

# Precisando de assistência telefone para:

## **Central Mundial**

**Abrange todo o mundo**

**Solicite chamada a cobrar**

**54 11 4800-0800**

**54 11 4800-0880**

**54 11 4807-1100**

## **Central USA**

**Solicite chamada a cobrar**

**1 305 571-0431 / 1 305 572-0901**

**Toll Free USA**

**1 866 551-0051 / 1 800 545-0017**

## **Central BRASIL**

**Estando no exterior solicite chamada a cobrar para:**

**55 11 3255-2767**

**Estando no Brasil utilize**

**Toll Free Brasil: 0800 16-2767**

**assistencia@travelace.com.br**

## **TELEFONES TOLL FREE DIRETO PARA A CENTRAL MUNDIAL**

**Argentina: 0800 444 0357**

**Costa Rica: 0800 054 1022**

**França: 0800 914 287**

**Japão: 00531 54 0006**

**Peru: 0800 52 594**

**Brasil: 0800 16 2767**

**Espanha: 900 935 409**

**Itália: 800 788 052**

**México: 01 800 123 8738**

**Uruguai: 0004 054 400**

## **TRAVEL ACE INTERNATIONAL - CONDIÇÕES GERAIS**

### **1. Generalidades**

#### **1.1. Contrato de Adesão**

Estas Condições Gerais estabelecem os direitos e obrigações de TRAVEL ACE, doravante denominada CONTRATADA, e do CONTRATANTE de seu produto de assistência integral ao viajante, doravante denominado CONTRATANTE, estando registrada no Cartório de Registro de Títulos e Documentos e Cível de Pessoa Jurídica.

O CONTRATANTE do produto de assistência integral ao viajante TRAVEL ACE é beneficiário dos serviços de assistência integral, na qualidade de viajante em trânsito, portanto, os serviços serão prestados à residentes no país da emissão do voucher, inclusive para estrangeiros, em períodos de viagens na Costa Brasileira e Estrangeiro, ficando expressamente excluídos os períodos de residência permanente ou transitória.

As seguintes Condições Gerais serão consideradas conhecidas e aceitas ao efetuar-se a aquisição e/ou utilização do serviço, o qual estará disponível unicamente durante o prazo de vigência contratado com o Agente Emissor.

#### **1.2. O que é TRAVEL ACE INTERNATIONAL**

TRAVEL ACE é uma assistência integral elaborada, na forma de produto, para atender às necessidades básicas indispensáveis na assistência médica e jurídica ao viajante que se encontre fora do país, de seu local de residência habitual e permanente, durante o período e local indicados no voucher, com central mundial de atendimento que funciona 24 horas por dia, durante os 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano.

A assistência integral inclui serviços, benefícios e limites conforme o produto contratado, observadas nestas Condições Gerais, as específicas constantes do respectivo produto que integram o voucher para todos os fins.

#### **1.3. Autorização**

A autorização prévia pela Central de Atendimento TRAVEL ACE, é condição imprescindível para a utilização do produto contratado, pagamentos ou reembolsos de quaisquer serviços, devendo ser solicitada por quaisquer dos meios de comunicação atuais, além das de comunicação telefônica a um dos números constantes destas Condições Gerais.

**Navio:** quando ocorrer atendimento em alto-mar, a comunicação deste a TRAVEL ACE, deverá ser realizada no **primeiro porto de escala/ desembarque**.

### **2. Procedimento**

Diante do aparecimento súbito de uma enfermidade ou lesão, que afete, impossibilite ou dificulte o prosseguimento normal da viagem, o CONTRATANTE do produto TRAVEL ACE poderá solicitar assistência entrando em contato, impreterivelmente, com os telefones indicados nestas Condições Gerais, informando os seguintes dados:

- sobrenome / nome
- número do voucher, produto adquirido, validade do produto
- local onde se encontra, com endereço e números de telefone exatos
- motivo do chamado

#### **2.1. Toll Free ou Collect Call**

Todas as comunicações telefônicas de um CONTRATANTE para solicitar qualquer tipo de assistência, serão pagas por TRAVEL ACE, pelos sistemas de "toll free" ou "collect call" (ligação a cobrar).

Para acessar o sistema de chamadas a cobrar (internacional) a ligação deverá ser solicitada via operador internacional. Quando a cidade ou país não oferecer este serviço, o custo da ligação feita será reembolsado, mediante a apresentação da fatura correspondente, que contenha o número da Central de Atendimento TRAVEL ACE.

### **3. Assistência Médica**

Produzida uma enfermidade ou lesão que impossibilite ao CONTRATANTE continuar normalmente a viagem, este poderá utilizar os seguintes serviços:

- 1.1. Atendimento em Consultório ou Domiciliar: somente para atender às situações de urgência em caso de enfermidade aguda e/ou acidentes. Com equipes médicas credenciadas por TRAVEL ACE.
- 1.2. Atendimento por Médicos especialistas: somente quando for indicada pela equipe médica de urgência TRAVEL ACE, e previamente autorizado pela Central de Atendimento.
- 1.3. Exames Médicos Complementares: somente quando indicados e autorizados pela equipe de médicos TRAVEL ACE e com prévia autorização da Central de Atendimento.
- 1.4. Internações: somente quando a equipe médica TRAVEL ACE assim o indicar, proceder-se-á a internação no centro médico hospitalar mais adequado e próximo ao local em que o CONTRATANTE se encontrar, a exclusivo critério da central de assistência e a correspondente autorização TRAVEL ACE.
- 1.5. Intervenções Cirúrgicas, Cuidados Intensivos, Unidade Coronária: somente com indicação do chefe da equipe médica, quando a natureza da enfermidade ou acidente o requerer; e com a prévia autorização da Central TRAVEL ACE.  
Quando o CONTRATANTE necessitar de internação e não obtiver alta médica dada pela equipe de médicos TRAVEL ACE, e o seu voucher já tenha expirado, TRAVEL ACE estenderá, por mais cinco (05) dias, exclusivamente os benefícios de hospitalar hospitalar, sempre e quando os limites dos benefícios de assistência médica em caso de acidente ou enfermidade não tiverem atingido o seu limite de benefício.
- 1.6. Limites de gastos em assistência médica: o valor total de gastos em todos os serviços detalhados neste item, tem um limite fixado para o produto TRAVEL ACE adquirido.

### **4. Impossibilidade de Comunicação**

Necessitando de assistência, no caso do CONTRATANTE ficar impossibilitado de acionar a Central de Atendimento TRAVEL ACE – em circunstâncias emergenciais e devidamente justificadas – e este acabe recorrendo a outros serviços disponíveis, fato que deverá ser justificado com o Relatório Médico e História Clínica do local de atendimento, TRAVEL ACE reembolsará os gastos realizados nas seguintes condições: para ter direito a este reembolso, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com a Central de Atendimento TRAVEL ACE ou, em caso de impossibilidade, por intermédio de um terceiro **dentro das 24 horas (vinte e quatro horas) do ocorrido**, ou no primeiro porto de escala, informar qual o tipo de emergência sofrida, qual o tipo de atendimento recebido e os gastos ocorridos até esse momento. O reembolso dos gastos deverá ser previamente autorizado pelo departamento médico TRAVEL ACE, sendo que será solicitada toda a documentação original pertinente ao caso, inclusive aquela relativa a aquisição dos medicamentos receitados cujo reembolso seja necessário.

Em nenhum caso o reembolso será efetuado sem os requisitos acima e os detalhados no item "Reembolso" destas Condições Gerais.

### **5. Assistência Odontológica de Urgência**

Diante do aparecimento súbito de uma dor aguda, infecção ou qualquer outro imprevisto odontológico, TRAVEL ACE disponibilizará a assistência odontológica até o limite máximo fixado para este item na tabela de Limites e Serviços, até um máximo de USD 150 por peça dentária.

As prestações de serviços a serem oferecidas deverão ser informadas e autorizadas por TRAVEL ACE, não incluindo cobertura de próteses de qualquer tipo, bem como tratamentos de endodontia (ex: tratamento de canal) e ortodontia.

Os gastos de medicamentos gerados pelos atendimentos odontológicos, estão dentro do limite de cobertura, a este título.

Dentro do limite de benefícios de assistência médica em caso de acidente ou enfermidade.

### **6. Medicamentos**

Haverá cobertura para os medicamentos de emergência receitados para a afecção que gerar uma assistência; até um limite máximo, por viagem, que dependerá do produto adquirido, e quando o tratamento que se fizer necessário conforme a enfermidade ou lesão, até o limite máximo fixado conforme o produto adquirido e descrito na tabela de Limites e Serviços.

### **7. Exclusões**

Ficam expressamente excluídos os benefícios nos seguintes casos:

- 7.1. Enfermidades benignas ou lesões leves que não impossibilitem o normal desenvolvimento da viagem.
- 7.2. Agravamento ou agudização das enfermidades preexistentes ou problemas anteriores à emissão do voucher TRAVEL ACE, crônicas, congênitas e ou decorrentes, conhecidas ou não pelo CONTRATANTE do voucher, como também as derivações das afecções acima citadas, em cujos casos TRAVEL ACE poderá tomar a seu cargo e seu exclusivo critério uma primeira assistência médica que permita diagnosticar a pré-existência da enfermidade.
- 7.3. Lesões derivadas de ações intencionais, tanto em agressões contra si mesmo, como em incitação a terceiros a cometê-las em prejuízo do CONTRATANTE.
- 7.4. Qualquer estado derivado do uso de drogas em qualquer de suas variantes, a ingestão de álcool ou sua conjunção com barbitúricos e ou psicofármacos, como também a auto-medicação sem prescrição médica válida.
- 7.5. Afecções, lesões e suas conseqüências como resultado de tratamentos ou atendimentos prestados por profissionais não pertencentes à equipe médica TRAVEL ACE.
- 7.6. Lesões derivadas das práticas esportivas de competição e de esportes perigosos, tais como alpinismo, caving, ski, snowboard e todo outro esporte de inverno praticado fora das pistas regulamentadas (para a cobertura destes casos, o titular deverá apresentar certificado ou passe que comprove a habilitação das mesmas ski aquático, motociclismo, jet-ski, boxe, pólo, equitação, automobilismo, surf, navegação em cursos de águas rápidas (balsas, bóias, outros), mergulho, asa-delta, lançamento de altura por corda elástica (bungee jumping), vãos em pára-quedas ou similares (para-pente) e todo exercício ou provas atléticas de acrobacia ou que tenha por objetivo provas de caráter excepcional, participação em viagens ou excursões a zonas inexploradas, todo atendimento originado na realização de cursos, capacitação e ou treino para o desenvolvimento de esportes considerados de risco. Esportes extremos.
- 7.7. Acidentes, enfermidades e todo evento produzido por participação direta ou indireta em atos de massa que impliquem alteração da ordem pública por qualquer motivo; guerra civil ou internacional declarada ou não; rebelião, sedição, motim, tumulto popular, vandalismo, guerrilha

