

## Help Assist

Para os serviços de Assistência a Pessoas, Veículos e Residência, os eventos previstos são: assalto, agressão, roubo ou furto envolvendo o Associado, seu automóvel ou residência e ferimentos pessoais decorrentes destes, devidamente declarados às autoridades competentes. Os serviços de Assistência Funeral serão prestados em caso de falecimento do Associado seja por morte natural ou acidental, mesmo que não decorrentes dos eventos acima. Serviços válidos para portadores de cartão administrado pelo Banco Credicard S.A. (titulares ou adicionais)

que aderirem ao Help Assist através do pagamento em fatura.

Os serviços serão prestados de acordo com a infra-estrutura, regulamentos e costumes do país/local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento.

### 1. ASSISTÊNCIA A PESSOAS - DENTRO OU FORA DO DOMICÍLIO

#### A) ASSISTÊNCIA MÉDICA

Equipe Médica: é composta pelo médico da Central de Assistência, seja ele da Central acionada ou da Central de Assistência no Brasil, pelo médico assistente no local do evento e, eventualmente, pelo Coordenador-Geral da Central de Assistência, que detém poder de arbitragem em caso de eventuais divergências. Assistência até um limite máximo de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por evento conforme segue:

Atendimento de casos emergenciais: A assistência médica de emergência será efetuada dentro do menor prazo possível. Não havendo possibilidade de acionar a Central de Assistência devido à localização e urgência do evento (devidamente comprovada), o Associado poderá recorrer a outros médicos, sendo o mesmo ressarcido do adiantamento efetuado por despesas médicas, não podendo esse valor exceder a sua cobertura.

Atendimento por especialistas: Será prestado quando indicado pela Equipe Médica.

Exames médicos complementares: Análises radiológicas, exames de laboratório e outros, quando forem necessárias e autorizadas pela Equipe Médica.

Internação Hospitalar: Quando for recomendada pela Equipe Médica, será efetuada no estabelecimento mais indicado, segundo a natureza do ferimento ou doença do Associado.

Intervenções Cirúrgicas: Serão efetuadas quando necessárias e autorizadas pela Equipe Médica.

Gastos Médicos e Hospitalares: Entende-se por gastos médicos e hospitalares os honorários de médicos e de cirurgião, outros honorários e diárias hospitalares, serviços de enfermagem, exames médicos e complementares e medicamentos prescritos até o limite indicado no Serviço de Assistência Médica.

#### B) REMOÇÃO INTER-HOSPITALAR

Engloba os seguintes Serviços:

- Transferência do Associado a um Centro Hospitalar adequado através do meio de transporte que a Equipe Médica considerar mais apropriado, por ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI com a devida aparelhagem médico-auxiliar.

Caso haja necessidade, o Associado será acompanhado por um médico ou um enfermeiro.

- Reembolso das despesas de traslados emergenciais efetuados em caso de risco de vida (devidamente comprovado). O avião UTI não será utilizado em traslado intercontinental.

- Limite de utilização: ilimitado.

#### C) RETORNO AO DOMICÍLIO APÓS ALTA HOSPITALAR

Se, após ter recebido tratamento no local do evento, o Associado não se encontrar em condições de retornar ao seu domicílio como passageiro regular, haverá, a critério da Equipe Médica, o retorno do Associado pelo meio de transporte mais adequado. O serviço inclui a organização da viagem de retorno com coordenação no embarque e na chegada, com a infra-estrutura necessária: ambulâncias, aparelhagem, médico-auxiliar e médico acompanhante.

- Limite de utilização: ilimitado.

#### D) TRASLADO DE CORPO

Em caso de falecimento do Associado haverá atendimento às formalidades administrativas necessárias para o repatriamento/retorno do corpo, transportando-o em esquife standard, inclusive até o Município de domicílio do Associado no Brasil (ou trecho equivalente), não estando incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

- Limite de utilização: ilimitado.

#### E) ORIENTAÇÃO EM CASO DE ROUBO OU FURTO DE DOCUMENTOS

Em caso de roubo ou furto dos documentos, a empresa prestadora do serviço ou seu advogado, fornecerá, a pedido do Associado, informações relativas a:

- como proceder em relação à polícia local;
- endereço e telefone do Consulado ou Embaixada no local do evento;
- cartões de crédito, indicando o número de telefone para cancelamento dos mesmos;
- providências junto às companhias transportadoras para substituição dos respectivos títulos de transporte;
- providências para cancelamento e substituição de travelers cheques, talões de cheque e cartão bancário.

