

**GUIA DO USUÁRIO**

**AMERICAN EXPRESS**

**CONTA EBTA**



# Sumário

- 1- Resumo de Garantias
- 2- Descrição dos Serviços
- 3- Procedimento para Solicitação de Restituição
- 4- Exclusões e limitações dos Serviços de Assistência
- 5- Modo de Acionamento
- 6- Dados necessários para prosseguimento do atendimento

## 1. RESUMO DE GARANTIAS

Serviços	Limites	Âmbito Territorial
Assistência Médica	Países fora do Tratado de Schengen – US\$ 10.000 Países do Tratado de Schengen - € 30.000	Exterior
Assistência Odontológica	US\$ 500	
Assistência Farmacêutica	US\$ 550	
Adiantamento de despesas hospitalares	US\$ 15.000	
Hospedagem em Hotel após alta hospitalar	US\$ 110 por diária de hospedagem até 10 dias	
Assistência Jurídica	US\$ 2.800	
Indicação Médica	---	
Indicação Jurídica	---	
Remoção Inter-Hospitalar	---	Exterior e Brasil (a mais de 100km do município de domicílio)
Visita ao Beneficiário hospitalizado	Passagem aérea/rodoviária ida e volta e US\$ 110 por diária de hospedagem até 5 dias	
Retorno ao domicílio após alta hospitalar	---	
Repatriamento de Corpo	---	
Retorno de Familiares	---	
Garantia de viagem de regresso	---	
Regresso antecipado por falecimento de parente ou cônjuge	---	
Passagem para um executivo substituto	---	
Localização e encaminhamento de bagagem	---	
Adiantamento financeiro em caso de extravio de bagagem	US\$ 500	
Adiantamento para pagamento de Fiança	US\$ 15.000	
Adiantamento de fundos em caso de roubo ou furto	US\$ 3.000	
Envio de documentos extraviados (Empresariais)	Peso máximo do documento 1,5kg	
Orientação em caso de perda de documentos pessoais	---	
Informações de Viagem	---	
Transmissão de mensagens urgentes	---	

## 2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

**BENEFICIÁRIO:** Entende-se por BENEFICIÁRIO a pessoa física, funcionário, convidado e/ou acompanhante, autorizados pela empresa, desde que tenham adquirido suas passagens através da conta EBTA.

### DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

#### Serviços Prestados Exclusivamente no Exterior

##### **Assistência Médica**

Em situações de emergência em consequência de acidente, doença ou enfermidade com manifestação súbita e aguda, a Central de Assistência cobrirá até os limites máximos abaixo. Estes gastos incluem honorários de médicos e de cirurgião, diárias hospitalares, serviços médicos, enfermagem, exames médicos complementares e medicamentos prescritos por um médico.

€ 30.000,00 - Tratado de Schengen

US\$ 10.000,00 – Demais países

##### **Assistência Odontológica**

No caso de tratamento de problemas odontológicos agudos, a cobertura será de até US\$ 500,00 (quinhentos dólares), por evento.

##### **Assistência Farmacêutica**

A Central de Assistência cobrirá gastos efetuados com medicamentos prescritos pela equipe médica ou outros profissionais autorizados pela Central de Assistência até US\$ 550,00 (quinhentos e cinquenta dólares).

##### **Indicação Médica**

Caso o usuário necessite consultar um médico, a Central de Assistência empenhar se em indicar o nome, endereço e telefones de médicos, clínicos e especialistas, agendando inclusive as consultas quando possível.

##### **Adiantamento de Despesas Hospitalares**

Caso o valor das despesas hospitalares exceda o limite previsto no item de assistência médica, a Central de Assistência garantirá um adiantamento de até US\$ 15.000,00 (quinze mil dólares) por evento, pagos diretamente ao hospital, mediante assinatura de Termo de Reconhecimento de Dívida. O empréstimo deverá ser devolvido pelo usuário em até 60 dias da solicitação, devendo o efetivo valor ser convertido em reais, com base no câmbio do dólar turismo da data do pagamento da despesa no hospital.

##### **Hospedagem após Alta Hospitalar**

Caso o usuário necessite prolongar a estada em hotel, por motivos de convalescença, desde que autorizado pelo médico da Central de Assistência, as despesas serão pagas pela Central de Assistência, até um limite de US\$ 110,00 (cento e dez dólares) por dia – máximo 10 dias. Despesas extras estão excluídas.

