



# Guia do Programa SMEI - Serviços Médicos de Emergência Internacional



## Índice

<b>Seção A. Introdução</b>	<b>2</b>
A.1. Sobre este Guia	2
A.2. Disposições gerais do Programa SMEI	2
<b>Seção B. Programa SMEI</b>	<b>3</b>
B.1. O que está previsto no SMEI?	3
B.2. Como comunicar um evento?	4
B.3. Quais são os Benefícios e respectivos Capitais Segurados?	4
B.4. Conversão dos Valores de Capital Segurado em moeda estrangeira	5
<b>Seção C. Benefícios Oferecidos</b>	<b>5</b>
C.1. Coberturas Securitárias	5
a. Despesas Médicas e Hospitalares em Viagem ao Exterior (DMH em Viagem ao Exterior)	5
b. Traslado Médico (Remoção Médica)	5
c. Traslado de Corpo (Repatriação Funerária)	5
d. Regresso Sanitário (Repatriação Médica)	5
e. Retorno do Segurado	5
f. Prorrogação de Estadia	5
g. Prorrogação de Estadia	5
C.2. Perda dos Benefícios	6
C.3. Como apresentar uma solicitação?	6
C.4. Documentos básicos necessários para apresentar uma solicitação de reembolso	6
C.5. O que não está incluso no(s) benefício(s) do Programa SMEI	7
<b>Seção D. Disposições Finais</b>	<b>8</b>

**ATENÇÃO: O SEGURO VIAGEM NÃO É SEGURO SAÚDE! LEIA ATENTAMENTE AS CONDIÇÕES CONTRATUAIS, OBSERVANDO SEUS DIREITOS E OBRIGAÇÕES, BEM COMO O LIMITE DO CAPITAL SEGURADO CONTRATADO PARA CADA COBERTURA.**

**TELEFONES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO:**

**BRASIL<sup>1</sup>: 0800-891-3679**

**EUA E CANADÁ<sup>1e2</sup>: 1-800-396-9665**

**OUTROS PAÍSES<sup>1e2</sup>: 1-303-967-1098**

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

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

## Seção A. Introdução

### A.1. Sobre este Guia

A Visa não é a provedora dos seguros. Os seguros são garantidos pela AIG Seguros Brasil S/A, CNPJ/MF n.º 33.040.981/0001-50, conforme Programa estabelecido entre Visa e a AIG Seguros Brasil S/A. Nos termos da legislação pertinente aos seguros privados, a Visa figura como representante de seguros, tendo um contrato com a AIG Seguros Brasil S/A para que esta disponibilize a cobertura securitária aos portadores de cartões Visa, arcando, a Visa, em todos os casos, integralmente com o pagamento dos respectivos prêmios de seguros perante a AIG Seguros Brasil S/A, não se obrigando a Visa a efetuar qualquer pagamento de indenização em favor dos segurados.

Os seguros e benefícios ofertados aos portadores do Cartão Visa são fornecidos sem que o SEGURADO tenham que custear-los, de acordo com o cartão adquirido.

Aproveite a leitura e consulte este guia sempre que tiver alguma dúvida.

Entretanto, este guia não substitui as condições do seguro, por isso recomendamos a leitura integral das Condições Gerais e Especiais do seguro, disponíveis no site [http://www.aig.com.br/condicoes-gerais\\_3012\\_638282.html](http://www.aig.com.br/condicoes-gerais_3012_638282.html) Processo SUSEP n.º 15414.900762/2015-16.

Este documento tem por objetivo servir como **guia de rápida consulta** para os benefícios padrão oferecidos aos **SEGURADOS** do Cartão Visa e seus beneficiários, nos termos definidos neste guia.

Nele, o portador encontrará informações importantes sobre o Programa SMEI - Serviços Médicos de Emergência Internacional da Visa, e suas coberturas securitárias.

**ATENÇÃO: O PROGRAMA SMEI - SERVIÇOS MÉDICOS DE EMERGÊNCIA INTERNACIONAL DA VISA, CONFORME TERMOS E CONDIÇÕES AQUI DESCRITOS, SOMENTE ESTÁ DISPONÍVEL PARA OS CARTÕES COMERCIAIS VISA A SEGUIR INDICADOS. ASSIM, QUANDO HOUVER MENÇÃO A "CARTÃO COMERCIAL VISA", "CARTÃO VISA", E/OU "CARTÕES VISA", ENTENDA-SE COMO SENDO OS CARTÕES ABAIXO INDICADOS:**

- VISA EMPRESARIAL T&E
- VISA PLATINUM EMPRESARIAL
- VISA CORPORATIVO REGULAR
- VISA COPORATIVO PLUS
- VISA INFINITE CORPORATIVO
- VISA CTA 250

**OS CARTÕES COMERCIAIS VISA DISPÕEM DE DIFERENTES BENEFÍCIOS DE ACORDO COM A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO EMISSORA DO CARTÃO VISA. ASSIM, É ESSENCIAL QUE VOCÊ, PORTADOR DE UM CARTÃO COMERCIAL VISA, CONTATE O SEU EMISSOR PARA CONFIRMAR SE O SEGURO OU A COBERTURA SECURITÁRIA PREVISTA NESTE GUIA ESTÁ DISPONÍVEL PARA O SEU CARTÃO COMERCIAL VISA.**

O programa SMEI - Serviços Médicos de Emergência Internacional é um conjunto de coberturas de seguro viagem e assistência, oferecido ao **SEGURADO** até o

limite contratado de **CAPITAL SEGURADO**, durante uma **VIAGEM SEGURADA INTERNACIONAL**.

PARA SE UTILIZAR DO SEGURO, O **SEGURADO** DEVE:

- TER COMPRADO UMA PASSAGEM INTERNACIONAL COM UM CARTÃO DE CRÉDITO VISA EMITIDO NO BRASIL;
- EMITIR O **BILHETE DE SEGURO**; E
- APRESENTAR A EVIDÊNCIA DA COMPRA DA PASSAGEM INTERNACIONAL.

