

1. Procedimento para solicitar assistência

Se necessitar de assistência, e independentemente da sua situação geográfica em estrita concordância com as demais cláusulas desta condição geral, o beneficiário deve contatar a central de serviços de Assistência Vital Card. Para poder entrar em contato telefônico com a central, o beneficiário deve solicitar a chamada a cobrar ou chamar diretamente à central de serviços de Assistência nos números e contatos (Email, Skype e Whatsapp) que foram habilitados e disponíveis no voucher de assistência.

É uma obrigação do beneficiário sempre chamar e reportar a emergência. Nos casos em que o beneficiário não possa fazer o contato direto com a central, deverá fazer o processo de comunicação qualquer outra pessoa em seu nome de modo que a central operativa possa contatar o cliente para coordenar o atendimento.

Nota: Os telefones de ligação gratuita deverão ser discados tal como mostra no voucher. Caso o país onde se encontrar não tiver um número de telefone para ligação gratuita, deverá ligar através da operadora internacional do país onde o Beneficiário se encontrar solicitando ligação a cobrar ao telefone dos Estados Unidos indicado no voucher de assistência.

2. Validade Territorial

Quando contratado produto Internacional (Europa, EUA ou Mundial)

Os serviços serão prestados de acordo com o destino, e em nenhuma hipótese será prestado em território nacional.

Quando contrato produto Brasil

Os serviços serão prestados obrigatoriamente em território nacional, excluindo-se a cidade de residência do beneficiário.

3. Elegibilidade

São elegíveis aos serviços de assistência os beneficiários que adquiriram os serviços de assistência e que estão discriminados no respectivo documento de compra, não podendo em hipótese alguma serem transferindo a terceiros que não sejam os próprios beneficiários.

4. Vigência das Assistências

Os serviços de assistência serão prestados de acordo com a vigência contratada e descrita no voucher de assistência. A vigência se inicia a partir das 00:00 hrs da data indicada como “início de vigência” e se encerra as 00:00 Hrs na data indicada como “final de vigência”.

5. Prorrogação dos Serviços de Assistência

Caso o segurado necessite prorrogar sua viagem, deverá adquirir um novo voucher. A carência para utilização dos serviços de assistência respeitará 72 horas após início da vigência destacada no documento.

6. Restrições dos serviços

Os serviços de assistência não serão prestados caso o beneficiário não entre em contato com a Central de Assistência. Também estarão excluídos casos decorrentes e com consequências da ingestão de álcool.

7. Coberturas de Assistência

7.1. Auxílio na contratação de advogado

O Vital Card irá auxiliar o usuário na contratação de um Advogado para realizar a defesa civil ou criminal/penal do Beneficiário, no caso de ser imputada a ele a responsabilidade por um acidente de trânsito. Os custos dos honorários advocatícios serão inteiramente do usuário, cabendo apenas ao Vital Card a indicação e o auxílio na contratação.

O beneficiário poderá indicar uma pessoa no Brasil, que poderá ficar responsável pela transferência do valor dos honorários à Central Operativa, que fará o repasse do valor ao advogado indicado, sem custos de transferência ou remessa do valor.

Se encontram excluídos deste benefício, qualquer evento onde o beneficiário esteja em efeitos do álcool como também atos de sabotagem ou terrorismo.

7.2. Auxílio no pagamento de fiança judicial

Se o beneficiário for detido em consequência de um acidente de trânsito, o Vita Card irá auxiliar na transferência nacional ou internacional, ou da remessa nacional ou internacional para o devido pagamento de fiança. O beneficiário será responsável pelo custeio integral da fiança, exceto o custo da transferência/remessa em si.

O beneficiário poderá indicar uma pessoa no Brasil, que poderá ficar responsável pela transferência do valor dos honorários à Central Operativa, que fará o repasse do valor a título de fiança às autoridades locais.

Se encontram excluídos deste benefício, qualquer evento onde o beneficiário esteja em efeitos do álcool. Como também atos de sabotagem ou terrorismo.

7.3. Auxílio na transferência de fundos

Durante a viagem, em caso de necessidade imperiosa e imprevista, o Vital Card irá auxiliar ao passageiro na transferência nacional ou internacional do montante. Este benefício será aplicado uma única vez, qualquer que seja o prazo de validade do Plano de Assistência.

