corresponde à viagem inicial do passageiro, não podendo ser considerado aplicável a todas as viagens que o Beneficiário possa realizar durante toda a validade do voucher;
- 5) No caso dos planos “Múltiplas Viagens Anuais”, este benefício será aplicável apenas uma vez e corresponde à viagem inicial do passageiro, não podendo ser considerado aplicável a todas as viagens que o Beneficiário possa realizar durante toda a validade do voucher;

Apenas motivos justificados para os efeitos deste benefício e contemplados a 100% do limite atribuído ao voucher:

1. O falecimento, acidente ou doença grave inexistente do Beneficiário ou parente em primeiro grau de consanguinidade, cônjuge, pais, filhos, irmãos, sendo entendida doença grave como alteração de saúde que, na opinião do Departamento Médico da Central de Assistência, impossibilita o Beneficiário de iniciar a viagem na data originalmente contratada.
2. A convocação como parte, testemunha ou júri em tribunal
3. Danos causados por incêndio, roubo, furto ou força da natureza na sua residência habitual ou instalações profissionais que as tornem inabitáveis e justifiquem inevitavelmente a sua presença.



4. Quarentena médica como resultado de um evento acidental.
5. Comprovada dispensa do trabalho, com data posterior à contratação do auxílio.
6. Chamada de emergência para prestação de serviço militar, médico ou público.
7. Devido a epidemias, desastres naturais ou cinzas vulcânicas. No caso dos produtos Cruzeiros, os cancelamentos causados por emissões de cinzas vulcânicas não serão considerados como uma das causas justificadas para aceder a este benefício.
8. Se a pessoa que acompanhará o Beneficiário na viagem, entendida como aquela que compartilha o mesmo quarto de hotel ou cabine de cruzeiro com o Beneficiário, ou é parente consanguíneo em primeiro grau, cônjuge, pais, filhos ou irmãos que também possuir Plano de Assistência nas mesmas condições do Beneficiário e os referidos acompanhantes forem obrigados a cancelar a viagem por algum dos motivos acima listados.
9. Exacerbações imprevistas de doenças pré-existentes. Nesse caso, o Beneficiário ou parente em primeiro grau de consanguinidade, cônjuge, pais, filhos, irmãos com a referida doença pré-existente deverão ter permanecido estáveis, sem episódios, por um período mínimo de 6 meses anteriores à viagem. A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** reserva-se o direito de solicitar o histórico médico original do passageiro anterior à data em que o passageiro manifesta o agravamento da doença.
10. Complicações na gravidez
11. Cancelamento de casamento
12. Entrega de criança para adoção
13. Entrega de emergência

São causas justificadas para efeitos deste benefício e contempladas a 70% do limite assinalado no voucher:

14. Sequestro do Beneficiário ou de familiares imediatos, desde que seja verificável e de conhecimento público
15. Cancelamento de férias por ordem da empresa
16. Mudança de emprego
17. Não aprovação do Visto para entrada no país de destino. Esta cobertura é válida se a compra do suplemento for efetuada pelo menos 72 horas antes do agendamento para obtenção do visto na respectiva embaixada. Não se aplica aos custos dos procedimentos consulares (custo do visto).

Uma vez adquirido o plano nas condições acima indicadas, e caso o benefício seja aplicável, a sua validade inicia-se no momento em que o Beneficiário adquire o seu plano assistencial e termina no



momento em que começa a validade do voucher. Este benefício não se aplica a Beneficiários maiores de 74 anos.

Nota 1: Fica excluído da cobertura qualquer evento ocorrido antes da emissão do Plano de Assistência. No caso de um mesmo evento que envolva mais de uma reserva e independente do número de Titulares envolvidos na mesma, a responsabilidade máxima de indenização da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** para todos os titulares afetados não serão superior a QUARENTA MIL DÓLARES NORTE-AMERICANOS USD\$ 40.000,00 conforme um montante global máximo para o mesmo incidente. Caso o valor da indemnização a pagar exceda os valores acima mencionados, cada indemnização individual será efetuada proporcionalmente à responsabilidade máxima definida no Voucher.

