

ANEXO II – GOLD CREDIT - ASSISTÊNCIAS

1. DEFINIÇÕES ESPECIAIS:

BENEFICIÁRIO

São BENEFICIÁRIOS aos serviços descritos neste Anexo, os associados dos Cartões de Crédito American Express Gold Credit, Pessoa Física, titular e adicional, desde que o cartão esteja ativo.

ACIDENTE

Considera-se acidente toda ocorrência de fato exclusivamente externo súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

DOENÇA

Considera-se doença a alteração aguda do estado de saúde do BENEFICIÁRIO, com evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, esteja acarretando sofrimento físico intenso, ou risco imediato à vida, impedindo o BENEFICIÁRIO de exercer atividades normais, impossibilitando a sua locomoção e caracterizando uma urgência médica. Para efeitos desta proposta, ficam excluídos os casos de doenças preexistentes e crônicas bem como suas consequências e agudizações.

Doença Crônica: Toda enfermidade que o associado for portador há mais de 30 (trinta) dias.

Doença de Base: Disfunção de qualquer órgão do associado que necessite de controle clínico e/ou laboratoriais periódicos.

Doença Aguda: doença de início súbito não decorrente de uma doença prévia.

Doença Pré-existente: estado patológico, pré-diagnosticado ou existente anteriormente a viagem.

DOMICÍLIO

É o endereço habitual do BENEFICIÁRIO, no Brasil, constante no cadastro da CONTRATANTE.

SINISTRO

É a ocorrência de fato externo súbito, danoso, imprevisível, involuntariamente causado, cujo efeito se produza na RESIDÊNCIA, decorrente de evento descrito e enumerado no item 9 (nove) deste instrumento, e que provoque inutilização de parte ou total do imóvel.

VEÍCULOS

Veículos automotores de passeio, esportivos e pick-ups, nacionais ou estrangeiros não ultrapassando 3,5 toneladas, excluídos os veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiros, veículos motorizados de menos de 04 (quatro) rodas e com mais de 10 (dez) anos de fabricação. O BENEFICIÁRIO deverá estar conduzindo o veículo para ter direito a utilização dos serviços de Assistência Automóvel.

FERIDOS

BENEFICIÁRIOS ocupantes do VEÍCULO, que tenham sido feridos gravemente em decorrência de um ACIDENTE com o mesmo.

PANE

Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do VEÍCULO por seus próprios meios, abrangendo os casos de falta de combustível, pneus furados ou avariados.

PANE SECA

Impossibilidade de locomoção do VEÍCULO pelos próprios meios em razão exclusiva da falta de combustível no mesmo.

2. OBJETO DO SERVIÇO

Este contrato tem por objeto a prestação de serviços de assistência e atendimento personalizado aos **associados** devidamente cadastrados junto a **Central de Atendimento**, através do telefone a cobrar (55 11 4133-9303) no exterior ou (0800 709-1021) no Brasil disponibilizado exclusivamente para o Associado Gold Credit disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, ininterruptamente, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias ao ano, prestando os serviços descritos neste anexo.

Se a ligação a cobrar não for possível, as despesas de comunicação com a Central de Assistência serão restituídas contra a apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

Os custos de todas as ligações telefônicas serão de responsabilidade da Central de Assistência.

3. PERÍODO DE VIAGEM E ÂMBITO TERRITORIAL

PERÍODO DE VIAGEM

O PERÍODO DE VIAGEM que gerará o direito à utilização dos serviços de assistência a serem executados pela CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, a seguir descritos, não poderá ultrapassar 90 (noventa) dias consecutivos.

Exclusivamente para a assistência relativa a bagagem, o PERÍODO DE VIAGEM com direito à utilização dos serviços a serem executados pela CONTRATANTE

tem início com o embarque aéreo do BENEFICIÁRIO em voo regular, encerrando-se com o desembarque no aeroporto de destino.