O BENEFÍCIO INCLUÍDO NESTES TERMOS E CONDIÇÕES APENAS SERÁ VÁLIDO PARA UMA VIAGEM SEGURADA INTERNACIONAL ATÉ A DATA DE RETORNO **OU COM DURAÇÃO MÁXIMA DE ATÉ 60 (SESSENTA) DIAS CONSECUTIVOS A PARTIR DA SAÍDA DO PAÍS DE RESIDÊNCIA.**

### A.2. Disposições gerais do Programa SMEI

#### DEFINIÇÕES

**ACIDENTE PESSOAL:** É o evento com data caracterizada, exclusivo e diretamente externo, súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que, por si só, e independentemente de toda e qualquer causa, tenha como consequência direta a Morte ou a Invalidez Permanente Total ou Parcial do Segurado ou torne necessário o tratamento médico. Incluem-se, ainda, no conceito:

- O suicídio ou a sua tentativa, que será equiparado, para fins de indenização, a Acidente Pessoal, observada a legislação em vigor;
- Acidentes decorrentes da ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o Segurado ficar sujeito em decorrência de acidente coberto;
- Acidentes decorrentes do escapamento acidental de gases e vapores;
- Acidentes decorrentes de Sequestros e tentativas de sequestros; e
- Alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral, de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas;

**Pra fins deste seguro, NÃO se incluem no conceito de Acidente Pessoal as:**

- Doenças (inclusive as profissionais), quaisquer que sejam suas causas, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente por acidente, ressalvadas as infecções, estados septicêmicos e embolias, resultantes de ferimento visível causado em decorrência de acidente coberto;
- Intercorrências ou complicações consequentes à realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto.
- Lesões decorrentes, dependentes, predispostas ou facilitadas por esforços repetitivos ou microtraumas cumulativos, ou que tenham relação de causa e efeito com os mesmos, assim como as lesões classificadas como: Lesão por Esforços Repetitivos – LER, Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho – DORT, Lesão por Trauma Continuado ou Contínuo – LTC, ou similares que venham a ser aceitas pela classe médico-científica, bem como as suas consequências pós-tratamentos, inclusive cirúrgicos, em qualquer tempo; e
- As situações reconhecidas por instituições oficiais de previdência ou assemelhadas, como "invalidez acidentária", nas quais o evento causador da lesão não se enquadre integralmente na caracterização de invalidez por Acidente Pessoal ora definido nestas Condições.

**ACORDO DE SCHENGEN:** estabelece regras específicas aos turistas que pretendem visitar alguns países do continente Europeu. O objetivo do acordo é garantir o controle da circulação de visitantes entre os países integrantes, determinando a contratação de um Seguro Viagem com cobertura mínima de

€30.000 para Despesas Médicas e Hospitalares em caso de Acidente ou Doença.

**AVISO DE SINISTRO:** comunicação do Segurado ou seu(s) beneficiário(s) à Seguradora sobre a ocorrência de um evento ou sinistro.

**BENEFICIÁRIO:** é a pessoa a favor da qual é devida a indenização em caso de ocorrência de evento coberto contratado.

**BILHETE DE SEGURO:** documento emitido pela sociedade seguradora que formaliza a aceitação da(s) cobertura(s) solicitada(s) pelo segurado, substitui a apólice individual e dispensa o preenchimento de proposta, nos termos da legislação específica.

**CAPITAL SEGURADO OU VALOR MÁXIMO BENEFÍCIO:** É o valor na data de ocorrência do Evento Coberto pelo seguro que corresponde à quantia máxima a ser paga ou reembolsada pela Seguradora.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO:** Canal de comunicação e facilidades disponíveis (equipamentos, sistemas e pessoal) que tem como objetivo fazer a interface entre os clientes, a Visa e os serviços de assistência do seguro. O telefone é gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas e com atendimento em português. Pode ser acessada pelos números 0800-891-3679 (Brasil)<sup>1</sup>, 1-800-396-9665 (EUA e Canadá)<sup>1e2</sup> ou chamada a cobrar ("collect call") 1-303-967-1098 (outros países)<sup>1e2</sup>.

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

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

**COLEGA DE TRABALHO:** Significa o portador de um cartão empresarial, corporativo ou de compras, que compartilha o mesmo empregador com outro portador de cartão empresarial, corporativo ou compras. Quando uma passagem de um portador de cartão (empresarial, corporativo ou de compras), é comprada com o cartão de um Colega de Trabalho, o benefício a se aplicar será correspondente ao que o viajante possui em seu cartão, independente de sua passagem ter sido comprada no cartão do Colega de Trabalho.

**EMERGÊNCIA (MÉDICA):** situação na qual o SEGURADO necessita de atendimento imediato, pois existe risco de morte.

**ENFERMIDADE SÚBITA E AGUDA (DOENÇA SÚBITA):** evento mórbido (de causa não acidental) que requeira tratamento médico por parte de um médico, que primeiro se manifeste enquanto o seguro seja válido, e durante o período de vigência do BILHETE DE SEGURO.

**EVENTO COBERTO:** É o acontecimento futuro, possível e incerto, em virtude do qual o SEGURADO pode receber a indenização prevista no seguro.

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

**PAÍS DE EMISSÃO DO CARTÃO:** para fins deste programa considera-se o país de emissão do cartão VISA o Brasil.

**PAÍS DE RESIDÊNCIA:** para fins deste programa o país de residência considera-se o domicílio da pessoa natural onde ela estabelece a sua residência com ânimo definitivo.

**RISCOS EXCLUÍDOS:** eventos preestabelecidos neste Guia, nas Condições Gerais e Especiais do seguro, que isentam a SEGURADORA de qualquer responsabilidade quanto ao pagamento relativo a estes eventos.

**SEGURADORA:** É a AIG Seguros Brasil S.A. empresa autorizada pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) a funcionar no Brasil como Seguradora.