ou terrorismo seja em condição individual como geral qualquer que seja sua exteriorização: física, química ou biológica, mobilizações de caráter político ou gremial, greves, lock out, seqüestros. Assim como participação voluntária ou involuntária em eventos climáticos fortuitos, ou fatos de força maior tais como terremoto, inundações, avalanches, furacões, ciclones e outros fenômenos atmosféricos, aquáticos e outras convulsões da natureza.

7.8 Estados de gravidez, aborto, parto, qualquer que seja sua etiologia (Ex.: gravidez tubária) e seus controles, exames e todo tipo de práticas inerentes ao estado da gestação.

7.9. Toda implantação, reposição e ou reparação de prótese de qualquer tipo, mesmo que TRAVEL ACE tome a seu cargo uma assistência médica ou odontológica, em todas as suas facetas. Também estão excluídas quaisquer providências e ou reposição de lentes de contato, óculos, aparelhos auditivos, (inclui troca de bateria) ortopedia, órtese, podologia, medicinais alternativas, kinesiologia, acupuntura, curas termais, cirurgias plásticas, estéticas ou reparadoras.

7.10. Atos ou conseqüências derivados de enfermidades mentais de qualquer tipo e distúrbios ou transtornos emocionais e psicológicos de qualquer natureza. Seja qual for a causa, transitória ou não.

7.11. Afecções atribuídas à síndrome de imunodeficiência adquirida (AIDS/HIV/SORO POSITIVO) e todas as suas derivações.

7.12. Todos os tipos de enfermidades endêmicas, epidêmicas e ou pandêmicas.

7.13. Imprudência, negligência, imperícia ou atos irresponsáveis na condução de qualquer tipo de veículos, contrariando as normas de trânsito e ou segurança internacional, conduzidos pelo CONTRATANTE ou por terceiros.

7.14 Hipertensão arterial e diabete mellitus e todas as suas conseqüências e derivações, assim como os controles da pressão arterial e diabete mellitus.

7.15. Visitas médicas de controle e ou "check-ups", exames médicos pré-escolares/universitários, vacinas, descartáveis, toda prática de enfermaria (acompanhamentos, aplicações injetáveis, nebulizações, drenagens, bandagens, curativos, controles de glicose) gastos de hotel, ligações telefônicas do hotel, restaurantes, táxis, gorjetas.

7.16. Acessórios e ou elementos despachados ou não no navio para práticas esportivas (ex: tacos de golf, tábuas de surf, raquetes, varas de pescar, etc.), elementos de transporte (bicicletas, carros de bagagem, carros de bebês, etc.), assim como quaisquer tipo de baixela (de uso ou decorativa) artigos eletrônicos embalados ou não em caixas que sejam identificados como tal ou não (Jogos de vídeo, filmadoras, máquinas fotográficas, equipamentos médicos, computadores, etc.).

7.17. Gastos superiores aos limites do produto contratado, se houver, **os gastos deverão ser pagos pelo CONTRATANTE diretamente aos prestadores da assistência**.

7.18. Exames de caráter investigativo.

7.19. Gastos de enterro e cerimônia fúnebre: TRAVEL ACE não tomará a seu cargo nenhum procedimento em buscas ao corpo do CONTRATANTE, realização de provas, bem como formalidades legais e burocráticas em caso do mesmo haver desaparecido em acidente, qualquer que seja sua natureza, implicando em "morte presumida".

7.20. TRAVEL ACE não assume responsabilidade alguma e não indenizará o CONTRATANTE do produto por qualquer dano, prejuízo, lesão ou enfermidade, pelo ato de haver sugerido ao CONTRATANTE pessoas ou profissionais para assistência médica, odontológica, farmacêutica ou jurídica. Nestes casos, a pessoa ou pessoas sugeridas por TRAVEL ACE responderão pessoalmente por eventuais prejuízos ou danos decorrentes do exercício de suas respectivas profissões ou especialidades.

7.21. TRAVEL ACE não assume qualquer responsabilidade pelas atuações das Cias. de Seguros, cujos serviços se incluem em nossos produtos. Devendo o CONTRATANTE, fazer as devidas reclamações às companhias que correspondam a cada caso. Todo tipo de acidentes, lesões, complicações ou seqüelas que, porventura, ocorreram antes, durante ou depois da realização de tarefas profissionais, as quais o CONTRATANTE esteve exercendo, ou ainda na Representação de Empresas e/ou Instituições de seu país de origem (Acidentes de Trabalho).

