

Unimed Assist Internacional 30 - Manual de Assistência

DEFINIÇÕES

- Entende-se por **Titular** o participante da apólice de seguro com residência habitual no Brasil, desde que inscrito neste serviço, de acordo com as regras estabelecidas entre o **Estipulante** e a **Seguradora**.
- Entende-se por **Acompanhante**, independentemente de quaisquer outros que possam estar em companhia do **Titular** quando da ocorrência de qualquer evento gerador das prestações deste manual, seu cônjuge, filhos, pais e sogros, desde que reconhecidos e declarados no Imposto de Renda, mesmo que viajando separadamente do **Titular**.

ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

- Os atendimentos serão prestados nos eventos ocorridos exclusivamente no Brasil e no exterior, a partir de 50 km de distância da residência habitual do Titular e/ou Acompanhante e desde que o tempo de permanência fora de sua residência não ultrapasse 60 (sessenta) dias consecutivos, por viagem.
- Leia atentamente este manual (maiores detalhes sobre limitações na página 3).

COMUNICAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Titular e/ou Acompanhante deverá entrar em contato com a Central de Atendimento 24 horas do UNIMED ASSIST pelo telefone indicado neste manual, informando nome (o Acompanhante deverá informar o nome do Titular), local onde se encontra e o tipo de assistência de que necessita.

No Brasil, ligue 0800-55 5430.

No Exterior, solicite ligação a cobrar: 55 11 4689 5573

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

A) Traslado no caso de lesões ou doença

Quando a localidade não dispuser de recursos adequados para o tratamento do quadro clínico apresentado, o UNIMED ASSIST garantirá a gestão e o pagamento das despesas de transporte do Titular e/ou Acompanhante em ambulância ou em outro meio recomendado pelo médico responsável, mediante laudo médico, até o Centro Hospitalar mais adequado ou até a residência habitual do mesmo. A equipe

médica do UNIMED ASSIST manterá os contatos necessários com o Centro Hospitalar ou com o médico que atender ao Titular e/ou Acompanhante para acompanhar a assistência prestada e definir, com o médico responsável, a real necessidade do transporte e o meio a ser utilizado.

B) Traslado de Titular e/ou Acompanhante

Quando a lesão ou doença do Titular e/ou Acompanhante não permitir a continuação da viagem ou o regresso a sua residência habitual pelo meio inicialmente previsto, o UNIMED ASSIST garantirá o pagamento das despesas de transporte do Titular e/ou Acompanhante em linha regular, até a residência habitual ou até o local onde o Titular e/ou Acompanhante se encontre hospitalizado.

C) Transporte e estadia de um familiar do Titular e/ou Acompanhante

Quando o período de hospitalização do Titular e/ou Acompanhante for superior a 5 dias e este estiver desacompanhado, o UNIMED ASSIST garantirá a um familiar o pagamento das seguintes despesas:

NO BRASIL

- Custo de viagem de ida e volta até o local de hospitalização (pelo meio de transporte adequado).
- Gastos de estadia neste local, a partir do 5º dia de internação do Titular e/ou Acompanhante, com limite diário de R\$ 60,00 (Sessenta Reais), até o máximo de R\$ 240,00 (Duzentos e Quarenta Reais) por toda estadia.

NO EXTERIOR

- Custo da viagem de ida e volta até o local de hospitalização (pelo meio de transporte adequado).
- Gastos de estadia, a partir do 5º dia de internação do Titular e/ou Acompanhante, com limite diário de US\$ 60,00 (Sessenta Dólares) até o máximo de US\$ 600,00 (Seiscentos Dólares) ou equivalente em moeda local, por toda a estadia, convertidos pelo câmbio comercial de compra do dia.

D) Transporte do Titular e/ou Acompanhante por interrupção da viagem devido ao falecimento de um familiar

O UNIMED ASSIST garantirá o pagamento das despesas de transporte do Titular e/ou Acompanhante, em linha regular, quando se interromper a viagem por falecimento, no Brasil, do seu cônjuge ou parentes até 2º Grau, até o local de inumação, desde que a locomoção não seja possível pelo meio de transporte inicialmente utilizado na viagem, ou ainda que esse meio não o conduza no tempo necessário.