**SEGURADO:** No contexto deste guia, é o PORTADOR ou o VIAJANTE CTA. Para a definição técnica de segurado, consultar as condições gerais do seguro no site da Seguradora..

- **Segurado Titular:** É o PORTADOR ou o VIAJANTE CTA.
- **Segurados Dependentes:** O cônjuge/companheiro (a), os filhos, os enteados e os menores considerados dependentes econômicos do PORTADOR.

- **Cônjuge/Companheiro:** pessoa ligada ao PORTADOR por vínculo matrimonial ou de união estável, nos termos da lei aplicável em vigor.
- **Dependentes Econômicos:** para fins deste programa consideram-se como dependentes econômicos o(s) filhos (as) solteiros (as) e menores de 23 anos do PORTADOR que cumulativamente: (a) residam com o PORTADOR ou estejam sob o seu poder familiar; e (b) cujo sustento dependa do PORTADOR. Estão incluídos nessa definição os (as) enteados (as) do PORTADOR.
- **Portador:** significa uma pessoa física designada e autorizada pela Empresa a utilizar um Cartão Comercial Visa, somente com despesas efetuadas em Viagem Segurada.
- **Viajante CTA:** significa uma pessoa física especificamente para quem a EMPRESA, titular de uma conta virtual VISA CTA 250, compra uma passagem aérea.

**URGÊNCIA:** situação na qual o SEGURADO necessita de atendimento, não caracterizado como de emergência, podendo aguardar o atendimento de casos emergenciais.

**VIAGEM SEGURADA INTERNACIONAL:** É o período de tempo compreendido entre o início e o término da vigência das coberturas do seguro, sendo que deslocamento deve ser para uma localidade fora do PAÍS DE RESIDÊNCIA realizado por uma empresa de TRANSPORTE PÚBLICO AUTORIZADO.

**Para que o benefício esteja disponível aos Cartões Visa indicados neste guia, é necessário que:**

- o valor total das passagens tenha sido pago com um Cartão Visa; ou
- as passagens tenham sido compradas mediante resgate de pontos em programas de fidelidade, desde que as taxas de embarque e eventuais impostos devidos tenham sido pagos com um Cartão Visa; ou
- não havendo incidência de taxas de embarque ou impostos, somente as passagens tenham sido compradas mediante resgate de pontos obtidos pela utilização do Cartão Visa.
- tenha sido emitido o **BILHETE DE SEGURO**.

**TRANSPORTE PÚBLICO AUTORIZADO:** É qualquer meio de transporte terrestre, marítimo ou aéreo operado sob licença válida para o transporte pago de passageiros. **Não se incluem nesta definição o transporte individual de passageiros, como exemplo, táxis ou veículos de aluguel, além de meios de transporte sem fiscalização, como embarcações, e também transporte fretado, ou particular, como aeronaves e helicópteros.** Exceto os:

- TRANSFERS utilizados imediatamente antes do embarque ou após o desembarque de voo operado por uma COMPANHIA AÉREA, desde que relacionados com a VIAGEM SEGURADA; e
- TRANSFERS que façam parte da VIAGEM SEGURADA.

## Seção B. Programa SMEI

### B.1. O que está previsto no SMEI?

O programa SMEI da Visa compreende:

#### 1. Prestação de Serviços de Despesas Médicas e Assistências:

- a. Despesas Médicas e Hospitalares em Viagem ao Exterior (DMH em Viagem ao Exterior)
- b. Despesas Odontológicas em Viagem ao Exterior (DO em Viagem ao Exterior)

## 2. Prestação de Serviços de Transporte e Alojamento:

- Traslado Médico (Remoção Médica)
- Traslado de Corpo (Repatriação Funerária)
- Regresso Sanitário (Repatriação Médica)
- Retorno do Segurado
- Prorrogação de Estadia

**ATENÇÃO:** Estes benefícios estão disponíveis em vários lugares do mundo, salvo no **PAÍS DE RESIDÊNCIA do SEGURADO ou PAÍS DE EMISSÃO DO CARTÃO VISA.**

**OS BENEFÍCIOS E SERVIÇOS AQUI DESCRITOS NÃO ESTÃO DISPONÍVEIS PARA VIAGENS COM DESTINO OU RELACIONADOS A ALGUNS PAÍSES, TAIS COMO CUBA, IRÃ, SÍRIA, CORÉIA DO NORTE E SUDÃO. CONSULTE A CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA SABER SE HÁ COBERTURA DISPONÍVEL PARA O DESTINO DE SUA VIAGEM.**

**ATENÇÃO:** OS BENEFÍCIOS AOS CARTÕES VISA VÁLIDOS E PREVISTOS NESTE GUIA REFEREM- SE AOS CARTÕES VISA NA FUNÇÃO CRÉDITO. DESDE 01 DE JULHO DE 2014, REFERIDOS BENEFÍCIOS TAMBÉM ESTARÃO VÁLIDOS PARA COMPRAS NA FUNÇÃO DÉBITO DOS CARTÕES VISA QUE TENHAM, NUM MESMO PLÁSTICO AS FUNÇÕES CRÉDITO E DÉBITO (CONHECIDOS COMO CARTÕES COMBO OU MÚLTIPLOS).

**OS BENEFÍCIOS INDICADOS NESTE GUIA NÃO SE APLICAM AOS:**

- CARTÕES VISA ELECTRON QUANDO UTILIZADOS APENAS NA FUNÇÃO DÉBITO (CONHECIDOS COMO CARTÕES PURO DÉBITO);
- CARTÕES PRÉ-PAGOS.