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência serão prestados aos associados, quando em viagem dentro do Território Brasileiro, a mais de 100 (cem) km do Município de seu domicílio ou no Exterior e o término em distância será o inferior a este raio.

4. SERVIÇOS E LIMITES

4.1. ASSISTÊNCIA A PESSOAS

Os serviços oferecidos neste contrato são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro ou plano de saúde. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos.

Por não se confundirem com um seguro ou plano de saúde, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas.

Todos os serviços emergenciais previstos neste contrato devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da Central de Assistência não serão reembolsados ao associado ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

Apesar dos serviços descritos neste contrato, serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infra-estrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

4.1.1. SERVIÇOS ASSISTÊNCIA VIAGEM

4.1.1.1. SERVIÇOS PRESTADOS NO EXTERIOR

INDICAÇÃO JURÍDICA

A Central de Assistência empenhar-se-á em fornecer-lhe, quando possível, o nome, endereço e número de telefone de 03 (três) profissionais.

Importante: As despesas decorrentes do atendimento deverão ser assumidas pelo BENEFICIÁRIO e pagas diretamente ao prestador de serviço indicado.

4.1.1.2. SERVIÇOS PRESTADOS NO EXTERIOR E NO BRASIL

(OS SERVIÇOS PRESTADOS NO BRASIL SERÃO DEVIDOS APENAS QUANDO O BENEFICIÁRIO ESTIVER A MAIS DE 100 KM DO MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO)

SERVIÇO DE INDICAÇÃO MÉDICA

A Central de Assistência irá fornecer-lhe, quando possível, o nome, endereço e número de telefone de até 03 (três) profissionais ou especialistas.

Importante: As despesas decorrentes do atendimento deverão ser assumidas pelo BENEFICIÁRIO e pagas diretamente ao prestador de serviço indicado.

ADIANTAMENTO DE DESPESAS HOSPITALARES

A Central de Assistência adiantará ao BENEFICIÁRIO ou seu representante legal, mediante assinatura de Termo de Reconhecimento de Dívida, o valor de US\$ 12,000.00 (doze mil dólares), devendo a Central de Assistência realizar o devido pagamento diretamente à instituição hospitalar envolvida. O BENEFICIÁRIO terá 60 (sessenta) dias, contados do efetivo empréstimo, para restituir o valor adiantado pela Central de Assistência ao câmbio Turismo da data da restituição.

O BENEFICIÁRIO deverá assinar documento de reconhecimento de dívida e prestar garantia bastante através de cheque caução a favor da CENTRAL DE ASSISTÊNCIA no Brasil.

Em caso de adiantamento de despesas, em que se tenha assinatura do Termo de Reconhecimento de Dívida, a Central de Assistência poderá cobrar do BENEFICIÁRIO que atrasar seu pagamento, multa de 2% (Dois por cento) sobre o valor do débito, bem com, juros moratórios de 1% (hum por cento) ao mês.

Prática e/ou participação de Ski: Exclusivamente nos casos de acidente ocasionados por prática de Ski, BENEFICIÁRIO poderá providenciar atendimento sem a obrigatoriedade de ligar primeiramente para a Central de Assistência, tendo direito a reembolso posterior. Caso seja necessário internação ou qualquer outra intervenção médica, após o atendimento emergencial o BENEFICIÁRIO deverá comunicar a Central de Assistência. O BENEFICIÁRIO deverá entrar em contato com a prestadora antes de sair do Hospital.

ADIANTAMENTO DE FIANÇA

Em caso de exigência de fiança judicial, para a concessão de liberdade provisória do BENEFICIÁRIO, a Central de Assistência providenciará o adiantamento do valor de US\$ 5,000.00 (cinco mil dólares) abaixo estabelecido para o pagamento da fiança, caso o BENEFICIÁRIO se envolva em acidente com responsabilidade civil ou criminal, com exceção de processos trabalhistas.

O BENEFICIÁRIO deverá assinar documento de reconhecimento de dívida e prestar garantia bastante através de cheque caução a favor da CENTRAL DE ASSISTÊNCIA no Brasil.