E) Transporte urgente do Titular e/ou Acompanhante por ocorrência de sinistro na sua residência

O UNIMED ASSIST garantirá o pagamento das despesas de transporte do Titular e/ou Acompanhante até sua residência habitual no Brasil se ela estiver desabitada ou se não estiver nenhum responsável, justificando-se sua presença, e não sendo possível a utilização do meio de transporte inicialmente utilizado ou que este não o conduza no tempo necessário, caso ocorra roubo ou furto com violação de portas ou janelas, incêndio ou explosão, na sua residência habitual no Brasil, que a torne inabitável ou com grave risco de que se produzam maiores danos.

F) Assistência médica ao Titular e/ou Acompanhante por lesão ou doença no Exterior

Nos casos de lesão ou doença do Titular e/ou Acompanhante, o UNIMED ASSIST garantirá a gestão e o pagamento das despesas de hospitalização, intervenções cirúrgicas, honorários médicos, gastos odontológicos e produtos farmacêuticos recomendados pelo médico, até um limite de € 30.000,00 (Trinta Mil Euros) ou o equivalente em moeda local, convertidos pelo câmbio comercial de compra do dia.

G) Prolongamento de estadia do Titular e/ou Acompanhante no Exterior por lesão ou doença

O UNIMED ASSIST garantirá o pagamento das despesas de hotel do Titular e/ou Acompanhante quando, por lesão ou doença e prévia recomendação do médico responsável, seja necessária a prorrogação de sua estadia no Exterior para tratamento, com um limite de US\$ 60,00 (Sessenta Dólares) por dia, até o máximo de US\$ 600,00 (Seiscentos Dólares) ou o equivalente em moeda local, por toda a estadia, convertidos pelo câmbio comercial de compra do dia.

H) Transporte em caso de falecimento do Titular e/ou Acompanhante

No caso de falecimento do Titular e/ou Acompanhante, o UNIMED ASSIST tratará das formalidades e garantirá o pagamento das despesas de transporte do corpo até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos para fornecimento da urna funerária necessária para esse transporte. O UNIMED ASSIST garantirá também as despesas de transporte do Acompanhante, ou do Titular, até sua residência ou até o local de inumação, sempre que não for possível a utilização do meio de transporte da viagem inicial, ou ainda que esse meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Se o Acompanhante tiver idade inferior a 15 anos e estiver desacompanhado, o UNIMED ASSIST garantirá o atendimento adequado durante a viagem.

I) Informações de procedimentos nos casos de perda/roubo de documentos

O UNIMED ASSIST fornecerá informações/orientações de procedimentos para obtenção de 2ª via, em casos de furto, roubo ou perda, dos seguintes documentos: RG, CPF, Título de Eleitor, Carteira Profissional, Carteira Nacional de Habilitação, Certificado de Reservista, Passaporte, PIS, Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento e DUT.

J) Transmissão de mensagens urgentes

O UNIMED ASSIST garantirá a transmissão de mensagens urgentes do Titular e/ou Acompanhante, desde que se relacionem a quaisquer dos eventos referentes às modalidades de assistência previstas neste manual.

L) Adiantamento para cobertura de gastos médicos no Exterior

Nos casos em que a hospitalização, intervenções cirúrgicas, honorários médicos, odontológicos e produtos farmacêuticos excederem a cobertura prevista no item "F" deste manual, o UNIMED ASSIST providenciará, a título de empréstimo, o pagamento junto ao prestador de serviço que estiver atendendo o Titular e/ou Acompanhante do valor equivalente a até US\$ 3.000,00 (Três Mil Dólares) ou o equivalente em moeda local de onde estiver o Titular e/ou Acompanhante, convertidos pelo câmbio comercial de compra do dia. Esse empréstimo será feito mediante a entrega de cheque caução do valor equivalente, em Reais, ao UNIMED ASSIST, por um representante do Titular e/ou Acompanhante e expressa autorização e reconhecimento da dívida por este representante e pelo Titular e/ou Acompanhante. O Titular e/ou Acompanhante deverá reembolsar o UNIMED ASSIST esse valor em Reais no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do empréstimo. O não-pagamento dessa dívida no prazo acima estabelecido implicará o pagamento de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês e a multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito em atraso.