### B.1.2. Como pode o SEGURADO obter um Bilhete de Seguro para uma viagem a países da Europa?

O **SEGURADO** tem duas opções para obter o seu **BILHETE DE SEGURO** que atende às exigências de seguro do **ACORDO DE SCHENGEN**:

- o **SEGURADO** pode ligar para a **CENTRAL DE ATENDIMENTO** previamente ao embarque para a sua viagem e solicitar o **BILHETE DE SEGURO**, que será enviado dentro das 48 horas posteriores à solicitação, por fax ou correio eletrônico, sem custo adicional; ou
- o **SEGURADO** pode registrar-se na página da Visa e obter o Bilhete de Seguro <https://visabenefits.force.com/Web>. Neste caso, o **BILHETE DE SEGURO** será enviado pelo correio eletrônico ao **SEGURADO** em até 24 horas.
- O Programa SMEI cumpre com todas as exigências do Conselho da União Europeia para obter um visto Schengen.

**ATENÇÃO AOS PRAZOS PARA EMISSÃO E ENVIO DO BILHETE DE SEGURO. FAÇA A SOLICITAÇÃO COM ANTECEDÊNCIA.**

## B.2. Como comunicar um evento?

Este Programa possibilita a prestação de serviços, por isso, em caso de alguma necessidade, é recomendável ao **SEGURADO** que este entre imediatamente em contato com a **CENTRAL DE ATENDIMENTO**.

Entretanto, na impossibilidade de contato com o telefone gratuito da **CENTRAL DE ATENDIMENTO** e/ou utilização de profissionais e/ou rede de serviços autorizada, o **SEGURADO** poderá optar por prestadores de serviços a sua livre escolha, desde que legalmente habilitados, ficando a **SEGURADORA** responsável pelo reembolso das despesas até o **VALOR MÁXIMO DO BENEFÍCIO**.

## B.3. Quais são os Benefícios e respectivos Capitais Segurados?

No caso de uma emergência durante uma **VIAGEM SEGURADA INTERNACIONAL**, o **SEGURADO** tem acesso aos benefícios até o limite dos seguintes Capitais Segurados:

Benefícios	Empresarial T&E	Platinum Empresarial	Corporativo Regular
Despesas Médicas e Hospitalares em Viagem ao Exterior (DMH em Viagem ao Exterior)	USD 10,000	USD 50,000	USD 10,000
	€ 30,000 <sup>1</sup>		€ 30,000 <sup>1</sup>
Despesas Odontológicas em Viagem ao Exterior (DO em Viagem ao Exterior)	USD 1,000	USD 50,000	USD 1,000
	€ 3001		€ 3001
Traslado de Corpo (Repatriação Funerária)	USD 20,000	USD 100,000	USD 20,000
Regresso Sanitário (Repatriação Médica)	USD 20,000	USD 100,000	USD 20,000
Traslado Médico (Remoção Médica)	USD 5,000	USD 25,000	USD 5,000
Retorno do Segurado	Passagem <sup>2</sup>	Passagem <sup>2</sup>	Passagem <sup>2</sup>
Prorrogação de Estadia	USD 500	USD 2,500	USD 500

Benefícios	Corporativo Plus	CTA 250	Infinite Corporativo
Despesas Médicas e Hospitalares em Viagem ao Exterior (DMH em Viagem ao Exterior)	USD 25,000	USD 25,000	USD 100,000
	€ 30,000 <sup>1</sup>	€ 30,000 <sup>1</sup>	
Despesas Odontológicas em Viagem ao Exterior (DO em Viagem ao Exterior)	USD 2,500	USD 2,500	USD 10,000
	€ 300 <sup>1</sup>	€ 300 <sup>1</sup>	
Traslado de Corpo (Repatriação Funerária)	USD 20,000	USD 20,000	USD 100,000
Regresso Sanitário (Repatriação Médica)	USD 20,000	USD 20,000	USD 100,000
Traslado Médico (Remoção Médica)	USD 5,000	USD 5,000	USD 25,000
Retorno do Segurado	Passagem <sup>2</sup>	Passagem <sup>2</sup>	Passagem <sup>2</sup>
Prorrogação de Estadia	USD 500	USD 500	USD 2,500

<sup>1</sup> Limite de Capital Segurado para Viagens aos países integrantes do Acordo Schengen.

<sup>2</sup> Custo da troca da passagem internacional por uma passagem internacional equivalente ao do itinerário original.

### B.3.1. Os serviços devem ser aprovados com antecedência?

Sim. O seguro garante a prestação de serviços, por isso, em caso de alguma necessidade, é recomendável que entre imediatamente em contato com a Central de Atendimento. Entretanto, na impossibilidade de contato com o telefone gratuito da central de atendimento e/ou utilização de profissionais e/ou rede de serviços autorizada, o SEGURADO poderá optar por prestadores de serviços a sua livre escolha, desde que legalmente habilitados, ficando a AIG responsável pelo reembolso das despesas até o limite máximo do capital segurado contratado.

## B.4. Conversão dos Valores de Capital Segurado em moeda estrangeira

**As despesas efetuadas no exterior serão estabelecidas em moeda estrangeira apenas como referência.**

O valor será convertido e atualizado monetariamente, nos termos da legislação específica, respeitando o limite do capital segurado estabelecido para cada cobertura, cujo reembolso ou pagamento de indenização relacionada às despesas efetuadas no exterior será realizado em moeda nacional, com base na data:

- Quando do pagamento realizado pelo **SEGURADO** através de cartão de crédito, será considerada a taxa de câmbio aplicada pelo banco emissor do cartão de crédito, incluindo-se os impostos incorridos pela operação financeira (IOF) com base na data do pagamento da fatura;
- Quando do pagamento realizado em espécie pelo **SEGURADO** será considerada para conversão a última taxa de câmbio de venda da moeda de emissão do seguro divulgada pelo Banco Central do Brasil na data do pagamento da indenização.