Upgrade para futuras mamães

Qualquer gestante que desejar adquirir um plano de assistência de **NEW TRAVEL ASSISTANCE** poderá fazê-lo mediante pagamento de um valor adicional. Esse benefício pode ser vendido para gestantes com até 32 semanas de gestação. O benefício vale basicamente para emergências que surjam durante a viagem, incluindo exames de emergência, ultrassonografias de emergência, assistência médica para doenças causadas pela gravidez, partos de emergência por doença ou acidente que coloque em risco a vida da mãe ou do filho, abortos ou qualquer tipo e qualquer assistência médica derivada da situação de gravidez. Este benefício só será válido por no máximo 30 dias, contados do início da viagem ao exterior.

Exclusões específicas deste benefício:

- a. Controles, ultrassonografias, consultas médicas gerais, estudos médicos, etc., que fazem parte dos controles de rotina do processo de gravidez e não são emergências. Da mesma forma, todas as complicações resultantes durante e após a gravidez.
- b. Partos e cesarianas de curso normal e a termo.
- c. Despesas médicas relacionadas ao recém-nascido.
- d. Quando ficar comprovado que o motivo da viagem é assistir ao seu nascimento no exterior.
- e. Quando ficar comprovado que a venda do voucher foi realizada após a 32^a semana de gravidez

NOTA: o limite de idade para acesso ao benefício de gestante é de no mínimo 19 anos e no máximo 45 anos.

Upgrade objetos pessoais

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** compensará o beneficiário de plano de assistência que a estabeleça, pelo custo de seus pertences pessoais ou bagagens furtadas durante a viagem até o limite de cobertura do plano contratado. Além disso, serão reembolsadas as despesas com a compra de itens essenciais que você foi forçado a adquirir em decorrência do evento.



1. Até US\$ 250 por um item valioso, um conjunto ou um par.
2. Perda de medicamentos ou equipamentos médicos considerados necessários e vitais pelo departamento médico para manutenção da saúde do beneficiário.

Para ter acesso a este benefício, o beneficiário deverá apresentar os documentos que a Central de Assistência julgar necessários, incluindo, mas não se limitando a:

- a. Boletim de ocorrência protocolado em até 24 horas após o ocorrido, comprovando o furto de objetos pessoais.
- b. Caso o furto tenha ocorrido em hotel, deverá ser apresentada reclamação pela administração do hotel.
- c. Fatura de compra ou declaração aduaneira do objeto perdido ou furtado com data anterior à perda, furto ou furto.
- d. Caso o sinistro ocorra sob custódia de companhia aérea ou outro meio de transporte, deverá apresentar o formulário P.I.R ou relatório obtido junto à transportadora.
- e. Nota fiscal de compra de bens de primeira necessidade, entendida como: única e exclusiva: vestuário (agasalhos, roupas íntimas), calçados, itens de higiene pessoal (xampu, condicionador, sabonete - líquido, barra, pó -, escova, pasta de dente, desodorante, creme de barbear, barbeador, produtos de higiene feminina) e maquiagem.

Qualquer outro elemento não considerado na lista anteriormente indicada será entendido como excluído de qualquer tipo de cobertura. A data de compra desses itens deve ser posterior à erradicação do boletim de ocorrência.

São consideradas exclusões a esta cobertura:

- i. Os objetos pessoais ou bagagens furtados de veículo estacionado não serão cobertos, a menos que tenham sido encontrados no porta-malas do automóvel, fora da vista do público e trancados no caso de caravanas, ou haja indícios de que o furto foi realizado com violência ou uso de força.
- ii. A bagagem desacompanhada não será coberta, a menos que esteja num quarto de hotel e num local seguro e deve haver evidência de entrada forçada e violenta.
- iii. Cadeiras de rodas, carrinhos de bebê, triciclos, bicicletas, motocicletas e jet skis.
- iv. Lentes de contato, dentaduras e aparelhos auditivos.
- v. Selos, documentos, mercadorias comerciais e amostras.
- vi. Custódia ou detenção de elementos pelas autoridades aduaneiras.
- vii. Casos em que o beneficiário não tome as precauções de segurança necessárias.



Nota: este benefício não é acumulável com outros.