M) Assistência Jurídica no Exterior

No caso de acidentes ou demanda, o UNIMED ASSIST assessorará o Titular e/ou Acompanhante na indicação de um advogado de seu cadastro e enviará, a título de empréstimo, o valor equivalente a até US\$ 3.000,00 (Três Mil Dólares) ou o equivalente

em moeda local, convertidos pelo câmbio comercial de compra do dia, **caso haja condenação ao depósito de fiança judicial.**

Na hipótese de procedimento judicial, o UNIMED ASSIST fará o empréstimo de até US\$ 1.000,00 (Um Mil Dólares), ou o equivalente em moeda local, convertidos pelo câmbio comercial de compra do dia, para pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios. Esse empréstimo será feito mediante a entrega de cheque caução do valor equivalente em Reais ao UNIMED ASSIST por um representante do Titular e/ou Acompanhante e expressa autorização desse representante.

O Titular e/ou Acompanhante deverá reembolsar o UNIMED ASSIST esse valor em Reais no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do empréstimo. O não-pagamento dessa dívida neste prazo implicará o pagamento de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês e a multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito em atraso.

N) Adiantamento de fundos no Exterior por perda ou roubo de documentos

Em caso de roubo ou extravio de documentos, desde que devidamente comprovado através de denúncia às autoridades competentes, o UNIMED ASSIST providenciará, a título de empréstimo, o envio do valor equivalente a até US\$ 1.000,00 (Um Mil Dólares) convertidos pelo câmbio comercial de compra do dia, ao Titular e/ou Acompanhante, desde que seja entregue ao UNIMED ASSIST um cheque caução no mesmo valor por um representante do Titular e/ou Acompanhante e expressa autorização e reconhecimento da dívida por parte desse representante e do Titular e/ou Acompanhante.

O Titular e/ou Acompanhante deverá reembolsar esse valor em Reais ao UNIMED ASSIST no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do empréstimo. O não-pagamento dessa dívida no prazo acima estabelecido implicará o pagamento de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês e a multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito em atraso.

O) Localização e transporte de bagagem e objetos pessoais

O UNIMED ASSIST assessorará o Titular e/ou Acompanhante na reclamação de roubo ou extravio de sua bagagem e objetos pessoais, e ainda ajudará na gestão de sua localização.

Na hipótese de recuperação, o UNIMED ASSIST se

encarregará de sua expedição até o local onde se encontre o Titular e/ou Acompanhante ou até a sua residência habitual.

P) Extravio de bagagem

Em caso de extravio da bagagem do Titular e/ou Acompanhante em voo regular, este deverá comunicar imediatamente o fato à Companhia Aérea e obter uma prova por escrito desta notificação (Formulário P.I.R.). Após essa medida, deverá entrar em contato com o UNIMED ASSIST informando o fato. Caso a bagagem não seja recuperada dentro de 24 horas, contadas a partir da notificação ao UNIMED ASSIST, este pagará ao Titular e/ou Acompanhante a quantia de US\$ 100,00 (Cem Dólares), ou equivalente em moeda local, convertidos pelo câmbio comercial de compra do dia. Se a bagagem for recuperada posteriormente, o Titular e/ou Acompanhante deverá reembolsar o UNIMED ASSIST este valor em Reais no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de recuperação da bagagem.

Q) Informações prévias para viagens

O UNIMED ASSIST fornecerá ao Titular e/ou Acompanhante que esteja viajando para o Exterior as seguintes informações: necessidade de vistos, documentos necessários, idioma, exigências de vacinas e telefones de Embaixadas Brasileiras.

NOTAS:

- 1) A responsabilidade do UNIMED ASSIST sobre as despesas de transporte referidas nos artigos anteriores está limitada ao custo da tarifa econômica em transporte regular de passageiros, do local da solicitação da assistência até a residência habitual do Titular e/ou Acompanhante no Brasil.
- 2) Em todas as coberturas, o UNIMED ASSIST garante a orientação necessária para a solução do problema.

EXCLUSÕES

Além das exclusões já particularizadas neste manual, não estarão cobertos:

- Serviços solicitados diretamente pelo Titular e/ou Acompanhante sem prévio consentimento do UNIMED ASSIST, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
- Despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas, odontológicas e hospitalares efetuadas pelo Titular e/ou Acompanhante no Brasil.
- Tratamento de doenças ou lesões que se produzem como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente ao início da viagem, exceto o atendimento em casos de emergência.