## Seção C. Benefícios Oferecidos

**Este guia contém um resumo das condições especiais das coberturas securitárias previstas no Programa SMEI celebrado entre a VISA e a SEGURADORA oferecido ao SEGURADO.**

### C.1. Coberturas Securitárias

#### Introdução

RECOMENDAMOS A LEITURA DAS CONDIÇÕES GERAIS E ESPECIAIS DO SEGURO DISPONÍVEIS NO SITE [http://www.aig.com.br/condicoes-gerais\\_3012\\_638282.html](http://www.aig.com.br/condicoes-gerais_3012_638282.html) PARA A COMPREENSÃO INTEGRAL DOS CONCEITOS EMPREGADOS, BEM COMO PARA O CONHECIMENTO DOS RISCOS COBERTOS E EXCLUSÕES APLICÁVEIS AS COBERTURAS DO PROGRAMA.

A seguir, encontra-se um resumo das coberturas securitárias que compõem o programa SMEI da Visa.

#### a. Despesas Médicas e Hospitalares em Viagem ao Exterior (DMH em Viagem ao Exterior)

Durante uma VIAGEM SEGURADA INTERNACIONAL, a cobertura securitária de Despesas Médicas e Hospitalares em Viagem ao Exterior possibilita a prestação de serviços médicos e hospitalares em uma rede autorizada pela SEGURADORA, que sejam decorrentes de Acidente Pessoal coberto ou Enfermidade Súbita e Aguda

ocorrida durante o período de Viagem ao Exterior, limitada ao VALOR MÁXIMO DO BENEFÍCIO estabelecido no BILHETE DE SEGURO.

#### b. Despesas Odontológicas em Viagem ao Exterior (DO em Viagem ao Exterior)

Durante uma VIAGEM SEGURADA INTERNACIONAL, a cobertura securitária de Despesas Odontológicas em Viagem ao Exterior possibilita a prestação de serviços odontológicos na rede autorizada da Seguradora por Evento Coberto, e que sejam decorrentes de Acidente Pessoal ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante o período de Viagem ao Exterior, limitada ao VALOR MÁXIMO DO BENEFÍCIO estabelecido no BILHETE DE SEGURO.

#### c. Traslado Médico (Remoção Médica)

Durante uma VIAGEM SEGURADA INTERNACIONAL, a cobertura securitária de Traslado Médico possibilita ao SEGURADO a prestação de serviços de remoção ou transferência do SEGURADO até a clínica ou hospital mais próximo em condições de atendê-lo, por motivo de acidente pessoal ou enfermidade coberta, até o limite do VALOR MÁXIMO DO BENEFÍCIO estabelecido no BILHETE DE SEGURO.

#### d. Traslado de Corpo (Repatriação Funerária)

Durante uma VIAGEM SEGURADA INTERNACIONAL, a cobertura securitária de Traslado de Corpo possibilita ao BENEFICIÁRIO a prestação de serviços de traslado do corpo do segurado até o local de sepultamento, bem como o fornecimento de ataúde comum ou urna funerária, incluindo todo o processo burocrático para liberação de corpo, passagem aérea e embalsamamento, em caso de morte do SEGURADO decorrente de acidente coberto ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante a Viagem Segurada, até o limite do VALOR MÁXIMO DO BENEFÍCIO estabelecido no BILHETE DE SEGURO.

#### e. Regresso Sanitário (Repatriação Médica)

Durante uma VIAGEM SEGURADA INTERNACIONAL, a cobertura securitária de Regresso Sanitário possibilita a prestação de serviços para o traslado de regresso do SEGURADO ao seu PAÍS DE RESIDÊNCIA, caso ocorra um Acidente Pessoal ou viagem, desde que a equipe médica que o estiver atendendo, e a equipe médica da SEGURADORA, detectem a necessidade de remoção do SEGURADO para um hospital em seu PAÍS DE RESIDÊNCIA para a continuação do tratamento. As despesas estão limitadas ao VALOR MÁXIMO DO BENEFÍCIO estabelecido no BILHETE DE SEGURO.

#### f. Retorno do Segurado

Durante a VIAGEM SEGURADA INTERNACIONAL, a cobertura securitária de Retorno do Segurado possibilita ao SEGURADO a prestação de serviço, mediante o fornecimento de uma passagem aérea, custo da troca da passagem internacional por uma passagem internacional equivalente ao do itinerário original, para o retorno do SEGURADO ao PAÍS DE RESIDÊNCIA, caso fique impedido de concluir a VIAGEM SEGURADA INTERNACIONAL, devido à enfermidade súbita, acidente ou falecimento de seu companheiro de viagem, membro da sua família ou membro da família do seu companheiro de viagem e do próprio SEGURADO, ou, ainda, caso a equipe médica do local onde o SEGURADO estiver, e a equipe médica indicada pela SEGURADORA, determinem a necessidade de prolongar o período de estadia do segurado, devido a Acidente Pessoal coberto ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante a Viagem Segurada Internacional.

#### g. Prorrogação de Estadia

Durante uma VIAGEM SEGURADA INTERNACIONAL, a cobertura securitária de Prorrogação de Estadia possibilita ao SEGURADO a prestação de serviço, mediante

o pagamento das despesas com as diárias de hotel, até o limite máximo de 10 (dez) dias, limitado ao VALOR MÁXIMO DO BENEFÍCIO e definido no BILHETE DE SEGURO, caso as equipes médicas do local onde o SEGURADO estiver, e a indicada pela SEGURADORA, determinem a necessidade de prolongar o período de estadia do SEGURADO, devido a Acidente Pessoal coberto ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante a Viagem Segurada Internacional.

## C.2. Perda dos Benefícios

O SEGURADO perderá o direito a qualquer indenização decorrente do seguro quando:

- deixar de cumprir as obrigações indicadas para este seguro;
- agravar (aumentar) intencionalmente (de propósito) o risco segurado;
- por qualquer meio ilícito, fraude ou simulação por parte do Segurado, durante sua vigência, ou ainda para obter ou majorar a indenização, o Segurado, seus propostos ou seus beneficiários, seus sócios controladores, dirigentes e administradores legais, e/ou seu representante legal procurar obter benefícios do presente contrato;
- fizer declarações inexatas, por si ou por seu representante, ou omitir circunstâncias. Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do Segurado, a Seguradora cancelará o seguro, cessando a cobertura a partir da data de cancelamento;
- deixar de comunicar imediatamente à seguradora, logo que saiba, qualquer fato capaz de aumentar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé;
- deixar de informar o sinistro à seguradora, tão logo tome conhecimento, e não adotar as providências imediatas para reduzir suas consequências;
- o sinistro decorrer de dolo do Segurado, má fé, fraude e/ou simulação.