Upgrade proteção tecnológica

A **NEW ASSISTÊNCIA VIAGEM** indenizará o beneficiário de plano assistencial que a estabeleça, pela perda, furto ou furto dos seguintes itens: máquinas fotográficas, filmadoras, smartphones, tablets e computadores até o limite de cobertura do plano contratado.

Para ter acesso a este benefício, o beneficiário deverá apresentar os documentos que a Central de Assistência julgar necessários, incluindo, mas não se limitando a:

1. Boletim de ocorrência apresentado em até 24 horas após o ocorrido, comprovando o furto de objetos pessoais.
2. Caso o furto tenha ocorrido num hotel, deverá ser apresentada a reclamação apresentada pela administração do hotel.
3. Fatura de compra ou declaração aduaneira do objeto perdido ou furtado com data anterior à perda, furto ou furto.
4. Caso o sinistro ocorra sob custódia de companhia aérea ou outro meio de transporte, deverá apresentar o formulário P.I.R ou relatório obtido junto à transportadora.
5. Nota fiscal de substituição do objeto furtado, por outro de mesma marca e referência, com data posterior à apresentação do boletim de ocorrência.

Nota: este benefício não é acumulável com outros.

Upgrade assistência médica para doenças pré-existentes

O upgrade para uma doença pré-existente cobrirá apenas 30% da cobertura médica, sem exceder USD 30.000.

Caso o beneficiário sofra de doença pré-existente ou crônica no início da sua viagem ao estrangeiro, ainda que não seja do seu conhecimento, conforme estabelecido nas presentes Condições Gerais, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** fica automaticamente dispensada da prestação de serviços ou assistência às suas custas e com base no plano assistencial adquirido. No entanto, e excepcionalmente e apenas nos casos que expressamente o estabeleçam, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** assumirá os encargos de assistência médica por doença pré-existente ou crônica a favor do beneficiário até ao máximo do valor determinado no respectivo plano adquirido. Nestes casos, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** reconhecerá a primeira consulta clínica em que seja apurada a preexistência da doença até aos valores determinados na respectiva Tabela Resumo de Benefícios.

Episódio agudo ou evento imprevisível, descompensação de doenças crônicas e/ou pré-existentes conhecidas, ocultas ou previamente assintomáticas. Esta cobertura é prestada exclusivamente para cuidados médicos primários no episódio agudo, ou em caso de imprevisibilidade, sendo a cobertura superior especificada no plano contratado, a emergência deverá necessitar de assistência durante a viagem e não poderá ser adiada até ao regresso ao país. de residência, o Centro de Gestão de



Emergências reserva-se o direito de decidir o tratamento mais adequado entre os propostos pelo pessoal médico e/ou o repatriamento para o seu país de residência. A repatriação será uma solução nos casos em que os tratamentos exijam evolução de longo prazo, cirurgias programadas ou cirurgias não urgentes, o beneficiário fica obrigado a aceitar esta solução, perdendo em caso de rejeição da solução todos os benefícios oferecidos pelo plano assistencial.

Fica excluído deste benefício o início ou continuação de tratamentos, procedimentos diagnósticos, pesquisas ou condutas diagnósticas e terapêuticas, que não estejam relacionados ao episódio agudo e imprevisto.

Qualquer doença sexualmente transmissível está excluída desta cobertura, incluindo, mas não se limitando a, sífilis, gonorreia, herpes genital, clamídia, papilomavírus humano, trichomonas vaginalis, tricomoníase, vírus da imunodeficiência humana (HIV), imunodeficiência adquirida (AIDS), entre outras.

Procedimentos de diálise, transplantes, tratamento oncológico e psiquiátrico, aparelhos auditivos, óculos, lentes de contato, pontes dentárias, marca-passos, desfibriladores implantáveis, respiradores ambulatoriais, dispositivos implantáveis, equipamentos descartáveis específicos, etc., não estão cobertos em nenhum de nossos planos. doenças causadas pela ingestão de drogas, entorpecentes, medicamentos tomados de forma confiável sem receita médica, alcoolismo, etc.

Nota: Este benefício não cobrirá em caso algum o acompanhamento ou continuação de tratamentos iniciados durante a vigência do primeiro voucher de um passageiro que tenha decidido renovar o seu plano de assistência; além disso, a cobertura não pode ultrapassar US\$ 30 mil.