Importante: A liberação deste valor será feita mediante assinatura de Termo de Reconhecimento de Dívida, pelo BENEFICIÁRIO ou seu representante.

O valor adiantado deverá ser devolvido à Central de Assistência no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, ao câmbio turismo da data do reembolso.

Em caso de adiantamento de despesas, em que se tenha assinatura do Termo de Reconhecimento de Dívida, a Central de Assistência poderá cobrar do BENEFICIÁRIO que atrasar seu pagamento, multa de 2% (Dois por cento) sobre o valor do débito, bem com, juros moratórios de 1% (hum por cento) ao mês.

LOCALIZAÇÃO E ENCAMINHAMENTO DE BAGAGENS

Em caso de extravio de bagagens, o BENEFICIÁRIO deverá comunicar o fato à Cia. Aérea, obtendo uma prova por escrito desta notificação (PIR), para que esta

possa proceder à localização da bagagem. Feito isto, o BENEFICIÁRIO deverá contatar via telefone a Central de Assistência para que esta possa realizar o monitoramento do processo de localização da bagagem junto à Cia. Aérea, bem como informar seu domicílio transitório para que, no caso da companhia transportadora notificar a localização da bagagem, esta possa lhe ser enviada.

O período de busca está vinculado ao prazo determinado por cada Cia Aérea.

O BENEFICIÁRIO será comunicado da localização 1 (um) dia após o posicionamento da Cia Aérea.

Obs.1: O cartão Gold Credit possui seguro bagagem para os clientes que comprarem a passagem com o cartão.

Obs.2: Nos casos de perda ou roubo de bagagem em transporte aéreo, rodoviário ou marítimo o cliente terá direito a solicitar o seguro automático de bagagem. Após o recebimento da indenização da Cia. Transportadora o cliente poderá entrar com processo de pedido de indenização na **ACE Seguradora S/A**, enviando a documentação abaixo por sedex ou carta registrada.

*Cópias autenticadas ou originais de:

- Carta de próprio punho relatando o evento, nº. do RG, CPF e dados bancários; Cópia do RG; CPF e cópia da página com foto do passaporte; Passagens; Reclamação da Bagagem (Prova por escrito que a perda tenha sido informada à Empresa responsável pelo transporte); Recibo de Indenização da Empresa Responsável pelo transporte assinado pelo reclamando.

A/C DEPTO. DE SINISTROS CARTÕES AMERICAN EXPRESS

**BAGAGEM AUTOMÁTICO
CAIXA POSTAL 12585
SÃO PAULO - SP
CEP 04744-970**

IMPORTANTE:

- Os trechos que não foram pagos com o cartão GOLD CREDIT não terão direito a cobertura do seguro.
- O segurado terá o prazo de 1 ano para solicitar a indenização do seguro e o pagamento será feito através de depósito bancário.

CAPITAL SEGURADO

R\$ 100,00 por quilo transportado limitado a 35 Kg.

Obs.3: Serão beneficiados deste serviço o titular, adicional, cônjuge e filhos dependentes menores de 23 anos, desde que a passagem seja nominal a eles.

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Em caso de solicitação por parte do BENEFICIÁRIO, a Central de Assistência transmitirá mensagens urgentes, desde que relacionadas um caso de assistência, a uma ou mais pessoas indicadas pelo BENEFICIÁRIO, residentes no Brasil.

Importante: Este serviço somente será prestado para BENEFICIÁRIOS em viagem ao exterior ou a mais de 100 km (cem quilômetros) do domicílio de residência.

INFORMAÇÕES SOBRE VIAGENS

Em caso de solicitação, a Central de Assistência fornecerá ao BENEFICIÁRIO informações relativas às exigências de vacinas e vistos para países estrangeiros, endereços, números de telefones das Embaixadas e Consulados brasileiros em todo o mundo, além de endereços e números de telefones das embaixadas e consulados brasileiros em todo o mundo e endereços e números das agências de viagens AMEX em todo o mundo, conforme disponibilizado pela Amex à Central de Assistência.