## C.3. Como apresentar uma solicitação?

Ocorrendo uma necessidade de atendimento médico, ela deverá ser comunicada imediatamente pelo SEGURADO, ou um representante, pelo telefone gratuito da CENTRAL DE ATENDIMENTO. Ao entrar em contato com a CENTRAL DE ATENDIMENTO da Seguradora, o SEGURADO ou seu representante deverá informar:

- O nome completo e o número de seu cartão Visa;
- O local e o telefone onde se encontra.
- O problema e o tipo de informação ou ajuda necessários.

**A falta de comunicação tempestiva ou não justificada poderá resultar na perda do benefício**

Em caso de reembolso, os documentos definidos neste guia devem ser enviados, através de um formulário de solicitação fornecido pela CENTRAL DE ATENDIMENTO, dentro do prazo de 90 dias a partir da data do evento coberto a Central de Assistência da VISA através do endereço eletrônico [visa\\_iemscclaims@axa-assistance.us](mailto:visa_iemscclaims@axa-assistance.us) ou, se preferir, enviar a documentação por correio ao endereço indicado abaixo:

**AXA Assistance USA, Inc.**  
703 Waterford Way, Suite 390  
Miami, FL 33126

IMPORTANTE! OS BENEFÍCIOS E SERVIÇOS AQUI DESCRITOS NÃO ESTÃO DISPONÍVEIS PARA VIAGENS OU OUTROS SERVIÇOS RELACIONADOS A CUBA, IRÃ, SÍRIA, CORÉIA DO NORTE E SUDÃO. AIG É UMA COMPANHIA ESTABELECIDA NOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. A LEGISLAÇÃO DOS ESTADOS UNIDOS PROÍBE A

AIG DE PRESTAR SERVIÇOS OU BENEFÍCIOS EM VIOLAÇÃO ÀS LEIS OU SANÇÕES DOS ESTADOS UNIDOS OU INTERNACIONAIS. OS SERVIÇOS OU BENEFÍCIOS RELACIONADOS A CUBA, IRÃ, SÍRIA, CORÉIA DO NORTE E SUDÃO, INCLUSIVE O PAGAMENTO DE RECLAMAÇÕES, NÃO ESTÃO DISPONÍVEIS.

AS RESTRIÇÕES EXISTENTES NOS PAÍSES CUBA, IRÃ, SÍRIA, CORÉIA DO NORTE E SUDÃO APLICAR-SE-ÃO RIGOROSAMENTE NÃO SENDO ADMITIDAS EXCEÇÕES. ESTEJA CIENTE DAS RESTRIÇÕES DOS SERVIÇOS E BENEFÍCIOS RELACIONADAS COM AS LEIS SOBRE SANÇÕES INTERNACIONAIS ANTES DE PLANEJAR SUA VIAGEM. CASO VOCÊ TENHA ALGUMA DÚVIDA A RESPEITO DA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS ANTES DE VIAJAR, ENTRE EM CONTATO COM A CENTRAL DE ATENDIMENTO LIGANDO PARA 0-800-891-3679 (Brasil)<sup>1</sup>, 1-800-396-9665 (EE.UU. E CANADÁ)<sup>1e2</sup> E 1-303-967-1098 (OUTROS PAÍSES)<sup>1e2</sup>.

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

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

## C.4. Documentos básicos necessários para apresentar uma solicitação de reembolso

Uma vez recebido o formulário de solicitação, o SEGURADO deverá preenchê-lo e enviá-lo à CENTRAL DE ATENDIMENTO juntamente com a seguinte documentação (a lista abaixo contempla todas as situações, a CENTRAL DE ATENDIMENTO o ajudará a identificar os documentos necessários a sua solicitação):

### I. Do segurado:

- RG;
- CPF;
- Certidão de Casamento, se for o caso;
- Comprovante de Residência;
- Formulário de AVISO DE SINISTRO, fornecido pela Seguradora, o qual deverá ser preenchido pelo segurado ou seu beneficiário;
- Cópia da(s) passagem (ns) e Bilhete(s) de Seguro;
- Formulário Autorização de Crédito em Conta Corrente.

### II. Do(s) beneficiário(s):

- País:** RG, CPF e Comprovante de Residência;
- Cônjuge:** Certidão de Casamento, RG, CPF e Comprovante de Residência;
- Companheira (o):** RG e CPF e comprovação de dependência na Carteira Profissional ou Imposto de Renda, junto ao INSS e Comprovante de Residência;
- Filhos:** Certidão de Nascimento, RG, CPF e Comprovante de Residência, sendo que:
  - Filhos ou beneficiários com idade inferior a 16 (dezesesseis) anos serão devidamente representados em conjunto por seus pais, com poder familiar; na falta ou impedimento de um deles, o outro o representará. Na falta de ambos, o menor será representado pelo tutor ou curador, conforme estabelecido em Lei;
  - Filhos ou beneficiários com idade igual ou superior a 16 (dezesesseis) e inferior a 18 (dezoito) anos serão devidamente assistidos em conjunto por seus pais, com poder familiar; na falta ou impedimento de um deles, o outro o assistirá. Na falta de ambos, o menor será assistido pelo tutor ou curador, conforme estabelecido em Lei.
- Formulário Autorização de Crédito em Conta Corrente.

### III. Do Evento Coberto:

- Laudo médico atestando a ocorrência do Evento Coberto;
- Carta com breve relato do ocorrido contendo os dados do Bilhete de Seguro;
- Cópia da fatura do Cartão Visa comprovando que o valor total das passagens

foi pago com um Cartão Visa;

- Atestado de Óbito e Laudo de Necropsia (**Para a cobertura de Traslado de Corpo**);
- Bilhetes e/ou comprovantes de passagens não utilizados;
- Boletim de Ocorrência Policial;
- Laudo de perícias realizadas.