### **8. Reembolsos**

TRAVEL ACE procederá com o reembolso dos gastos efetuados nos seguintes casos e situações, sempre dentro dos limites estabelecidos para cada tipo de gasto e do cumprimento das presentes Condições Gerais, em sua totalidade:

- a) quando houver autorização concedida, previamente, por uma das Centrais Operativas TRAVEL ACE.
- b) apresentação de notas fiscais originais, fornecidas por profissionais ou centro médicos com clara indicação de diagnóstico, histórico clínico, formulário de admissão, no caso de internação, emitido pelo prestador da assistência, informações detalhadas das prestações de atendimentos e nota fiscal original da farmácia com descrição dos medicamentos adquiridos, que deverão concordar em qualidade e quantidade com a prescrição médica fornecida pelo profissional agente no atendimento.
- c) apresentação do passaporte com os carimbos de entrada e saída do país, ou outra documentação que permita constatar as estadias fora do domicílio habitual do CONTRATANTE (por exemplo: bilhetes aéreos);

**Atendimento de Emergência:** Nos casos em que o CONTRATANTE, por razões de força maior, não possa solicitar a prévia autorização para obter assistência, deverá ser contactada a Central de Atendimento dentro do prazo impreterível de **24 (vinte e quatro) horas** do ocorrido ou **no primeiro porto de escala/ desembarque**, para prestar todas as informações que forem solicitadas, com o fim de que possam ser confirmados todos os tipos de atendimento prestados ao CONTRATANTE e os motivos que configuraram a emergência nesta prestação. O atendimento às providências aqui expostas é condição única para o CONTRATANTE ter autorização para ter continuidade no tratamento ou para efetivação do reembolso dos gastos ocorridos. A ausência do cumprimento rigoroso dos requisitos acima mencionados facultará à Central de Atendimento TRAVEL ACE, negar o reembolso conforme avaliação de uma auditoria.

Em todos os casos, deverá ser mencionada a autorização concedida por TRAVEL ACE durante a emergência ou dentro dos prazos estipulados. Toda documentação referente à solicitação de reembolso deverá ser apresentada dentro dos **30 (trinta) dias úteis** imediatos ao término da validade do voucher e/ou da viagem, o que suceder primeiro. A apresentação dos documentos, fora dos prazos acima mencionados, não serão processadas.

Pagamento de Reembolso: o prazo para avaliação de uma solicitação de pagamento de reembolso é de **30 (trinta) dias úteis** a partir da apresentação junto à TRAVEL ACE de toda a documentação necessária e original. Em todos os casos deverão ser mencionados a autorização de reembolso concedida por TRAVEL ACE durante a emergência ou dentro dos prazos estipulados.

No caso de acidente, deverá ser apresentado, para fins de reconhecimento dos gastos, a ocorrência policial correspondente.

**GRUPOS:** No caso de serem realizadas viagens compostas por vários integrantes (grupos de estudantes escolares e/ou universitários, passageiros de instituições, concorrentes a congressos e outras viagens coletivas), e no percurso da mesma houver mais de uma assistência, cada uma delas deverá ser informada à Central de Atendimento; no caso de solicitação de reembolso por assistência ou gastos de medicamentos autorizados, deverão ser apresentados os comprovantes de cada passageiro assistido, constando nos mesmos, impreterivelmente, o nome e o número do voucher escrito no recetário médico fornecido pelo profissional agente e nas notas fiscais das farmácias. Deverá ser anexada a listagem completa dos integrantes do grupo que solicitar assistência. TRAVEL ACE poderá negar a solicitação se não forem cumpridos os requisitos acima indicados.

### **9. Limites de Benefícios**

#### **DEFINIÇÃO DE ACIDENTE**

Para todos os efeitos, quando no contrato esteja mencionada a palavra acidente, este é definido como a ocorrência de fato causador de danos corporais que sofra o CONTRATANTE, ocasionado por agentes estranhos, fora de controle, em movimento, externos, violentos e visíveis, como também que essa lesão decorrente tivesse sido conseqüência direta de tais agentes, independentemente de qualquer outra causa alheia ao evento.

Além de que, para todos os efeitos, quando neste contrato se mencionar a palavra **ACIDENTE**, entendenda-se por este conceito toda lesão corporal que possa ser determinada pelos médicos de uma maneira certa, que tenha sido sofrida pelo CONTRATANTE do Voucher, independente de sua vontade, pela ação repentina e/ou violenta de/com um agente externo.

Estas condições também são válidas para acidentes a bordo, conforme descrito no referido item.

Para ter acesso ao benefício de acidente deverá apresentar-se a ocorrência policial correspondente.

Os gastos quitados ou reembolsados por TRAVEL ACE, serão até os valores fixados nas tabelas de Limites de Benefícios para os casos de assistência médica, para todos os conceitos, incluindo gastos com medicamentos para tratamentos ambulatoriais e/ou por medicamentos prescritos durante uma internação, assim como por urgências odontológicas, de acordo com as práticas autorizadas pela TRAVEL ACE. Quando o tratamento for produto de um acidente, em transporte público com licença válida atualizada (exclusivamente como passageiro e não como membro da tripulação), em acidente de trânsito terrestre como condutor ou acompanhante de automóvel particular (sempre que não realize atividades comerciais com o mesmo) ou como pedestre, o valor fixado na tabela de Limites de Benefícios será ampliada a cobertura assistencial que se oferecerá até o limite máximo de USD 2,000.00 – não variando as previsões em matéria de medicamentos. Nos casos de acidente com serviços de aluguel de carro, jeep, boogie e outros; junto a pessoa jurídica ou física contratado pelo CONTRATANTE, não haverá cobertura por parte de TRAVEL ACE, a mesma ficará isenta de qualquer responsabilidade.