### **Assistência Jurídica**

Caso o usuário se envolva em um processo de responsabilidade civil ou criminal, serão providenciados os serviços de um advogado, até um limite de US\$ 2.800.00 (dois mil e oitocentos dólares), por evento, para que seja feita a sua defesa.

Excluem-se dessas despesas pagamentos de indenizações a terceiros ou outra remuneração devida pelo usuário. Com exceção de processos trabalhistas, processos em virtude de tráfico ou posse de drogas.

### **Indicação Jurídica**

Na hipótese de surgir um problema jurídico inesperado com um terceiro, relativo a um acidente ocorrido no âmbito da vida pessoal do usuário, a Central de Assistência indicará ao usuário nomes, endereços e telefones de advogados, se houver no local, a ser contratado diretamente pelo usuário para uma consulta, a ser paga pelo usuário.

### **Serviços Prestados no Exterior e no Brasil (a mais de 100 Km do município de domicílio do Beneficiário)**

### **Garantia de Viagem de Retorno**

O usuário terá garantida a sua viagem de regresso, caso a passagem original perca a validade e impossibilite o cumprimento dos prazos de viagem inicialmente previstos, em decorrência de doença aguda ou acidente assistido pela Central de Assistência.

Obs.: Ilimitado

### **Retorno Médico após Alta Hospitalar**

Caso o usuário, após ter recebido tratamento no local do evento, não se encontre em condições de retornar ao seu domicílio como passageiro regular, a Central de Assistência, a critério da sua equipe médica, providenciará o retorno do usuário pelo meio de transporte mais adequado. O serviço inclui a organização da viagem de retorno com a infra-estrutura necessária: adequação do meio de transporte eleito, através de complementação tecnológica da aparelhagem médica necessária, acompanhamento médico e/ou de enfermeira, ambulâncias, UTI móvel terrestre se necessário.

Obs 1. O avião UTI não será utilizado em viagens intercontinentais.

Obs 2. Ilimitado.

### **Retorno Antecipado por Falecimento de Parente**

A Central de Assistência garantirá ao usuário o regresso antecipado, em caso de morte de parente de 1º grau (pais, filhos irmãos e cônjuges), através de passagens aéreas – Classe Econômica – ou rodoviárias, segundo critérios próprios, sempre que a passagem original não puder ser utilizada.

### **Busca e Encaminhamento de Bagagem**

Em caso de extravio de bagagem do usuário dentro dos limites de responsabilidade da (s) Companhia (s) Transportadora (s) afiliada (s) ao IATA (International Air Transport Association), a Central de Assistência prestará toda a assessoria necessária e providências de busca durante 5

dias, bem como, o envio da bagagem, se localizada, até o destino de viagem do usuário ou até o seu domicílio permanente.

O Beneficiário deverá comunicar o ocorrido à Europ Assistance, logo após a realização do PIR, na Cia aérea, ou antes, do seu retorno ao país de residência permanente. Após o período de 5 dias, caso a bagagem não seja localizada, a Europ Assistance, gentilmente fornecerá ao Beneficiário, por e-mail, a relação de documentos necessários para que ele solicite a indenização à Seguradora, e o telefone da mesma para acompanhamento do status do caso.

Importante: Os Cartões American Express possuem seguro bagagem, vide informações com a seguradora.

### **Visita de um Familiar**

A Central de Assistência pagará uma passagem aérea – Classe Econômica – ou rodoviária, segundo critérios próprios, de ida e volta para um membro da família ou pessoa indicada, residente no Brasil, em caso de internação do usuário por um período superior a 5 dias, caso o usuário esteja desacompanhado.

A Central de Assistência arcará com 5 diárias de hotel, limite de até US\$ 110,00 (cento e dez dólares) / por dia.

### **Traslado/Repatriamento de Corpo**

Em caso de falecimento do usuário durante a viagem, a Central de Assistência atenderá todas as formalidades legais e custeará todos os gastos necessários para o retorno do corpo até o município de domicílio no Brasil. Excluídas as despesas de funeral e sepultamento.