4.1.2. SERVIÇOS ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

SERVIÇOS PRESTADOS EXCLUSIVAMENTE NO BRASIL

A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA encarregar-se-á do envio em até 24 horas à RESIDÊNCIA do BENEFICIÁRIO de profissionais para a contenção e reparação de um dano causado em decorrência de um SINISTRO.

Ficarão por conta da CENTRAL DE ASSISTÊNCIA as despesas decorrentes da mão-de-obra do profissional, empregada no local, até as limites abaixo definidos.

Correrão por conta do BENEFICIÁRIO as despesas com reposição de peças e reparações que excedam os limites fixados, devendo o BENEFICIÁRIO, nestes casos, quitar os custos, diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

CHAVEIRO

Se em seqüência a quebra, perda, furto ou roubo de chaves, o BENEFICIÁRIO não puder entrar ou sair da residência e não havendo alternativa viável para fazê-lo, a Central de Assistência enviará um chaveiro até a residência para que, se possível, seja realizada a abertura da porta e uma cópia da chave.

Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção por ano, no valor de R\$ 100,00 (cem reais) por evento.

Obs.: Estão excluídas deste serviço fechaduras de portas internas e guarda-roupas, fechaduras eletrônicas, digitais e de travamento interno.

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

ENCANADOR

Caso a residência habitual do BENEFICIÁRIO corra risco de alagamento, em decorrência de:

- Vazamentos súbitos e imprevistos

➤ Rompimento de canos ou perfurações acidentais

O (a) BENEFICIÁRIO (a) terá a disposição um encanador para atendimento emergencial.

Obs.: Estão excluídos consertos definitivos, bem como consertos de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, goteiras e desentupimento de banheiros, pias, ralos e desobstrução de cano de esgoto.

Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção por ano, no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

ELETRICISTA

Se, devido a ocorrência de evento(s) a residência ficar sem luz, no todo ou em parte, a Central de Assistência enviará até o local profissional (is) para minimizar o problema. A Central de Assistência assume tão somente as despesas de envio e mão de obra deste profissional, não assumindo os custos com material, nem de reparo definitivo.

Obs.: Estão excluídos deste serviço troca de lâmpadas, inclusive fluorescentes, conserto de interruptores, tomadas elétricas, qualquer aparelho elétrico, eletrodoméstico e aparelhos de calefação.

Limite: Até R\$ 80,00 (oitenta reais) por evento. Máximo 1 evento por ano.

INSTALAÇÃO DE REDE ELÉTRICA – NÃO EMERGENCIAL

Correrão por conta da Central de Assistência as despesas a mão-de-obra do eletricista, sendo por conta do BENEFICIÁRIO todas as despesas com peças e materiais, além dos custos de execução do serviço que excederem os limites deste serviço.

Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção por ano, no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, para instalação de pontos adicionais de rede elétrica.

A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA assumirá as despesas de envio e mão de obra no local, os custos com materiais para o reparo de qualquer espécie estão excluídos.

INSTALAÇÃO DO CHUVEIRO E LUMINÁRIAS – NÃO EMERGENCIAL

A Central de Assistência enviará a residência do BENEFICIÁRIO um profissional para instalação de chuveiro e luminárias correndo por conta da Central de Assistência. O BENEFICIÁRIO poderá acionar outras vezes, sendo os custos de sua responsabilidade.

Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção por ano, no valor de R\$ 100,00 (cem reais) por evento.

A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA assumirá as despesas de envio e mão de obra no local, os custos com materiais para o reparo de qualquer espécie estão excluídos.

AMPLIAÇÃO DO PONTO DE ILUMINAÇÃO – NÃO EMERGENCIAL

A Central de Assistência compromete-se a enviar à RESIDÊNCIA do BENEFICIÁRIO, um profissional para a ampliação de 1 ponto de iluminação **por ano**, limitado a R\$ 100,00 (cem reais).