### **10. Repatriação Sanitária**

TRAVEL ACE levará a cabo em todos os aspectos, a repatriação sanitária do CONTRATANTE, com a indicação da equipe médica TRAVEL ACE, até o país/local de residência, sempre e quando o estado do CONTRATANTE permita o traslado do mesmo e não ofereça risco maior à própria patologia.

Não serão realizadas repatriações sanitárias quando no lugar existam meios materiais e humanos que permitam dar cobertura à doença, reservando-se à TRAVEL ACE, a decisão e escolha do meio de transporte mais conveniente e adequado para as circunstâncias e submetido a todo o conjunto deste documento. Os gastos serão até o limite de benefícios estipulado para este item de serviço constantes nestas condições gerais.

### **11. Repatriação por Morte**

TRAVEL ACE tomará a seu cargo todos os trâmites legais e gastos com transporte com vistas ao traslado do corpo do CONTRATANTE falecido durante a vigência de seu voucher e dentro de seu limite de benefícios, exceto em caso de suicídio ou quando o falecimento decorrer de qualquer das hipóteses descritas no item "Exclusões". Além do indicado, TRAVEL ACE tomará a seu cargo as despesas com



# TRAVEL ACE



# Condições Gerais

ataúde provisório e gastos com funerária, necessários para o traslado e repatriação dos restos mortais do CONTRATANTE até o lugar do enterro, no país de residência, ficando ao exclusivo critério de TRAVEL ACE a escolha do meio de transporte a ser utilizado para tanto.

- 11.1. Em razão das despesas e gastos com repatriação dos restos mortais do CONTRATANTE, TRAVEL ACE terá o direito de ressarcir-se com a devolução do trecho de retorno não utilizado pelo CONTRATANTE, cabendo aos familiares ou herdeiros deste entregar o bilhete à TRAVEL ACE para que sejam tomadas as providências necessárias para que a devolução seja feita em favor de TRAVEL ACE.
- 11.2. Os gastos de féretro definitivo ou os trâmites funerários dentro do país do CONTRATANTE não serão tomados a cargo por TRAVEL ACE. Quando houver intervenção de empresas funerárias ou terceiros, sem prévia autorização de TRAVEL ACE, esta ficará eximida de toda e qualquer responsabilidade pelo traslado dos restos mortais do CONTRATANTE.
- 11.3. Os gastos serão até o limite de benefícios estipulado para este item de serviço constantes nestas condições gerais.

## 12. Localização de Bagagem Extraviada

Após constatado o extravio, deve o contratante dirigir-se ao balcão da MSC Cruzeiros, comunicar o extravio da bagagem, preencher a ficha de ocorrência do extravio - e estando em posse desta, **entrar em contato por telefone com a Central de Atendimento TRAVEL ACE, no prazo de até 24 horas do ocorrido.**

No caso de extravio de bagagem, a Travel Ace colocará todo seu empenho e utilizará todos os meios disponíveis para localizar o mais rápido possível a bagagem extraviada, sendo que, para tal fim, a bagagem deverá ter afixada a identificação fornecida pela Travel Ace. Ocorrido o extravio o contratante deverá comunicar imediatamente à Central de Assistência, onde estiver, e informar:

- sobrenome/ nome
- número do voucher
- tipo do produto
- validade do produto
- número da cabine
- características detalhadas da bagagem
- domicílio temporário e permanente
- respectivos endereços e telefones exatos

Uma vez localizada a bagagem, a Travel Ace, junto com a MSC Cruzeiros, informará ao contratante o mais breve possível.

## 13. Reembolso por Extravio Definitivo de Bagagem

A Travel Ace adicionará pela perda definitiva da bagagem o valor máximo de até US\$ 300,00, devendo o contratante fornecer os seguintes dados para poder solicitar o ressarcimento:

- original da denúncia perante a empresa MSC Cruzeiros
- original do voucher Travel Ace (exibir o original e entregar)

Para ter direito a este benefício, deverá o contratante ter comunicado a uma central de assistência Travel Ace dentro **das 24 (vinte e quatro) horas** do extravio ou **no primeiro porto de escala / desembarque**, de forma convicada, indubitável, registrando o nome da pessoa da Travel Ace que recebeu a referida comunicação.

O reembolso a ser pago pela Travel Ace será de uma única vez e no valor mencionado na tabela de limites para este fim, mesmo se houver mais de uma bagagem. TRAVEL ACE não assumirá responsabilidade alguma por compensações produzidas por faltas parciais, violação de bagagem, roubo de bagagem, bagagem de mão e objetos de uso pessoal, ou qualquer outra compensação que não seja referente à mala, mochila ou bolsa que tenha sido inteiramente extraviada, como também qualquer bagagem ou similar que não tenha sido conhecida e registrada pela MSC Cruzeiros.