- Assistência a toda e qualquer consequência de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas praticadas pelo Titular e/ou Acompanhante.
- Assistência derivada da morte por suicídio, ou lesões e consequências decorrentes de tentativas de suicídio.
- Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica.
- Despesas com aquisição de próteses e óculos.
- Despesas de assistência por gravidez ou parto.
- Despesas e/ou tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação, psiquiatria, psicanálise, psicoterapia ou sonoterapia.
- Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional ou amador por parte do Titular e/ou Acompanhante.
- Despesas extras de estadia: refeições, bebidas e todas aquelas que não estejam incluídas no custo da diária do hotel.
- Atendimentos e despesas conseqüentes de atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública, bem como de atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempo de paz.
- Atendimentos e despesas decorrentes de eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- Atendimentos e despesas geradas por eventos decorrentes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.
- Atos praticados por ação ou omissão do Titular e/ou Acompanhante causados por má-fé.

INACUMULABILIDADE

Os pagamentos ou reembolsos de despesas decorrentes das prestações de serviços de assistência serão complementares às que forem pagas ao Titular e/ou Acompanhante por serviços similares aos do UNIMED ASSIST por terceiros responsáveis

(causadores dos danos) ou por coberturas de seguros, vedada a percepção em duplicidade ou cumulativa dos benefícios previstos neste manual.

SUB-ROGAÇÃO

Efetuada o pagamento de quaisquer das prestações de assistência, o UNIMED ASSIST ficará sub-rogado, até o valor dispendido, em todos os direitos e ações do Titular e/ou do Acompanhante dos serviços, contra aqueles que por ato, fato ou omissão, tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Titular e/ou Acompanhante a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação, nos termos do artigo 786 do Código Civil Brasileiro (Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002).

CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

As garantias do UNIMED ASSIST serão canceladas automaticamente sempre que Titular e/ou Acompanhante:

- causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;
- omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- deixar de participar da Apólice de Seguro que dá direito ao UNIMED ASSIST.

ATENÇÃO: As coberturas previstas neste manual **poderão ser canceladas** por iniciativa do estipulante (empresa ou Unimed que inclui o Titular e/ou Acompanhante) pela Unimed Seguradora ou pela Unimed Seguros Saúde. Caso o segurado possua mais de um seguro que lhe dê direito ao UNIMED ASSIST, **os valores não se acumularão**, prevalecendo o de maior valor.

PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Toda assistência coberta pelo UNIMED ASSIST é prestada por Brasil Assistência S/A, inscrita no C.N.P.J./M.F. sob nº 68.181.221/0001-47 e Inscrição Municipal nº 432.114-3, com sede na Alameda Marimoré, 989 - 6º andar - Barueri - SP, e garantida pela Unimed Seguradora S/A, inscrita nº C.N.P.J./M.F. sob nº 92.863.505/0001-06, Reg. SUSEP nº 694-7, e Unimed Seguros Saúde S/A, inscrita no C.N.P.J / M.F. sob nº 04.487.255/0001-81 com sede na Al. Ministro Rocha Azevedo, 366 - São Paulo - SP.

Conheça os canais de comunicação que a Seguros Unimed oferece a você:**• CENTRAL DE RELACIONAMENTO**

Atendimento para solucionar dúvidas sobre os produtos, solicitar 2ª via de boleto e extrato e fazer alterações cadastrais. Entre outros.

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

e-mail: atendimentoprodutos@segurosunimed.com.br

• ÁREA DE RELACIONAMENTO E RELAÇÕES EMPRESARIAIS

Exclusivo para atender às necessidades dos clientes pessoa jurídica.

e-mail: relacionamento@segurosunimed.com.br

• FALE CONOSCO

Atendimento 24 hs por meio do site para esclarecer dúvidas e reclamações.

www.segurosunimed.com.br

• OUVIDORIA

É um canal de comunicação diferenciado dos demais em função de suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

Para recorrer à Ouvidoria, o cliente deve esgotar as tentativas de solução do problema junto aos demais canais de comunicação da empresa e não ter ficado satisfeito com a solução apresentada.

As manifestações poderão ser feitas via e-mail:

ouvidoria@segurosunimed.com.br, internet:

www.segurosunimed.com.br, ou por carta:

Alameda Ministro Rocha Azevedo, 366 - 10º andar - CEP 01410-901 - São Paulo - SP.