O prazo para o pagamento das indenizações é de 30 (trinta) dias, contados a partir da data em que tiverem sido entregues todos os documentos básicos.

A SEGURADORA SE RESERVA NO DIREITO DE SOLICITAR QUALQUER OUTRO DOCUMENTO QUE SE FAÇA NECESSÁRIO PARA ANÁLISE E CONCLUSÃO DO PROCESSO.

No caso de solicitação de documentos e/ou informações complementares, mediante dúvida fundada e justificável, este prazo será suspenso, e a contagem do prazo voltará a correr a partir do dia útil subsequente àquele em que foram completamente atendidas as exigências.

## C.5. O que não está incluso no(s) benefício(s) do Programa SMEI Serviços Médicos de Emergência Internacional?

RECOMENDAMOS A LEITURA DAS CONDIÇÕES GERAIS E ESPECIAIS DO SEGURO DISPONÍVEIS NO SITE [http://www.aig.com.br/condicoes-gerais\\_3012\\_638282.html](http://www.aig.com.br/condicoes-gerais_3012_638282.html) PARA A COMPREENSÃO INTEGRAL DOS CONCEITOS EMPREGADOS, BEM COMO PARA O CONHECIMENTO DOS RISCOS COBERTOS E EXCLUSÕES APLICÁVEIS AS COBERTURAS DO PROGRAMA.

Além dos RISCOS EXCLUÍDOS comuns a todas as coberturas previstas nas condições gerais, para este Programa, excluem-se:

- TRATAMENTO, COMPLICAÇÕES OU EFEITOS SECUNDÁRIOS QUE RESULTAREM DO CONSUMO DE REMÉDIOS POR UMA DOENÇA PSICOLÓGICA; O TRATAMENTO DE UMA DOENÇA PSICOLÓGICA; A CONSULTA E O TRATAMENTO DETERMINADOS POR UM PSQUIATRA OU PSICÓLOGO; DOENÇAS, LESÕES E DESPESAS QUE SURJAM DO USO DE NARCÓTICOS, REMÉDIOS OU MEDICAÇÃO TOMADOS SEM PRESCRIÇÃO MÉDICA; E O TRATAMENTO DO ALCOOLISMO OU TODO TIPO DE DEPENDÊNCIA QUÍMICA E QUALQUER COMPLICAÇÃO QUE SURJA DELES, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO A, SERVIÇOS OU PROGRAMAS PARA O TRATAMENTO DO ALCOOLISMO E A DEPENDÊNCIA QUÍMICA.
- QUALQUER COMPLICAÇÃO DEVIDA A GRAVIDEZ, PARTO, ABORTO ESPONTÂNEO OU PROVOCADO, INCLUSIVE QUANDO ACONTECER DURANTE O PRIMEIRO TRIMESTRE DA GRAVIDEZ.
- TRATAMENTO OU COMPLICAÇÕES CAUSADAS PELO VÍRUS DE IMUNODEFICIÊNCIA HUMANA (HIV) OU O SÍNDROME DE IMUNODEFICIÊNCIA ADQUIRIDA (AIDS), E O COMPLEXO RELACIONADO COM O AIDS (ARC, POR SUAS SIGLAS EM INGLÊS). TRATAMENTO DE DOENÇAS SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEIS.
- TUDO TRATAMENTO QUIROPÁTICO; TRATAMENTO HOMEOPÁTICO; ACUPUNTURA, TERAPIA OCUPACIONAL, FISIOTERAPIA.
- TUDO TRATAMENTO OU SERVIÇO FORNECIDO POR INSTITUIÇÕES OU CENTROS DE TRATAMENTO DE REABILITAÇÃO, INSTITUIÇÕES OU CENTROS DE TRATAMENTO GERIÁTRICO, E INSTITUIÇÕES QUE NÃO SEJAM HOSPITAIS, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO, BANHOS TERMAIS, SPAS E CLÍNICAS DE HIDROTERAPIA.
- TUDO TRATAMENTO ODONTOLÓGICO OU DE ORTODÔNTICO, SALVO NO

CASO DE ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DE EMERGÊNCIA.