Para ter direito ao reembolso, o Voucher deverá ter uma vigência mínima de 4 dias, estar válido tanto no dia da saída como no de chegada ao destino final e deve ter sido comunicado a um escritório TRAVEL ACE, antes de abandonar o local, imediatamente depois de ocorrido o extravio, de forma indubitável, registrando-se o nome do(a) funcionário(a) da Central de Atendimento TRAVEL ACE que recebeu a comunicação.

Todos os elementos requeridos por TRAVEL ACE deverão ser apresentados em sua forma original. Não terão direito a este reembolso, as pessoas sem direito a transporte de bagagem despachada sob responsabilidade da MSC Cruzeiros.

Este reembolso e/ou compensação se aplicará uma vez somente, sem importar demais perdas que porventura ocorreram durante a viagem.

No caso do CONTRATANTE possuir outros produtos da mesma índole de nossa empresa para a mesma viagem, deverá optar por uma delas a sua escolha.

## 14. Reembolso por Bagagem Danificada

TRAVEL ACE reembolsará o passageiro quando este, tiver sua bagagem danificada, desde o check-in até o check-out realizado exclusivamente pela MSC Cruzeiros. **Constatado o feito, favor entrar em contato diretamente com a TRAVEL ACE no prazo de 24 (vinte e quatro) horas ou no primeiro porto de escala/ desembarque**, informando, nome e sobrenome, número do Voucher, vigência do mesmo, tipo de produto, nome do navio, número do Formulário de Declaração de Danos e Extravio, características detalhadas da bagagem, domicílio permanente, com endereços e telefones. O passageiro será reembolsado no valor de até US\$ 70.00 (setenta dólares) pelos danos ocasionados à sua bagagem. Para obter o reembolso, o passageiro deverá apresentar a Nota Fiscal com a descrição do concerto realizado, voucher TRAVEL ACE, Formulário de Declaração de Danos e Extravio, toda a documentação em sua via original. Não são passíveis de reembolso, os casos de violação de bagagem (perda parcial ou total do conteúdo)

## 15. Reposição de Multas por Cancelamento do Cruzeiro

**A) Benefício:** TRAVEL ACE se encarregará do ressarcimento ao CONTRATANTE do produto pela perda irreversível de depósitos ou gastos efetuados antecipadamente, quando ocorrer cancelamento de viagem, de acordo com as Condições Gerais relativas ao pacote turístico ou serviços adquiridos e sempre que esta ocorra como consequência de: 1) Morte ou enfermidade grave de caráter urgente e que ocasione a internação do CONTRATANTE, não permitindo o início da viagem. 2) Morte ou internação hospitalar por mais de 3 (três) dias por acidente ou enfermidade grave surgida de maneira repentina e aguda do cônjuge, pai(s), ou filho(s) do CONTRATANTE (não necessariamente nessa ordem). 3) Quando o CONTRATANTE receber notificação verídica e posterior à contratação do serviço para comparecer diante da justiça, em que não possa ser substituído por advogado ou preposto. 4) O benefício indicado nos dois últimos itens mencionados anteriormente, será também aplicada ao cônjuge e filhos do CONTRATANTE, sempre que os mesmos estejam em viagem consigo e estejam cobertos pelo serviço contratado; e por falecimento, acidente, enfermidade ou notificação judicial, pelos quais – como já mencionado anteriormente – seja necessário cancelar sua viagem.

**B) Vigência:** a presente garantia inicia-se no momento em que o CONTRATANTE contrate o serviço em até 30 dias antes do embarque ou no ato do pagamento e até a iniciação da viagem, após a iniciação da viagem não está incluído o cancelamento do cruzeiro, os demais benefícios serão oferecidos conforme descrito nestas condições gerais. O presente serviço é de aplicação exclusiva e intransferível para os casos de viagens nos cruzeiros marítimos da MSC.

**C) Valores de Benefícios:** a indenização máxima a cargo de TRAVEL ACE será até os valores fixados na tabela de Serviços e Benefícios. No caso de pluralidade de ocorrências produzidos por um mesmo acontecimento, TRAVEL ACE não estará obrigada a pagar em conjunto uma soma maior do que USD 2,000.00 (dois mil dólares) - qualquer que seja o número de pessoas afetadas.

**D) Excluições:** Não ocorrerá o ressarcimento dos limites estabelecidos, quando o cancelamento da viagem ocorrer como consequência das excluições detalhadas no Item "Excluições" destas Condições Gerais e em caso que o CONTRATANTE e/ou familiares diretos do mesmo, responsáveis pelo cancelamento.

**E) Sub-rogação:** o CONTRATANTE cede à TRAVEL ACE todos os direitos e ações que lhe possam corresponder contra as pessoas, pelos danos e prejuízos que lhe tenham sido causados, até o conjunto das quantias que TRAVEL ACE abone em relação ao reembolso do presente serviço.