Obrigações do Beneficiário:

1. O Beneficiário deverá seguir todas as orientações médicas do médico assistente designado pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE** e tomar todos os medicamentos prescritos e necessários.
 2. Caso o Beneficiário tenha interesse em contratar um plano que inclua cobertura emergencial para alguma condição médica pré-existente **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, e sofra de alguma das seguintes condições: qualquer tipo de câncer, doença cardíaca, doença pulmonar crônica e/ou hepática crônica doença, o Beneficiário deverá consultar o seu médico pessoal do seu país de origem antes de iniciar a viagem e obter a confirmação por escrito de que está apto para viajar durante todos os dias previstos, até ao destino pretendido que as condições se encontram não é um problema para todas as atividades programadas.
 3. O Beneficiário não poderá iniciar a viagem após receber diagnóstico terminal.
 4. Para poder ter acesso a esta cobertura, o beneficiário deverá estar estável há mais de 12 meses. Caso o motivo da viagem seja determinado como tratamento no exterior para uma doença crônica ou pré-existente, o Centro de Gerenciamento de Emergências negará a cobertura.
- Nota: o limite de idade para acesso ao benefício de assistência médica por doença pré-existente é de no máximo 74 anos.**



Upgrade Custos de cancelamento e quarentena do COVID-19

Nos casos em que o Beneficiário contrate expressamente o upgrade para despesas relacionadas ao coronavírus, terá acesso aos seguintes benefícios:

1. Despesas de hotel e alimentação por até 15 dias.
2. Transferência de familiar por internação, desde que o médico assistente autorize a visita hospitalar ou acompanhamento no hotel.
3. Diferença de tarifa ou multa por atraso ou antecipação na viagem de retorno do titular.
4. Cancelamento de viagem contratada para atendimento intra-hospitalar de Covid-19 e garantia de cancelamento e interrupção da viagem por diagnóstico positivo de Covid-19 que impeça a viagem nas datas designadas para viagem.
5. Atendimento por telemedicina durante o isolamento obrigatório, para acompanhamento do estado de saúde do paciente.
6. Apoio emocional através da telepsicologia.

Para ter acesso a esses benefícios, as seguintes condições devem ser atendidas.

1. Relatório médico indicando que o paciente deve permanecer em auto-isolamento.
 2. Este upgrade garante despesas de hotel por reserva, isto significa que caso duas ou mais pessoas que partilhem o mesmo quarto sejam diagnosticadas com covid-19, as despesas a reembolsar corresponderão a esta reserva. Dito isto, entende-se que não será pago um quarto por cada reserva.
 3. As despesas de hotel durante a quarentena serão cobertas desde que a reserva já paga pelo passageiro tenha sido finalizada.
- O produto terá limite de USD 20.000 para grupos.
 - O valor máximo desta cobertura é de USD 1.500

Em qualquer caso, o Voucher deverá ser emitido com pelo menos 14 dias de antecedência da data de partida, ou início de validade, o que ocorrer primeiro.

NOTA 1: Para ter acesso ao benefício de cancelamento o beneficiário deverá cumprir as mesmas condições do upgrade de cancelamento multicausa.

NOTA 2: Este produto pode ser adquirido para viagens de curta duração de até 90 dias, ou multiviagens anuais, mas para cada viagem realizada é necessário adquirir o upgrade.

NOTA 3: Limite de idade, 70 anos.



XI. EXCLUSÃO APPLICÁVEL A TODOS OS SERVIÇOS E BENEFÍCIOS

Estão expressamente excluídos do sistema de assistência **NEW TRAVEL ASSISTANCE** os seguintes eventos:

1. Doenças crônicas ou pré-existentes, definidas ou recorrentes, sofridas antes do início da vigência do plano e/ou da viagem, conhecidas ou não pelo Beneficiário, bem como suas exacerbações, sequelas e consequências diretas ou indiretas (mesmo quando aparecem pela primeira vez durante a viagem).
2. Doenças, lesões, afecções ou complicações médicas resultantes de tratamentos efectuados ou realizados por pessoas ou profissionais não autorizados pelo Departamento Médico do Centro de Serviços de Assistência da **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, ou com exceção do determinado no ponto anterior.
3. Tratamentos homeopáticos, tratamentos de acupuntura, cinesioterapia, curas termais, podologia, manicure, pedicure, etc.
4. Condições, doenças ou lesões resultantes de empreendimento criminoso ou criminoso, tentativa ou ação do Beneficiário, direta ou indiretamente, como brigas, brigas, açoites, etc.
5. Tratamento de doenças ou estados patológicos causados pela ingestão ou administração intencional de substâncias tóxicas (drogas), estupefacentes, álcool, ou pela utilização de medicamentos sem a respetiva ordem médica.
6. Despesas incorridas com qualquer tipo de órteses, próteses, inclusive dentárias, lentes, aparelhos auditivos, cadeiras de rodas, muletas, óculos, etc.
7. Eventos que ocorram como consequência de simples treinos, simples práticas ou participação ativa, ou não em competições desportivas (profissionais ou amadoras). Além disso, ficam expressamente excluídas as ocorrências resultantes da prática de desportos perigosos ou de risco, ou radicais, incluindo, mas não se limitando a: Motociclismo, Automobilismo, Boxe, Polo, Esqui Aquático, Mergulho (até 30 metros no máximo), Asa Delta, Karting, quadriciclos, montanhismo, esqui, futebol, boxe, canoagem, parapente, caiaque, badminton, basquete, vôlei, handebol, karatê, kung fu, judô, tiro com arco, tiro com rifle, shuffleboard, rapel, mergulho, torrente, montanhismo, escalada, Bungee jumping, Atletismo, Ciclismo, Luge Espeleologia, Esqueleto, Caça de Animais, Bobsleigh, etc., e outros desportos praticados fora das pistas regulamentares e autorizados pelas respectivas federações esportivas.
8. Nascimentos, fases da gravidez, controles ginecológicos, exames a eles relacionados. Abortos ou perdas qualquer que seja a sua etiologia ou origem. Da mesma forma, todas as complicações resultantes durante e após a gravidez.
9. Todos os tipos de doenças mentais, incluindo, entre outras, neuroses, psicoses ou qualquer outra doença mental ou condição psicológica, e suas consequências.

10. Condições, doenças ou lesões decorrentes do consumo de bebidas alcoólicas de qualquer tipo.
11. Síndrome da imunodeficiência adquirida (AIDS) e vírus da imunodeficiência humana (HIV) em todas as suas formas, sequelas e consequências. Doenças e/ou infecções sexualmente transmissíveis e/ou em geral qualquer tipo de atendimento, exame e/ou tratamento que não tenha recebido autorização prévia da Central de Serviços Assistenciais.
12. Os eventos e consequências do desencadeamento de forças naturais, tsunamis, tremores, terremotos, tempestades, tempestades, furacões, ciclones, inundações, eventos de radiação nuclear e radioatividade, bem como qualquer outro fenômeno natural ou não natural, com gravidade extraordinária ou evento que, devido às suas proporções ou gravidade, seja considerado um desastre ou catástrofe nacional, regional ou local, terremotos, furacões, inundações, etc.
13. Suicídio, ou tentativa de suicídio, ou automutilação por parte do Beneficiário e/ou de sua família, bem como qualquer ato de manifesta irresponsabilidade ou grave imprudência por parte do Beneficiário de assistência em viagem.
14. Eventos resultantes de atos de guerra, invasão, atos cometidos por inimigos estrangeiros ou nacionais, terrorismo, hostilidades ou operações de guerra (quer a guerra tenha sido declarada ou não), guerra civil, rebelião, insurreição ou poder militar, naval ou usurpado, a intervenção do Beneficiário em motins, manifestações ou tumultos que possam ou não ter caráter de guerra civil, ou seja, seja a intervenção pessoal ou como membro de organização civil ou militar; terrorismo ou outra perturbação grave da ordem pública
15. Atos maliciosos e/ou de má-fé por parte do Beneficiário ou de seus representantes.
16. Exames médicos de rotina, exames laboratoriais para check-ups médicos, exames de diagnóstico e/ou controle, exames laboratoriais ou radiológicos ou outros meios, cujo objetivo seja estabelecer se a doença é uma condição pré-existente, como exames radiológicos, Doppler, ressonância magnética, tomografia, ultrassom, imagens, scanners de todos os tipos, etc. Exames médicos realizados para determinar se a doença corresponde ou não a uma doença pré-existente.
17. Despesas correspondentes a transportes públicos ou privados, ou viagens pagas pelo Beneficiário desde o seu hotel, ou local onde se encontra até ao hospital, centro médico ou consultório médico. A menos que tais despesas tenham sido expressamente autorizadas por escrito ou verbalmente pelo Centro de Serviços de Assistência.
18. Doenças derivadas ou decorrentes ou consequentes de deformações congênitas conhecidas ou desconhecidas do Beneficiário.
19. Lesões ou acidentes resultantes de acidentes aéreos em aviões não destinados ou autorizados como transporte público, incluindo voos fretados privados.