### **Remoção Inter-Hospitalar**

Na hipótese de um acidente ou doença súbita e aguda do usuário, durante a viagem, a Central de Assistência se responsabilizará pela:

\* transferência do usuário a um centro hospitalar mais adequado, a critério do médico assistente e da equipe médica da Central de Assistência, por ambulância, carro, avião comercial ou avião U.T. I A transferência será feita por avião UTI, na hipótese de os ferimentos ou a enfermidade do usuário exigir esse meio de locomoção, a critério do médico assistente e da equipe médica da Central de Assistência.

Se necessário um médico ou uma enfermeira deverá acompanhar o paciente.

Obs.: O avião U.T.I. não será utilizado em viagens intercontinentais.

Obs.: Ilimitado.

### **Passagem para um Profissional Substituto**

A Central de Assistência pagará uma passagem aérea – Classe Econômica – ou rodoviária, de ida e volta, segundo critérios próprios, para um executivo substituto destacado pela empresa onde o usuário trabalha. Esse serviço será utilizado, caso o usuário fique impossibilitado, em razão de acidente ou doença súbita e aguda, de exercer suas funções por um período superior a 10 dias, mediante avaliação do médico da Central de Assistência.

### **Envio de Documentos Extraviados (Empresariais)**

Em caso de extravio de qualquer documento imprescindível à execução do trabalho, a Central de Assistência enviará cópias desses documentos ao usuário. Limite de 1,5 Kg e dentro das exigências de postagem.

### **Orientação em Caso de Perda de Documentos**

Em caso de perda ou extravio de documentos a Central de Assistência fornecerá as seguintes informações, quando possíveis:

- Como proceder com a polícia local;
- Endereço e telefones de Consulados ou Embaixadas no local do evento;
- Indicação do número de telefone para cancelamento de cartões de crédito;
- Providências a serem tomadas junto às companhias transportadoras para substituição dos respectivos títulos de transporte.

### **Retorno de Familiares**

Nos casos dos familiares do associado possuir passagem aérea com data ou limitação de regresso, e em razão de doença, acidente súbito ou falecimento do associado, estes estiverem obrigados a, adiantar seu regresso ao Brasil, ou a permanecer no país do evento, a Central de Assistência assumirá a diferença de tarifa para a viagem dos familiares do viajante. O regresso será realizado com passagem aérea – Classe Econômica – ou rodoviária, a critério da Central de Assistência, sempre que não puder ser utilizada a passagem original.

Para os fins deste serviço, entende-se por familiares o cônjuge, os pais e os filhos do **associado**.

### **Adiantamento de Fiança Penal**

Caso o usuário se envolva em acidente com responsabilidade civil ou criminal, com exceção de processos trabalhistas, processos em virtude de tráfico ou posse de drogas, que resulte em sua prisão, com soltura condicionada ao pagamento de fiança, a Central de Assistência irá adiantar a quantia da fiança até um total de US\$ 15.000,00 (quinze mil dólares). O valor da fiança deverá ser devolvido em até 60 dias ao câmbio do dólar turismo da data do pagamento da fiança, mediante assinatura de Termo de Reconhecimento de Dívida.

### **Adiantamento de Fundos no Caso de Roubo ou Furto**

Caso o usuário seja vítima de roubo ou furto, a Central de Assistência disponibilizará um adiantamento de US\$ 3.000,00 (três mil dólares), mediante assinatura de Termo de Reconhecimento de Dívida. O empréstimo deverá ser devolvido pelo usuário, em até 60 dias da solicitação, conforme o câmbio do dólar turismo da data do adiantamento.

### **Adiantamento de Fundos por Extravio de Bagagem**

Quando a companhia transportadora for responsabilizada pela perda da bagagem e esta não for localizada no prazo de 6 horas, após o registro do fato na companhia transportadora, o usuário terá direito a uma antecipação de US\$ 500,00 (quinhentos dólares), mediante assinatura de Termo de Reconhecimento de Dívida. O empréstimo deverá ser devolvido, pelo usuário, no prazo de 60 dias, conforme o câmbio do dólar turismo da data do adiantamento.

### **Informação de Viagem**

Em caso de solicitação, a Central de Assistência fornecerá ao usuário informações relativas a exigências de vacinas e vistos para países estrangeiros, endereço e números de telefone das Embaixadas e Consulados brasileiros em todo o mundo.