A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA assumirá as despesas de envio e mão de obra no local, os custos com materiais para o reparo de qualquer espécie estão excluídos.

ORÇAMENTO

Em caso de solicitação por parte do BENEFICIÁRIO, a Central de Assistência indicará profissionais especializados, conforme relacionados abaixo, para diagnóstico/avaliação e elaboração de orçamento. Caso o orçamento seja aprovado pelo BENEFICIÁRIO, o profissional realizará os serviços.

A visita e o orçamento são gratuitos. Os custos relativos aos serviços realizados por esses profissionais serão integralmente de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

Os profissionais que podem ser indicados são:

RESIDÊNCIA: chaveiro, encanador, eletricista, pedreiro, vidraceiro, marceneiro, serralheiro, pintor, gesseiro, faxineira, vigilância, baby-sitter, conserto de eletrodoméstico e eletro-eletrônicos, localização de vazamentos.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções por ano

4.2. SERVIÇOS ASSISTÊNCIA VEÍCULOS

SERVIÇOS PRESTADOS EXCLUSIVAMENTE NO BRASIL

SOCORRO MECÂNICO

Em caso de ACIDENTE ou PANE, a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA providenciará o envio de um socorro mecânico para que o VEÍCULO seja, se possível, reparado no local. Despesas com substituição de peças defeituosas serão de inteira responsabilidade do BENEFICIÁRIO. A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA se responsabilizará pelas despesas de mão-de-obra empregada no local e deslocamento do socorro mecânico e não terá nenhuma responsabilidade por objetos deixados no VEÍCULO.

Este serviço garante apenas um reparo provisório que permita que o VEÍCULO se locomova sendo que, posteriormente, o BENEFICIÁRIO deverá levar o VEÍCULO até uma oficina de sua escolha, a fim de executar o reparo definitivo do VEÍCULO.

Este serviço será oferecido uma única vez por ocorrência.

Este serviço está limitado a 1 (uma) utilização ao ano e limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) para cada utilização.

REBOQUE

Em caso de ACIDENTE ou PANE, não sendo possível efetuar os reparos no local, a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA providenciará o envio de reboque, para o transporte do VEÍCULO até a oficina mais próxima do lugar do acontecimento, apta a realizar o conserto, ou a uma indicada pelo BENEFICIÁRIO limitado a 40km (quarenta quilômetros) do local da remoção por cada evento. Caso o reboque não encontre o BENEFICIÁRIO no local solicitado para a prestação de socorro, o BENEFICIÁRIO não poderá solicitar um novo reboque para o mesmo evento. A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA responde por todos os custos derivados da remoção, cessando sua responsabilidade após o devido ingresso do VEÍCULO na oficina.

Para VEÍCULOS enquadrados nas categorias comerciais leves ou utilitários, o BENEFICIÁRIO deverá providenciar a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque, ficando a mesma sob a sua total responsabilidade.

O reboque não poderá ser efetuado caso os documentos e a chave do VEÍCULO não se encontrem no local no momento do atendimento, devendo ainda estar de acordo com as leis vigentes. A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA não terá responsabilidade sobre os objetos deixados no VEÍCULO.

Este serviço será oferecido uma única vez por acontecimento e está limitado a 1 (uma) utilização ao ano.

CHAVEIRO

Em caso de perda, extravio, roubo, quebra das chaves ou chaves trancadas no interior do VEÍCULO, a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA providenciará a ida de um profissional para efetuar a abertura do VEÍCULO.

Este serviço somente será disponibilizado para VEÍCULOS que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais e é válido exclusivamente em cidade de mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes, sendo que, nas demais cidades, será garantida a remoção do VEÍCULO até um lugar seguro dentro do próprio município da ocorrência.

Não estão incluídos neste serviço os custos de conserto da fechadura danificada, nem da confecção de cópia da chave.

A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA somente realizará este serviço mediante a apresentação dos documentos do VEÍCULO.