**F) Obrigações do CONTRATANTE:** para ter acesso a este ressarcimento, far-se-á necessário que o CONTRATANTE comunique à TRAVEL ACE, de maneira irrefutável, por escrito ao endereço eletrônico relacionamento@travelace.com.br, o impedimento da viagem, imediatamente e **dentro das 48 (quarenta e oito) horas após o referido acontecimento**, podendo a TRAVEL ACE, verificar o que foi informado sobre a ocorrência. Também deverá ter emitido o voucher TRAVEL ACE na mesma data marcada no recibo oficial de efetivação do prazo de pagamento da reserva, com uma antecipação mínima de 30(trinta) dias em relação à data da viagem. Mesmo assim, o CONTRATANTE deverá entregar à TRAVEL ACE os seguintes documentos: 1) Passagens completas de ida e volta. 2) Cópia do passaporte ou do documento de identidade (RG), quando em viagem na costa brasileira e o contratante tiver nacionalidade brasileira. 3) Voucher TRAVEL ACE com a inclusão da presente garantia. 4) Faturas e recibos originais e de curso legal, dos pagamentos efetuados para a agência de viagens onde os serviços foram contratados. 5) Em caso de acidente, deve-se anexar a ocorrência policial correspondente e, tratando-se de enfermidade, documentação médica completa. 6) Em caso de falecimento, cópia autenticada do atestado de óbito. 7) Documentação que comprove o vínculo familiar nos casos correspondentes. Em todos os casos, o CONTRATANTE ou seus familiares deverá autorizar TRAVEL ACE ou a quem esta designe, quando se fizer necessário, a revelar a História Clínica do CONTRATANTE ou de quem motive o cancelamento.

**G) Forma de Pagamento:** TRAVEL ACE ressarcirá ao CONTRATANTE do produto na mesma moeda em que este efetuou o pagamento da viagem, de acordo com a documentação apresentada e conferida pela agência de viagens. Se o pagamento for em moeda estrangeira e houve impedimento legal para realizá-lo na mesma moeda, este será efetuado na moeda de curso legal do país em que foi emitido o Voucher.

## 16. Disposições Finais

O voucher TRAVEL ACE perderá a validade e todo o seu valor quando, por erro ou desconhecimento, for emitido para benefício de pessoas que já tenham iniciado sua viagem. Os limites de benefícios TRAVEL ACE não são complementos de outros produtos, portanto, o CONTRATANTE não poderá solicitar serviços de assistência simultaneamente com outros produtos que tenham benefícios da mesma índole que a mencionada. Comprovado isto, TRAVEL ACE poderá negar a prestação do serviço sem nenhum tipo de responsabilidade neste sentido.

No caso de ser solicitado pela equipe médica TRAVEL ACE, o CONTRATANTE ou seus familiares deverão autorizar, pelo meio que for necessário, a revelação de seu histórico clínico, diagnóstico, prognóstico e tratamento por parte dos profissionais atuantes e providenciar a documentação que permita estabelecer a procedência do caso e toda a informação médica, inclusive a anterior à viagem, com autorização por escrito para revelar todas informações que sejam necessárias à TRAVEL ACE para a prestação dos seus serviços.

Por ser este um produto voltado exclusivamente às situações de emergência, o CONTRATANTE, ao acionar TRAVEL ACE, aceita de princípio o prestador que lhe for indicado, quer seja particular, quer seja estatal, conforme as condições médicas oferecidas pelo local do evento, e concorda com as normas locais de atendimento. A prestação dos serviços será providenciada de acordo com a infra-estrutura local, regulamentos e costumes/local do evento, a localização e o horário, a natureza e a emergência do atendimento necessário, assim como a própria conveniência pessoal do CONTRATANTE.

Caso TRAVEL ACE não conte com profissionais disponíveis para a assistência no momento e lugar do evento, poderá autorizar a prestação dos serviços necessários por equipes médicas não pertencentes à sua rede, a fim de facilitar e agilizar a assistência e, em seguida, proceder com o reembolso das despesas de acordo com o item 8 destas condições gerais.

TRAVEL ACE não assume responsabilidade alguma por desempenho de profissionais e ou estabelecimentos atuantes no curso de uma assistência médica, como também pela atuação de companhias de seguros cujos serviços estejam incluídos em alguns dos produtos, devendo o CONTRATANTE ou outros beneficiários do voucher efetuar a reclamação pertinente de forma direta, a quem corresponder cada caso.

Os benefícios incluídos nos produtos TRAVEL ACE não terão validade quando o CONTRATANTE estiver trabalhando em ocupações que não dependam das filiais das empresas e ou instituições de seu país de residência.

Para solicitar o cancelamento do voucher emitido, o prazo estipulado é de um (01) dia de antecedência do início da vigência. O não cumprimento desta condição automaticamente elimina o direito de reembolso. A solicitação feita dentro do prazo de 01 (um) dia facultará à TRAVEL ACE restituir o valor pago ou emitir um novo voucher, de mesmo valor e vigência para futura utilização. O não-cumprimento do prazo não dará direito a reembolso da importância paga na aquisição do voucher.

## 17. Prorrogação da Viagem

No caso do CONTRATANTE de um produto TRAVEL ACE estender sua viagem programada, poderá adquirir novo produto, sob as seguintes condições:

O período de validade do novo produto terá início imediatamente após a data de expiração do seu produto anterior. Portanto, caso queira solicitar esse novo cartão, deverá fazê-lo, ao agente que emitiu seu produto anterior, no prazo de **24 (vinte e quatro) horas** antes da data de término do produto vigente. Nesse caso, será emitido um novo voucher, que será pago de acordo com a tabela de preços do produto adquirido e publicada no folheto promocional.