- EXAMES DIAGNÓSTICOS OU TESTES QUE FAZEM PARTE DE ESTUDOS FÍSICOS DE ROTINA OU TRATAMENTO PROGRAMADO, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO, O SEGUINTE: VACINAS; EXAMES DE VISTA E AUDIÇÃO DE ROTINA; OFTALMOLOGIA E CORREÇÃO DA VISTA; ÓCULOS; LENTES DE CONTATO; APARELHOS AUDITIVOS E QUALQUER MANUTENÇÃO OU AJUSTES; PROTESE; COMPRA OU ALUGUEL DE UMIDIFICADORES, ATOMIZADORES, CAMINHADORES OU BENGALAS, INALADORES, EQUIPAMENTOS DE EXERCÍCIO OU SIMILARES.
- CIRURGIA PLÁSTICA COSMÉTICA, SALVO CIRURGIA RECONSTRUTIVA REALIZADA COMO RESULTADO DE UM ACIDENTE OU DE UMA EMERGÊNCIA MÉDICA.
- TRASPLANTES DE ÓRGÃOS OU O TRANSPORTE DELES.
- TRATAMENTOS PODOLÓGICOS, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO, CALOS, PÉS CHATOS, ARCOS FRACOS, DOENÇAS CONGÊNITAS E TODO TIPO DE PROTESE.
- TRATAMENTO DE DISFUNÇÃO SEXUAL OU PROBLEMAS SEXUAIS. SERVIÇOS OU CUIDADOS RELACIONADOS COM A ESTERILIDADE MASCULINA OU FEMININA. SERVIÇOS OU CUIDADOS RELACIONADOS COM O CONTROLE DA NATALIDADE.
- QUALQUER TRATAMENTO QUE NÃO ESTIVER RELACIONADO COM UM ACIDENTE PESSOAL OU EMERGÊNCIA MÉDICA.
- QUALQUER TIPO DE SERVIÇO OU CUIDADO RECEBIDO PELO SEGURADO OU BENEFICIÁRIO RELACIONADO AO CONTROLE DE PESO OU TRATAMENTO DA OBESIDADE, SEJA EM FORMA DE DIETA, INJEÇÃO DE LÍQUIDOS, MEDICAÇÃO OU CIRURGIA DE QUALQUER TIPO.
- TRATAMENTO DE QUALQUER EMERGÊNCIA MÉDICA, ACIDENTE PESSOAL OU DESPESAS INCIDENTAIS QUE RESULTAREM DIRETA OU INDIRETAMENTE DA PARTICIPAÇÃO DO SEGURADO EM GUERRAS, REVOLUÇÕES, DISTÚRBIOS CIVIS, CONSPIRAÇÕES, MOTINS, DISTÚRBIOS PÚBLICOS, CASOS DE FORÇA MAIOR, GREVES, ATOS DE SABOTAGEM, GUERRAS CIVIS OU INTERNACIONAIS, REVOLTAS, TERRORISMO OU QUALQUER ATIVIDADE CRIMINOSA OU ILEGAL, SEJA COMO AUTOR, CÚMPLICE OU EM QUALQUER OUTRO CARÁTER, INCLUINDO, SEM CARÁTER TAXATIVO, BRIGAS FÍSICAS INICIADAS PELO BENEFICIÁRIO.
- QUALQUER TIPO DE DESPESAS DE HOTEL, RESTAURANTE, TÁXI, CELULAR OU QUALQUER OUTRA DESPESA DE TELEFONIA OU DADOS, RELACIONADOS OU NÃO COM UMA EMERGÊNCIA MÉDICA OU ACIDENTE PESSOAL.
- TARIFAS BANCÁRIAS E IMPOSTOS APLICADOS SOBRE TRANSAÇÕES DE TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS.
- QUALQUER CUSTO DE ATENDIMENTO OU TRATAMENTO MÉDICO ASSUMIDO PELO SEGURADO DEPOIS DA FINALIZAÇÃO DA VIAGEM, RELACIONADO OU NÃO COM UM ACIDENTE PESSOAL OU EMERGÊNCIA MÉDICA, QUE APARECEU OU FOI DIAGNOSTICADA DURANTE A VIAGEM DO SEGURADO.
- QUALQUER TRATAMENTO OU SERVIÇO QUE NÃO SEJA FORNECIDO ESPECIFICAMENTE NESTE BENEFÍCIO.
- DESPESAS POR REGISTROS MÉDICOS.
- DESPESAS FUNERÁRIAS.
- QUALQUER TRATAMENTO, CHECK-UP OU SERVIÇO MÉDICO CONHECIDO ANTES DO COMEÇO DA VIAGEM, OU DESPESAS MÉDICAS INCORRIDAS QUANDO A VIAGEM TENHA SIDO REALIZADA PARA O FIM ESPECÍFICO DE ASSEGURAR O TRATAMENTO MÉDICO.
- TRATAMENTO DE UMA EMERGÊNCIA MÉDICA OU ACIDENTE PESSOAL QUE DECORRA DA PRÁTICA DE UM ESPORTE OU ATIVIDADE, QUE

SEJA DE FORMA PROFISSIONAL OU AMADORA, OU QUALQUER OUTRO ESPORTE OU ATIVIDADE QUE POSSAM SUPOR UM RISCO PARA A VIDA DO SEGURADO, PRODUZIDO OU NÃO POR PRÓPRIA IRRESPONSABILIDADE, FALTA DE HABILIDADE, OU FALTA DE EXPERIÊNCIA DO SEGURADO, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO, AS SEGUINTE:

- a. PARAQUEDISMO
  - b. PARAPENTE
  - c. ASA-DELTA
  - d. CONDUÇÃO DE VEÍCULOS FORA DA ESTRADA (OFF-ROAD)
  - e. ALPINISMO
  - f. ESPORTES DE INVERNO QUE NÃO SEJAM PRATICADOS EM LOCAL APROPRIADO SOB CONDIÇÕES DE SEGURANÇA NORMAIS
  - g. CORRIDA DE CARROS
  - h. MOTOCICLISMO E QUALQUER TIPO DE CORRIDAS SALVO AS COMPETIÇÕES A PÉ
  - i. VIAGENS EM BALÃO DE AR QUENTE
- W. TRATAMENTO DE UMA EMERGÊNCIA MÉDICA OU ACIDENTE QUE RESULTAR DO DESCUMPRIMENTO DAS LEIS, REGRAS, REGULAMENTAÇÕES OU NORMAS DE SEGURANÇA NORMAL VIGENTES NO LOCAL ONDE FORAM PRESTADOS OS SERVIÇOS MÉDICOS.

## Seção D. Disposições Finais

Em caso de divergência entre este guia e as Condições Gerais do Seguro, prevalecerão sempre as disposições estabelecidas nas Condições Gerais do Seguro aceita e em vigor na jurisdição em que seu Cartão Visa foi emitido. No Brasil, a cobertura de seguro é oferecida pela AIG Seguros Brasil S/A. Para completo acesso às Condições Gerais do seguro acesse [http://www.aig.com.br/condicoes-gerais\\_3012\\_638282.html](http://www.aig.com.br/condicoes-gerais_3012_638282.html)

As coberturas passam a ser válidas a partir da emissão do bilhete.

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

**Bilhete de Seguro Viagem** Processo SUSEP nº 15414.900762/2015-16, garantido pela **AIG Seguros Brasil S/A**, CNPJ/MF n.º 33.040.981/0001-50.

Ouvidoria AIG 0800 724 0219  
SAC AIG 0800 726 6130