Obs.: Será dada orientação ao Associado a respeito das formalidades necessárias para a restituição da documentação roubada ou furtada.

- Limite de utilização: ilimitado.

#### **F) TRANSMISSÃO DE MENSAGENS**

Em caso de solicitação por parte do Associado, poderá haver transmissão de mensagens urgentes, desde que relacionadas a um dos eventos previstos, a uma ou mais pessoas indicadas pelo Associado, residentes no Brasil.

- Limite de utilização: ilimitado.

### **2. ASSISTÊNCIA A PESSOAS - SOMENTE EM VIAGENS**

#### **A) GARANTIA DE VIAGEM DE REGRESSO**

Em caso do Associado possuir um bilhete aéreo com data ou limitação de regresso e, em decorrência de um dos eventos cobertos estiver obrigado a retardar ou adiantar seu regresso programado, será assumida pela empresa de assistência a diferença de tarifa para que essa viagem prossiga fora da data fixada ou de limitação.

Nesse sentido, a empresa de assistência poderá, sub-rogada nos direitos do Associado, usar, negociar, providenciar, compensar junto a companhias aéreas, agentes e operadores turísticos, a passagem do Associado, para que o mesmo possa retornar ao seu domicílio.

- Limite de utilização: ilimitado.

#### **B) ADIANTAMENTO DE FUNDOS**

Em caso de roubo ou furto de dinheiro que impossibilite o Associado de assumir o pagamento de despesas com hospedagem em hotéis e/ou títulos de transporte e, se ele se encontrar a mais de 100 km do seu município de domicílio, o Associado poderá solicitar adiantamento, através de pagamento direto ao hotel e/ou transportadora, mediante assinatura de Termo de Reconhecimento de Dívida, de até R\$ 1.000,00 (um mil reais) por evento, valor este que deverá ser devolvido à empresa prestadora do serviço no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, ao câmbio turismo da data do reembolso.

- Limite de utilização: ilimitado.

Para ter direito a este serviço o Associado deverá:

- avisar imediatamente a Central de Assistência da natureza do montante a ser assumido, assim como do(s) cedente(s) da(s) fatura(s) a ser(em) emitida(s);
- obter declaração das autoridades policiais e Boletim de Ocorrência respectivo;
- autenticar o referido documento no Consulado do Brasil;
- efetuar Termo de Reconhecimento de Dívida em favor da empresa prestadora do serviço.

#### **C) ALTERAÇÃO NO PLANO DE VIAGEM**

Se houver a necessidade de modificar os planos de viagem do Associado junto às companhias transportadoras e/ou agências de viagem, haverá a reorganização do seu roteiro.

### **3. EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES DA ASSISTÊNCIA PESSOAL**

- Os serviços de assistência em viagens se aplicam a todas as viagens feitas pelo Associado desde que ele não se ausente de seu domicílio por um período superior a 90 (noventa) dias por viagem, sempre dentro do período de validade do seu cartão de crédito.
- Exceto na ocorrência de situações que ponham sua vida em risco (devidamente comprovadas), o Associado somente poderá utilizar os serviços de assistência com a prévia autorização da Central de Assistência.
- O Associado não terá direito ao reembolso de gastos efetuados com serviços de Remoção Inter-hospitalar, Retorno ao Domicílio após alta hospitalar e Traslado de Corpo, caso sejam feitos sem autorização da Central de Assistência.
- Os serviços de assistência não se aplicarão a complicações que venham a ocorrer, durante a viagem do Associado, decorrentes de inobservância de prescrição médica feita por seu médico habitual em seu município de domicílio, ou ainda por outros médicos, em assistência prestada durante a viagem.
- Os serviços de assistência não poderão ser prestados quando não houver cooperação do

Associado ou outrem que requeiram assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Assistência, como nome, endereço, número do cartão e outras que se fizerem necessárias.

Estão excluídos dos serviços de assistência os seguintes casos:

- tratamento de doenças pré-diagnosticadas ou preexistentes, bem como continuação de tratamentos iniciados antes do evento;
- evoluções e complicações naturais de doenças preexistentes;
- infecções, enfermidades, lesões ou processos resultantes de ação criminal perpetrada direta ou indiretamente pelo Associado;
- enfermidades ou lesões resultantes de tentativa de suicídio ou provocadas intencionalmente pelo Associado em si mesmo;
- tratamento de moléstias ou estados patológicos provocados pela ingestão intencional de drogas, narcóticos, abuso de bebidas alcoólicas, ou pelo uso de remédios sem receita médica;
- quadros que envolvam patologia de origem psiquiátrica e psicológica;
- problemas de gravidez após a 24ª semana de gestação, exames pré-natal e o parto;
- lentes, próteses em geral, de caráter definitivo ou provisório;
- compra de cadeira de rodas e muletas;
- ortodontia;
- práticas não reconhecidas como medicina tradicional no local do evento;
- viagens em aviões que não de linha comercial;
- ocorrências de irradiação decorrente de transmutação nuclear, desintegração ou radioatividade, bem como casos de força maior;
- ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, detenção por parte de qualquer autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente de trânsito, restrições ao livre trânsito, salvo se o Associado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;
- eventuais acidentes em decorrência da prática de esportes perigosos ou de competição, incluindo (mas não se limitando a estes): motociclismo, asa delta, pára-quedismo, paraglyder, balonismo, kart, rachas e esportes inverniais fora das pistas regulamentares autorizadas;
- tratamento de lesões ocorridas durante o exercício da profissão; e
- assistência jurídica requerida em seqüência a qualquer evento que não os eventos previstos mencionados.

#### **4. ASSISTÊNCIA AO DOMICÍLIO**

Os serviços emergenciais de assistência serão prestados no caso de ocorrência de evento previsto, e se, devido a isso, a residência garantida apresentar impedimento ou dificuldade de habitação.

##### **A) CHAVEIRO**

No caso de roubo ou furto da residência, em que tenha havido arrombamento de portas ou janelas de entrada ou acesso com danificação da(s) fechadura(s), haverá serviços emergenciais de reparo desta(s) fechadura(s).

- Limite máximo: R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção, para mão-de-obra do prestador, até 2 (duas) vezes por ano.

##### **B) SEGURANÇA E VIGILÂNCIA**

Na ocorrência de roubo ou furto na residência do Associado que deixem a residência vulnerável, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, serão disponibilizados, de acordo com a disponibilidade local, os serviços emergenciais de um segurança.

- Limite máximo: R\$ 100,00 (cem reais) por dia, por até 5 (cinco) dias; até 2 (duas) intervenções por ano.

#### **5. EXCLUSÕES DA ASSISTÊNCIA AO DOMICÍLIO**

- Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do titular. Excetuam-se deste item os casos de residências alugadas, desde que sejam utilizadas como permanente de terceiros e com o contrato de locação regularizado. Nesses casos, entretanto, é considerado como Associado o titular do cartão e não seu inquilino;
- Estabelecimentos comerciais ou residência com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo titular ou por terceiros;
- Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de sinistros, bem como operações de rescaldo;
- Caso seja constatada má-fé por parte do Associado na utilização dos serviços emergenciais de

assistência;

- Evento decorrente de falta de manutenção por parte do Associado.

Não são garantidos, em caso algum, custos que o Associado tenha que suportar em consequência direta ou indireta de:

- confisco, requisição ou danos produzidos nos bens, por ordem do governo, de direito ou fato, ou de qualquer autoridade instituída;
- explosão, libertação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- atos ou omissões dolosas do Associado ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável;
- ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, catástrofes naturais, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o Associado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.

## **6. ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO**

### **A) DESPACHANTE (ROUBO OU FURTO DE VEÍCULOS)**

Em caso de roubo ou furto do veículo, haverá o auxílio ao Associado através da prestação de serviço de um despachante para que se cumpram as devidas formalidades legais a seguir mencionadas:

- retirada do boletim de ocorrência;
- obtenção da certidão policial de não localização do veículo;
- obtenção da certidão negativa de multas;
- formulação do pedido de isenção do IPVA.

Somente os custos administrativos, taxas e multas correrão por conta do Associado, sendo por conta da Assistência os custos de honorários do despachante. No exterior este serviço será prestado por um advogado.

### **B) REGISTRO NO C.N.V.R. (DENTRO DO BRASIL)**

Em caso de roubo ou furto do veículo do Associado, haverá a inclusão do referido veículo no Cadastro Nacional de Veículos Roubados, a fim de facilitar a sua localização.

## **7. EXCLUSÕES DA ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO**

Os serviços de assistência não serão prestados nos seguintes casos:

- os eventos que tenham por causa as irradiações provenientes de transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade, assim como os eventos de força maior;
- os eventos que ocorram em caso de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, detenções por parte de qualquer autoridade por delito e restrições à livre circulação;
- acidentes de trânsito.