#### **Transmissão de Mensagens Urgentes**

Caso o usuário solicite, a Central de Assistência poderá transmitir mensagens urgentes (relacionadas ao evento ocorrido) a uma ou a mais pessoas indicadas pelo usuário, residentes no Brasil.

**\*Todos os serviços especificados neste documento foram apresentados de forma resumida, onde seus detalhamentos e condições completas encontram-se na minuta de contrato.**

### **3. PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE RESTITUIÇÃO**

Em caso de risco de vida ou nas cidades onde não houver infra-estrutura necessária de profissionais para a prestação dos serviços aqui previstos, o usuário ou seus familiares poderão organizá-los, desde que a Central de Assistência seja previamente advertida, a fim de orientar e autorizar tais procedimentos, o que será confirmado pelo conhecimento do código de controle interno, pela Central de Assistência. Em caso de risco de vida, impreterivelmente após tomar as medidas para o pronto atendimento do paciente, a pessoa responsável pelo usuário deverá acionar a Central de Assistência imediatamente ou ainda antes de deixar o hospital. As restituições serão consideradas, tendo como limite de custo aquele habitualmente praticado pela Central de Assistência em condições similares.

Para solicitação de restituição, o usuário deverá enviar para a Central de Assistência os seguintes documentos:

#### **Nos casos de Despesas Médicas e Farmacêuticas:**

- Notas Fiscais “originais” dos gastos;
- Relatório médico do atendimento;
- Receita dos medicamentos (caso tenha ocorrido despesas com remédios);
- Carta explicativa, contendo (motivo do não acionamento, código de autorização, dados bancários, CPF e um telefone para contato da pessoa que irá receber a restituição).

#### **Nos casos de demais despesas:**

- Notas Fiscais “originais” dos gastos;
- Carta explicativa, contendo (motivo do não acionamento, código de autorização, dados bancários, CPF e um telefone para contato da pessoa que irá receber a restituição).

### **4. EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**



### Limitações aos Serviços de Assistência:



1. Os serviços de assistência aplicar-se-ão a todas as viagens feitas pelo usuário durante o ano, desde que ele não se ausente de sua residência permanente por um período superior a 90 dias, por viagem;
2. Exceto na ocorrência de situações que ponham sua vida em risco, conforme descrito no “Procedimento para Solicitação de Restituição”, o usuário somente poderá ser reembolso pelas despesas incorridas, com a prévia autorização da Europ Assistance;
3. Quando se fizer necessária uma simples consulta médica, numa região sem infra-estrutura médica ou quando a região em que o Beneficiário se encontra não for muito acessível, a Europ Assistance deverá informar ao usuário o local mais próximo onde ele terá direito a receber a referida assistência médica;
4. A Assistência Emergencial em Viagens não garante serviço, no caso de doenças pré-existentes e pré-diagnosticadas à data da viagem, assim como não dá continuidade a tratamentos iniciados no Brasil. No entanto, mesmo no caso de doenças pré-existentes, o Beneficiário contará com atendimento e total apoio em crises agudas que venham a ocorrer. Por exemplo: crise de cólica renal.

### Exclusões dos Serviços de Assistência:

Não ficam garantidas, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Europ Assistance ou tenham sido executadas sem o seu acordo;

A Europ Assistance não será responsável por gastos pessoais do BENEFICIÁRIO relativos a:

- a) Doenças crônicas ou preexistentes que o BENEFICIÁRIO sofra anteriormente a viagem, conhecidas ou não pelo BENEFICIÁRIO, assim como sua agudização ou conseqüências. Neste caso, a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA somente efetuará, a seu exclusivo critério, a primeira consulta clínica que permita diagnosticar a doença preexistente. Se a mesma for constatada durante o atendimento, a Central de Assistência interromperá sua atuação e a responsabilidade pelos serviços, incluindo seus gastos já despendidos e futuros, passará a ser de responsabilidade do BENEFICIÁRIO;
- b) Conseqüências e complicações que venham a ocorrer durante a viagem do BENEFICIÁRIO, decorrentes de qualquer inobservância de prescrição médica.
- c) Qualquer tipo de “check-up” médico, controle clínico e/ou laboratorial e/ou radiológico de caráter não emergencial, atos médicos eletivos, explorações clínicas e/ou cirúrgicas, Intervenções ou tratamentos de ordem estética;
- d) Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez), exames de pré-natal e o parto, problemas ocasionados por interrupção voluntária de gravidez e/ou complicações decorrentes desta;