coberta no caso de a doença ter sido causada por acidente não laboral, mediante autorização prévia do Departamento Médico do Centro de Serviços de Assistência, caso se determine que com ela o passageiro poderá melhorar a sua saúde. ou sua condição atual e Em nenhuma circunstância poderá exceder dez (10) sessões.

Caso se verifique que o motivo da viagem foi o tratamento no estrangeiro de uma doença de base, e que o tratamento atual tem alguma ligação direta ou indireta com a doença anterior que motivou a viagem, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** ficará dispensada de prestar seus serviços. Para tal, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** reserva-se o direito de investigar a ligação do evento atual com a doença anterior.

Acordo de Concorrência: Fica expressamente acordado entre as partes, em relação à relação contratual entre o Beneficiário do voucher e o fornecedor, que qualquer problema de interpretação quanto ao alcance do mesmo e/ou reclamação judicial, que não possa ser resolvido amigavelmente entre as partes, deve ser submetido à jurisdição dos tribunais de Doral, Flórida, com exclusão de qualquer outro foro e jurisdição que possa ser aplicável.

Serviços não cumulativos e/ou Intervenção de outras empresas: em nenhum caso a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** prestará os serviços de assistência ao Beneficiário estabelecido no PLANO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA do CERTIFICADO DE VIAGEM, nem reembolsará despesas de qualquer espécie, desde que o beneficiário solicita ou solicitou benefícios para o mesmo problema e/ou condição a qualquer outra empresa, antes, durante ou após tê-los solicitado ao fornecedor.

XI. SUB-ROGAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE DIREITOS

Até a concordância das quantias desembolsadas em cumprimento das obrigações decorrentes destas Condições Gerais dos Serviços de **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, ficará automaticamente sub-rogado nos direitos e ações que possam corresponder ao Proprietário ou seus herdeiros contra terceiros, singulares ou colectivos, pessoas e/ou órgão(s) público(s) ou oficial(is) em virtude do evento que originou a assistência prestada.

O Titular obriga-se a reembolsar imediatamente a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** de qualquer quantia recebida do causador e/ou responsável pelo acidente e/ou da(s) sua(s) seguradora(s) a título de adiantamento ou indemnização final a que o proprietário possa ter direito. Isto se deve à concordância dos valores cobrados da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** no caso ocorrido.

Sem que a seguinte declaração seja entendida como limitativa, estão expressamente incluídos na sub-rogação os direitos e ações que podem ser exercidos contra as seguintes pessoas:

- 1) Terceiros responsáveis por acidente (de trânsito ou de qualquer outro tipo) e/ou suas seguradoras.
- 2) Empresas de transporte, relativamente à restituição - total ou parcial - do preço dos bilhetes não utilizados, quando a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** se encarregue da transferência do titular ou dos seus restos mortais.
- 3) Outras empresas que cobrem o mesmo risco.

IMPORTANTE: O proprietário cede irrevogavelmente a favor da **NEW TRAVEL ASSISTANCE** os direitos e ações constantes desta Cláusula, obrigando-se a praticar todos os atos jurídicos necessários para o efeito e a prestar toda a colaboração necessária para o efeito. o evento ocorrido. Neste sentido, compromete-se e obriga-se a formalizar a sub-rogação ou cessão a favor da **NEW**



TRAVEL ASSISTANCE no prazo de 3 (três) dias corridos após a notificação do(s) Proprietário(s) para o efeito. Caso se recuse a subscrever e/ou colaborar para ceder tais direitos à **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, esta ficará automaticamente isenta do pagamento das despesas de assistência incorridas.