## **8. ASSISTÊNCIA FUNERAL**

Os serviços de Assistência Funeral serão prestados no Brasil, quando o óbito ocorrer dentro ou fora do município de domicílio permanente ou, ainda, quando em viagem ao exterior, seja em decorrência de causas naturais ou acidentais. Caso a família opte por fazer o sepultamento em outra localidade que não o município de domicílio do Associado, esta deverá arcar com os custos referentes ao traslado do corpo, desde o local do evento até o município do sepultamento, onde serão tomadas as demais providências.

### **A) SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

Em caso de óbito do Associado, serão prestados os serviços abaixo mencionados, até o limite de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com exceção dos serviços de Traslado de Corpo, que têm valor ilimitado.

### **B) ASSESSORIA PARA AS FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS**

A empresa prestadora do serviço enviará alguém à residência/hospital do óbito para recepcionar todos os documentos necessários para o sepultamento e encaminhá-los para a funerária do município, tomando as medidas devidas para a realização do funeral, entregando, então, à família toda a documentação respectiva, posicionando-a das providências tomadas. Se for necessário, a empresa prestadora do serviço se fará acompanhar de um membro da família.

### **C) SEPULTAMENTO OU CREMAÇÃO**

Será providenciado o sepultamento no túmulo ou jazigo da família, podendo ainda o Associado ser cremado, caso esta opção tenha sido formalizada em vida, com documentação pertinente. As taxas serão pagas pela empresa prestadora do serviço.

Obs. 1: A empresa prestadora do serviço não se responsabilizará e não arcará com despesas de exumação dos corpos que estejam no jazigo quando do sepultamento.

Obs. 2: A taxa de cremação sempre será de responsabilidade da empresa prestadora do serviço. Caso o óbito ocorra ou o Associado resida em município que não disponha deste tipo de serviço, tendo a família optado pela cremação, deverá arcar com o traslado do corpo desde o local do evento até o local da cremação.

**D) LOCAÇÃO DE JAZIGO**

Caso a família não disponha de local para o sepultamento, será providenciada a locação de um jazigo, em cemitério municipal, por um período de 3 (três) anos a contar da data do evento, dependendo da disponibilidade local.

**E) PASSAGEM PARA UM MEMBRO DA FAMÍLIA**

Caso a família do Associado opte por fazer o sepultamento no local do evento e, não sendo este o município de domicílio do Associado, será providenciada uma passagem aérea - classe econômica - ou rodoviária, para um membro da família acompanhar o sepultamento.

**F) TRASLADO DE CORPO**

Em caso de falecimento do Associado durante a viagem, será providenciado o traslado do corpo em esquife standard, da maneira mais adequada, até o município de domicílio do Associado.

**G) URNA, COROA DE FLORES, ORNAMENTAÇÃO DE URNA, PARAMENTOS**

Em caso de falecimento do Associado, será providenciada uma urna (caixão) para o sepultamento, serão disponibilizados uma coroa de flores da época juntamente com uma faixa de dizeres redigida pela família;

flores da época para ornamentar o interior da urna e os castiçais e velas que acompanham a urna, bem como os aparelhos de ozona.

**H) MESA DE CONDOLÊNCIAS E VELÓRIO**

Será providenciada uma mesa onde será colocado o livro de Condições presença e será disponibilizada para a família uma sala velatória ou capela, conforme o local.

**I) REGISTRO DE ÓBITO**

Será providenciado o registro de óbito em cartório, se necessário, acompanhado por um membro da família.

**J) CARRO FUNERÁRIO**

Será disponibilizado um carro funerário para transporte do corpo desde o local do óbito até o local do velório e depois até o local onde se fará o sepultamento, desde que dentro do mesmo município.

**9. EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES DA ASSISTÊNCIA FUNERAL**

• Os serviços de assistência expostos não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte dos familiares do Associado ou outrem que vierem a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Assistência (dados imprescindíveis ao atendimento, como o nome, endereço, número do cartão e outros que vierem a se tornar necessários).

Estão excluídos dos serviços os seguintes casos:

- associados com idade superior a 65 (sessenta e cinco) anos na data da adesão ao serviço;
- inundação, furacão, erupção vulcânica, tempestades, terremotos, movimentos sísmicos;
- ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves e quaisquer outras perturbações da ordem pública ou ainda restrições por parte das autoridades ao livre trânsito;
- traslado do corpo para cremação desde o local do evento até outro município onde a cremação possa ser efetuada;
- pedidos de assistência anteriores ao dia do primeiro pagamento;
- aquisição de jazigo;
- exumação dos corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento; e
- nas localidades onde a legislação não permitir que a empresa prestadora do serviço intervenha.