- e) Gastos com medicamentos considerados para tratamento de manutenção ou que não sejam considerados de urgência.
- f) Danos sofridos pelo BENEFICIÁRIO em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem prescrição médica;
- g) Despesas com aquisição de óculos, lentes, muletas e quaisquer tipos de próteses de caráter definitivo ou provisório (muleta, cadeira de rodas, óculos, aparelhos, meias, braceletes, imobilizações especiais, munhequeiras, coletes, próteses cirúrgicas, dentárias, entre outros).
- h) Despesas com fisioterapia de caráter não urgente;
- i) Ortodontia;
- j) Práticas não reconhecidas como medicina tradicional no local do evento e gastos com reeducação funcional e massagens que não sejam de prescrição intra-hospitalar;
- k) Doenças reconhecidamente preveníveis através de vacinação (aplicadas pelo BENEFICIÁRIO), reconhecida pela OMS (Organização Mundial da Saúde), ou sabidamente recomendadas no local de destino sendo elas: Tuberculose, Hepatites tipos A ou B, Difteria, Coqueluche, Tétano, Poliomielite, Meningite meningocócica (tipos A ou C), meningite por Haemophilus influenza, Sarampo, Rubéola, Caxumba, Varicela e Febre Amarela;
- l) Acontecimentos ou consequências causadas por suicídio consumado ou frustrado do BENEFICIÁRIO;
- m) Quadros que envolvam patologia de origem psiquiátrica e psicológica;
- n) Danos sofridos pelo BENEFICIÁRIO e tratamento de moléstias ou estado patológicos provocados consequência pela ingestão de drogas, narcóticos, abuso de bebidas alcoólicas, ou pelo uso de remédios sem receita médica.
- o) Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do BENEFICIÁRIO, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do BENEFICIÁRIO, causados por má fé;
- p) Danos e consequências provenientes da participação de apostas, "rachas", competições esportivas, esportes de combate, futebol, uso de armas de fogo, esportes radicais como, mas não limitado a: ski, alpinismo, caça, mergulho, pesca marítima, espeleologia, esportes praticados com veículos aéreos, terrestres e aquáticos e respectivos treinos preparatórios, surf, windsurfe e esqui na neve e aquático;

- q) Repatriação sanitária, caso o BENEFICIÁRIO possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- r) Gastos com funeral, sepultamento, cremação, exumação e de cerimônia, assim como os custos adicionais em função do tipo de urna funerária;
- s) Danos sofridos em consequência de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos, perturbações de ordem pública e decorrência de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- t) Danos sofridos em consequência direta ou indireta de irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- u) Danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônica atípica, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.;
- v) Salvamento em mar, montanhas e zonas desérticas.
- w) Viagens em aviões que não de linha comercial.

## 5. MODO DE ACIONAMENTO

Caso haja necessidade de utilização de um dos serviços acima mencionados, deve-se acionar a Central de Atendimento Europ Assistance, através do telefone **0800 772 8992** ou a cobrar **55 11 4133-9476**.

O contato deve ser feito antes de qualquer ação, para que a Central de Atendimento possa organizar o serviço necessário. Caso haja situação de risco de vida, o cliente deverá ser levado para o local mais próximo, que possa prestar o atendimento, e o contato com a Central de Atendimento poderá ser feito após o atendimento inicial, por qualquer pessoa que tenha condições de passar informações básicas sobre o paciente e o ocorrido.

## 6. DADOS NECESSÁRIOS PARA PROSSEGUIMENTO DO ATENDIMENTO

- Nome do Beneficiário (pessoa que precisa da Assistência);
- Nome da empresa que comprou a passagem;
- Número do Ticket da passagem;
- Nome e Telefone da agência que emitiu o bilhete aéreo;
- Dados do local onde o cliente se encontra (endereço completo, telefone, cidade);
- Telefone para contato;
- Descrição do ocorrido.