Este serviço está limitado a R\$ 50,00 (cinquenta reais) por evento e 1 (uma) utilização por ano.

AUXÍLIO NA FALTA DE COMBUSTÍVEL

Em caso de falta de combustível que impeça a locomoção do VEÍCULO, a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA encarrega-se de providenciar, a seu critério, o fornecimento de combustível suficiente para que VEÍCULO chegue ao Posto de abastecimento mais próximo do local, ou a sua remoção, através de reboque, até o posto de abastecimento mais próximo dentro do município em que se verificou a ocorrência.

Correrão por conta da CENTRAL DE ASSISTÊNCIA as despesas com a mão-de-obra do profissional enviado ao local do evento, ficando as despesas com o combustível por conta do BENEFICIÁRIO.

Este serviço será oferecido uma única vez por acontecimento e está limitado a 1 (uma) utilização ao ano.

TROCA/SUBSTITUIÇÃO DE PNEU

Em caso de danos aos pneus do VEÍCULO, será enviado um profissional para a solução do problema, podendo ser, conforme o caso, a simples troca pelo sobressalente ou o reboque do VEÍCULO até um estabelecimento capaz de consertar o dano, mais próximo do local do evento, desde que situado numa distância de até 100 km (cem quilômetros) do local onde se encontrar o VEÍCULO.

Correrão por conta da CENTRAL DE ASSISTÊNCIA as despesas com a mão-de-obra do profissional enviado ao local do evento para a troca do pneu ou reboque do VEÍCULO, ficando as despesas com o conserto do pneu, câmara, pneu sobressalente, aro, roda, ou qualquer outra peça relacionada ao evento, por conta do BENEFICIÁRIO.

IMPORTANTE: Este serviço será prestado desde que o associado disponha de pneu reserva em seu veículo, em perfeitas condições de uso.

Este serviço será oferecido uma única vez por acontecimento e está limitado a 1 (uma) utilização ao ano.

5. EXCLUSÕES

5.1. EXCLUSÕES ASSISTÊNCIA EM VIAGEM

Não ficam garantidas por este contrato, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da CENTRAL DE ASSISTÊNCIA ou tenham sido executadas sem o seu acordo, salvo em casos de força maior ou impossibilidade material demonstradas, casos estes em que o BENEFICIÁRIO deverá comprovar, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de notas fiscais descritivas do serviço, em vias originais, acompanhadas de relatório médico e/ou odontológico, para que possa obter o reembolso, pela CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, daquelas despesas, dentro dos LIMITES DE COBERTURA previstos.

Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.

A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA não será responsável por gastos pessoais do BENEFICIÁRIO relativos às prestações respeitantes a:

- a) Doenças crônicas ou preexistentes que o BENEFICIÁRIO sofra anteriormente a viagem, conhecidas ou não pelo BENEFICIÁRIO, assim como sua agudização ou conseqüências. Neste caso, a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA somente efetuará, a seu exclusivo critério, a primeira consulta clínica que permita diagnosticar a doença preexistente;
- b) Toda e qualquer conseqüência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do BENEFICIÁRIO, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do BENEFICIÁRIO, causados por má fé;
- c) Acontecimentos ou conseqüências causadas por suicídio consumado ou frustrado do BENEFICIÁRIO;
- d) Danos sofridos pelo BENEFICIÁRIO em conseqüência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem prescrição médica;
- e) Despesas com aquisição de óculos, lentes, muletas e próteses em geral;
- f) Danos sofridos em conseqüência da prática de desportos radicais, tais como, mas não limitados a alpinismo, ski praticado fora de pista oficial ou aquático, caça, pesca submarina, esgrima, esportes que utilizem arma de fogo, e bem assim de práticas desportivas em competição, ou treino para competição e apostas;
- g) Assistências em conseqüência de um acidente laboral;
- h) Despesas com fisioterapia de caráter não urgente;
- i) Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez), parto e qualquer tipo de “check-up” médico geral;
- j) Repatriação sanitária, caso o BENEFICIÁRIO possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- k) Gastos com funeral, ou cerimônia fúnebre;
- l) Danos sofridos em conseqüência de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos e quaisquer perturbações de ordem pública;
- m) Danos sofridos em decorrência de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- n) Danos sofridos em conseqüência direta ou indireta de irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- o) Danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônica atípica, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.;
- p) Salvamento em mar, montanhas e zonas desérticas.