Além disso, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** será sub-rogada, entendendo que qualquer seguro, assistência, viagem e/ou seguro médico terá a obrigação, em primeira instância, de pagar a totalidade ou parte das despesas que possam surgir em razão do sinistro sofrido pelo Beneficiário.

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** ficará sub-rogada nos direitos e ações que correspondam ao Beneficiário, pelos eventos que motivaram a intervenção do Beneficiário e até o custo total dos serviços prestados.

Da mesma forma, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** reserva-se o direito de ceder, total ou parcialmente, a terceiros os direitos que lhe sejam derivados da relação contratual com o Beneficiário, bem como a execução, prestação de serviços e outras obrigações da sua responsabilidade Profissionais jurídicos profissionais na área de assessoria a empresas do ramo. Neste sentido, o Beneficiário tem conhecimento desse direito e, portanto, renuncia expressamente a ser notificado ou comunicado previamente das referidas transferências.

XII. CIRCUNSTÂNCIAS EXCEPCIONAIS DE INEEXECUÇÃO IMPUTÁVEL

Nem a **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, nem a sua rede de prestadores de serviços, serão responsáveis, responsabilizados ou executórios por atos de força maior, que causem atrasos ou descumprimentos devido a desastres naturais, greves, guerras, invasões, atos de sabotagem, hostilidades, rebeliões, insurreição, terrorismo ou pronunciamentos, manifestações populares, radioatividade ou qualquer outra causa de força maior. Quando intervêm elementos desta natureza, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** compromete-se a executar os seus compromissos no menor prazo possível e desde que, uma vez viável a referida prestação de serviços, se mantenha a contingência que a justifica.

XIV. RECURSO

A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** reserva-se o direito de exigir do Beneficiário o reembolso de quaisquer despesas incorridas pelo Beneficiário indevidamente, caso tenham sido prestados serviços não contemplados neste contrato ou fora do prazo de validade do plano de assistência contratado, bem como qualquer pagamento realizado em nome do Beneficiário.

XV. RESPONSABILIDAD

O serviço prestado pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE** nos termos das presentes condições gerais e do contrato de assistência em viagem, limita-se única e exclusivamente a facilitar o acesso do Beneficiário a profissionais para prestação por este último, sob seu exclusivo critério e exclusiva responsabilidade dos serviços médicos, odontológicos, farmacêuticos, jurídicos e/ou assistenciais, em geral. Desta forma, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** não será responsável de forma alguma, direta ou indiretamente, por qualquer reclamação que o Beneficiário possa fazer pela prestação de serviços realizada por qualquer um dos profissionais acima mencionados.



A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** não será responsável e não compensará o Beneficiário por qualquer tipo de dano, perda, lesão ou doença causada por fornecer ao Beneficiário, a seu pedido, pessoas ou profissionais para assisti-lo médica, odontológica, farmacêutica ou legalmente. Nestes casos, a pessoa ou pessoas designadas pela **NEW TRAVEL ASSISTANCE** serão consideradas agentes do Beneficiário, sem possibilidade de recurso de qualquer natureza ou circunstância contra a **NEW TRAVEL ASSISTANCE**, em razão de tal designação. A **NEW TRAVEL ASSISTANCE** esforça-se por disponibilizar aos passageiros os melhores profissionais de saúde e os melhores recursos, no entanto, a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** nunca poderá ser responsabilizada total ou parcialmente pela disponibilidade, qualidade, resultados, falta de cuidados, serviços médicos e/ou negligência dos referidos profissionais ou entidades, pois se trata de condições totalmente fora do controle da **NEW TRAVELASSISTANCE**.

XVI. EXPIRAÇÃO – RESOLUÇÃO – MODIFICAÇÃO

Qualquer reclamação que vise a efetivação das obrigações que a **NEW TRAVEL ASSISTANCE** assume, através destas condições gerais, deverá ser formulada na devida forma e por escrito no prazo máximo improrrogável de 30 (trinta) dias corridos, contados da data final do validade do voucher. Decorrido o prazo indicado, todos os direitos não exercidos em tempo útil caducarão automaticamente.