**O novo produto terá o prazo de validade de até 30 dias.**

O(s) produto(s) não pode(m), de maneira nenhuma, ser utilizado(s) como extensão e/ou ampliação dos serviços que já foram utilizados para atendimento de problema da mesma natureza durante o período de validade de qualquer outro produto TRAVEL ACE que tenha sido adquirido anteriormente.

As obrigações da TRAVEL ACE ficam excluídas nos seguintes casos:

- a) extensão de atendimento e/ou limites de gastos por atendimento de qualquer natureza contida nas presentes condições gerais, durante a validade do produto anterior;
- b) consequências e/ou complicações derivadas destes tratamentos.

## 18. Sub-rogação

Até a totalidade dos valores pagos no cumprimento das obrigações emanadas das presentes Condições Gerais, TRAVEL ACE ficará automaticamente sub-rogada nos direitos e ações que possam corresponder ao CONTRATANTE seus herdeiros, contra terceiros, sejam pessoas físicas ou jurídicas, ficando compreendidas na sub-rogação dos direitos e ações, de ser exercidos perante as seguintes pessoas:

- terceiros responsáveis de um acidente
- empresas de transporte, concernentes a reembolso total ou parcial das passagens/pacotes não utilizados, quando TRAVEL ACE tenha tomado a seu cargo o traslado funerário do CONTRATANTE. Em consequência o CONTRATANTE cederá irrevogavelmente à TRAVEL ACE os direitos e ações compreendidas no presente ponto, obrigando-se a levar a cabo a totalidade dos atos jurídicos, e a prestar toda a colaboração que lhe seja requerida por motivo de sub-rogação ora acordada.

## 19. Foro

O foro competente para dirimir eventuais pendências decorrentes deste contrato é o da comarca da cidade de São Paulo - SP, Brasil.

## 20. Validade territorial

O Voucher TRAVEL ACE, não será válido para nenhum efeito, no país/cidade de residência habitual de seu CONTRATANTE. Todavia, não será válido para a obtenção de nenhum serviço dentro do país em que tiver sido emitido, com exceção durante passeios em cidades de parada, os serviços **somente poderão ser utilizados com prévia autorização da TRAVEL ACE**, e desde que em caso de atendimento emergencial, sendo o aludido serviço, também, regulado pelas presentes Condições Gerais.

## 21. Validade Temporária

Nos casos de emissão de Vouchers com determinada quantidade de dias, a responsabilidade e os serviços TRAVEL ACE limitam-se à validade indicada nos mesmos. Quando o CONTRATANTE necessitar de internação e não obtiver alta médica dada pela equipe de médicos TRAVEL ACE, e o seu voucher expirar, TRAVEL ACE estenderá, por mais 05 (cinco) dias, exclusivamente os benefícios de hospitalar hospitalar, sempre e quando os limites dos benefícios de assistência médica em caso de acidente ou enfermidade não estiverem vencidos e obedecendo o item "Excluições".

## 22. Responsabilidade dos Agentes Vendedores

Os agentes vendedores de TRAVEL ACE (Agentes de Viagens, Operadores, Empresas, Representantes Comerciais, Empresas de Transporte e todo agente vendedor ou emissor), não tomam parte na elaboração do contrato, instrumentado nas presentes Condições Gerais e, conseqüentemente, ficam desligados de toda responsabilidade emergente do mesmo.

## 23. Informação ao CONTRATANTE que utilize PRONTO SOCORRO

TRAVEL ACE esclarece ao CONTRATANTE que, eventualmente, precise ser atendido em Pronto Socorro ("Emergency Room") de um hospital, que não é incomum que, ao regressar ao seu país de origem ou de residência, passe a receber as notas fiscais por despesas no atendimento emergencial, tais como raios-X, atendimento médico, estudos especializados, etc., pois, de acordo com o critério administrativo dos hospitais, primeiramente é o paciente quem deve receber as notas fiscais e, logo após, a companhia prestadora de serviços, como é, nesse caso, TRAVEL ACE. Essa rotina administrativa pode durar mais de um mês até o hospital enviar as notas fiscais à Central de Atendimento TRAVEL ACE. Entretanto, se o CONTRATANTE receber esses comprovantes antes do que a Central de Atendimento, deve enviá-los ao escritório de representação local TRAVEL ACE a fim de que processo de pagamento, se devido for, seja concluído o mais breve possível.

## 24. Características Especiais deste Contrato

O presente é um contrato de adesão. A compra do produto e o uso do mesmo implicam que seu CONTRATANTE aceita o mesmo em todos os seus termos e, especialmente, que as obrigações da TRAVEL ACE prescrevem aos **180 (cento e oitenta) dias** corridos a partir da data de finalização da vigência do cartão.

## 25. Tabela de Limites de Benefícios do Produto MSC Cruzeiros

Os limites de benefícios deste produto, conforme os termos previstos nestas Condições Gerais, são:

• Assistência médica em caso de enfermidade e/ou acidente até .....	US\$ 2,000.00
• Assistência farmacêutica e odontológica até .....	US\$ 500.00
• Reposição de multas por cancelamento do cruzeiro até .....	US\$ 2,000.00
• Reembolso de bagagem de até .....	US\$ 300.00
• Reembolso de bagagem danificada até .....	US\$ 70.00
• Repatriação sanitária até .....	US\$ 2,000.00
• Repatriação por morte até .....	US\$ 2,000.00