5.2. EXCLUSÕES ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

1º - Em relação aos serviços que pela sua natureza tenham que ser prestados a partir de países estrangeiros, a Central de Assistência não prestará os serviços que, por motivos de força maior, não imputáveis a si, se tornem impossíveis;

2º - O presente contrato não se aplica às seguintes situações:

- a) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como a habitual ou permanente do BENEFICIÁRIO;
- b) Estabelecimentos comerciais ou RESIDÊNCIA com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo BENEFICIÁRIO ou por terceiros;
- c) Acidentes que tenham ocorrido anteriormente ao início do contrato, ainda que as suas conseqüências se tenham prolongado para além dessa data;
- d) Os acidentes ou as suas conseqüências que derivem, direta ou indiretamente, de ações criminais do BENEFICIÁRIO ou as conseqüências originadas por dolo;
- e) Os acidentes que resultem de acontecimentos de guerra, tumultos e perturbações da ordem pública;
- f) Os acidentes que resultem, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas ou radioatividade;
- g) Acidentes causados por engenhos explosivos ou incendiários;
- h) Despesas decorrentes de despejo, arrolamento, confisco, expropriação, requisição de bens, ou danos causados ao imóvel, por ordem de autoridades judiciais, administrativas ou militares;
- i) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas, após a ocorrência de SINISTROS;
- j) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato.
- k) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza.
- l) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Central de Assistência, ou ainda contratados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização.

5.3. EXCLUSÕES RELATIVAS AOS VEÍCULOS

A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA não intervirá ou se responsabilizará por:

- a) Eventos ocorridos a veículos utilizados para fins comerciais ou para transporte de pessoas a título pago, tais como: táxi, ambulância, carro de aluguel, ou qualquer veículo motorizado de menos de quatro rodas ou com mais de 3,5 toneladas e com mais de 10 anos de fabricação;
- b) Despesas de conserto, após a entrada do VEÍCULO na oficina.
- c) Por objetos deixados no VEÍCULO, remoção, guarda e proteção de carga;
- d) Nos casos de intervenções consecutivas a PANES REPETITIVAS, caracterizando falta manifesta de manutenção por parte do BENEFICIÁRIO;
- e) Por mais de um serviço de reboque a cada ocorrência de ACIDENTE ou PANE com o VEÍCULO;
- f) Comprovada utilização indevida do VEÍCULO;

- g) Acidentes causados por engenhos explosivos ou incendiários transportados pelo BENEFICIÁRIO;
- h) Acidentes ou avarias ocorridos quando o veículo for conduzido por pessoa não legalmente habilitada;
- i) Pagamento de multas;
- j) Serviços de assistência a veículos de terceiros e/ou a seus ocupantes;
- k) Acidentes ou avarias ocorridos em viagens contra-indicadas em razão do estado de conservação das vias, dos meios de transporte ou do VEÍCULO assistido, excesso de passageiros ou viagem para locais de difícil acesso e sem recursos de infra-estrutura.

6. OCORRÊNCIAS

Quando ocorrer algum fato gerador das prestações dos serviços de assistência a serem executados pela CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, o BENEFICIÁRIO deverá:

- a) contatar imediatamente a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA caracterizando a ocorrência e fornecendo todas as informações necessárias para a localização dos prestadores de serviço de assistência solicitado;
- b) seguir as instruções da CENTRAL DE ASSISTÊNCIA e tomar as medidas necessárias e possíveis para impedir o agravamento das consequências da ocorrência;
- c) satisfazer, sempre que necessário, os pedidos de informação solicitados pela CENTRAL DE ASSISTÊNCIA e remeter-lhe prontamente todos os avisos, convocações ou citações que receber;
- d) O BENEFICIÁRIO que requerer um serviço, acionando a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, aceita "in actu" o prestador provido, quer seja este órgão estatal ou particular, conforme o local do evento, concordando assim com as normas locais de atendimento, inclusive em termos de qualidade.

7. ADIANTAMENTO DE VALORES

Para a liberação do adiantamento de valores o BENEFICIÁRIO deverá assinar documento de reconhecimento de dívida e prestar garantia bastante através de cheque caução a favor da CENTRAL DE ASSISTÊNCIA no Brasil.

Em caso de adiantamento de despesas, em que se tenha assinatura do Termo de Reconhecimento de Dívida, a Central de Assistência poderá cobrar do BENEFICIÁRIO que atrasar seu pagamento, multa de 2% (Dois por cento) sobre o valor do débito, bem com, juros moratórios de 1% (hum por cento) ao mês.

8. PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE RESTITUIÇÃO

Em caso de risco de vida, ou ainda nas cidades onde não houver infra-estrutura de profissionais necessária para a prestação dos serviços aqui previstos, o **associado**, ou seus familiares poderão organizá-los, desde que a **Central de Assistência** seja

previamente advertida, a fim de orientar e autorizar tal procedimento, o que será confirmado pelo conhecimento do código de controle interno fornecido ao **associado** pela **Central de Assistência**.

Em caso de risco de vida, impreterivelmente logo após tomar as medidas para o pronto atendimento do paciente, a pessoa responsável pelo **associado** deverá acionar a **Central de Assistência** para receber o código de controle interno. Esta comunicação deve ser feita antes do **associado** deixar o hospital.

As restituições serão calculadas tendo como limite de custo aquele habitualmente praticado pela **Central de Assistência** em condições similares.

Para solicitar esta Restituição, o **associado** deverá enviar os originais das faturas em correspondência endereçada ao:

DEPTO. DE RESTITUIÇÃO

A/ C – Coordenador **Saúde & Viagem**

Caixa Postal: 3042

CEP: 06210-970

Osasco – SP

informando:

- CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA
- CÓDIGO DO **ASSOCIADO**
- NOME, ENDEREÇO E TELEFONE PARA CONTATO
- DATA DO EVENTO E SERVIÇO UTILIZADO
- DADOS BANCÁRIOS PARA DEPÓSITO DO VALOR A SER RESTITUÍDO
- NOTAS FISCAIS ORIGINAIS PARA RESTITUIÇÃO

9. SINISTROS ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

- a) Incêndio - Combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;
- b) Explosão - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- c) Queda de raios - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago;
- d) Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes atingindo direta ou indiretamente a RESIDÊNCIA do BENEFICIÁRIO;
- e) Tremores de terra;
- f) Danos por água, provenientes súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;
- g) Furto qualificado ou roubo, consumados ou frustrados, praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas ou com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem na RESIDÊNCIA, desde que participados às autoridades (Boletim de Ocorrência);
- h) Queda de aeronaves - choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;

- i) Impacto de veículos terrestres ou animais, desde que não conduzidos pelo BENEFICIÁRIO ou por qualquer das pessoas mencionadas no artigo primeiro, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
- j) Derrame súbito de óleo de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;
- k) Quebra de vidros, incluindo espelhos, desde que devidamente aplicados e com espessura superior a 4 milímetros e superfície superior a meio metro quadrado, assim como de pedras mármore, desde que aplicadas em suporte adequado;
- l) Quebra ou queda de antenas exteriores de TV e TSF e respectivos mastros e espias, salvo em operações de montagem ou reparação;
- m) Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar destinados à utilização do BENEFICIÁRIO, salvo em operações de montagem ou reparação;
- n) Avarias na rede elétrica interna da RESIDÊNCIA devido à variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas;
- o) Vazamento de Gás.