O valor a ser transferido deverá ser enviado à uma conta da Central Operativa, por qualquer pessoa no Brasil indicada pelo beneficiário. O valor será devidamente entregue ao beneficiário sem custo de transferência na conta bancária indicada.

7.4. Auxílio na Localização de Bagagem

No caso de roubo ou extravio de bagagens em voo regular e quando sob responsabilidade da companhia aérea transportadora, a Vital Card assistirá ao usuário em caráter informativo do status do processo de busca e entrega da bagagem. Este serviço se resume apenas à monitoração da localização junto à companhia aérea transportadora, sendo esta a responsável integralmente pela localização e entrega de fato.

Não estão incluídas neste serviço bagagens de voos fretados ou bagagens de mão que não foram despachadas.

7.5. Orientação em Caso de perda de Documentos

O Vital Card prestará assessoria ao Beneficiário para a denúncia do extravio, furto ou roubo de seus documentos, bagagens e objetos pessoais. Serão informados os procedimentos cabíveis a serem tomados junto aos órgãos competentes, inclusive para a obtenção de um novo passaporte ou outra medida que seja necessária para a obtenção da segunda via do documento.

7.6. Auxílio emergencial 24h, por telefone, e-mail ou WhatsApp

O Vital Card disponibilizará sua central de emergência disponível 24 horas e 365 dias do ano, para o atendimento telefônico, e-mail e whatsapp. Será oferecido a mais ampla rede de meios de contato para o usuário usufruir de seu atendimento, inclusive a transmissão de mensagens urgentes para os familiares ou para o agente de viagens, auxílio na reserva de hotéis em caso de prorrogação de estadia, auxílio na reserva ou alteração do bilhete aéreo em caso de impossibilidade de retorno do segurado decorrente de internação.

7.7. Acesso a rede credenciada mundial

Durante a viagem, o usuário dos serviços VITAL CARD poderá acessar a mais ampla rede de provedores médicos, odontológicos, especialistas, hospitais, aéreo, ambulâncias entre outros para receber o atendimento dentro das condições estabelecidas no contrato do atendimento, para superar os eventos agudos que puderam apresentar-se.

Este serviço baseia-se apenas na indicação do local credenciado, sendo a seguradora emissora do bilhete de seguro viagem responsável pela garantia do valor em si

7.8. Aplicativo gratuito para utilização do seguro viagem

O Vital Card disponibilizará o seu aplicativo para SmartPhones que visa oferecer acionamento e utilização dos serviços elencados nestas condições gerais, de forma cômoda e simples. O aplicativo também fornecerá todas as informações dos produtos e serviços contratados, forma de utilização e contatos emergenciais.

Para habilitar todas as funcionalidades o beneficiário deverá inserir a senha do voucher de assistência no aplicativo. O Smartphone deverá possuir sinal de rede (provisto pela telecom) e acesso ao GPS.

8. Considerações Gerais

Em todos os casos, para a obtenção dos serviços o Beneficiário deve:

- 8.1. Fica claramente entendido que a notificação à central resulta imprescindível ainda quando o problema suscitado se encontre totalmente resolvido, já que o Vital Card não poderá tomar a seu cargo o custo de nenhuma assistência sem o prévio conhecimento e autorização da Central de Serviços de Assistência.
- 8.2. O beneficiário aceita que o Vital Card se reserva o direito de gravar e auditar as conversações telefônicas que considere necessárias para um bom desenvolvimento da prestação dos seus serviços. O beneficiário aceita expressamente a modalidade indicada e manifesta sua conformidade pôr a eventual utilização dos registros como meio de prova em caso de existência de alguma controvérsia respeito da assistência prestada.

- 8.3. Se o Beneficiário ou uma terceira pessoa não puder se comunicar por uma circunstância ou razão involuntária com a Central de Serviços de Assistência antes do atendimento, o Beneficiário ou uma terceira pessoa, com a obrigação iniludível, deverá notificar o incidente de maneira imediata, nos casos que não permitam, deverá notificar dentro das 24 horas da ocorrência do evento. Não notificar dentro das 24 horas terá a perda automática dos direitos do beneficiário a reclamar ou solicitar uma indenização alguma.
- 8.4. Aceitar e acatar as soluções indicadas e recomendadas pela Central de Serviços de Assistência e, se for o caso, consentir a repatriação a seu país de origem quando, conforme opinião médica, seu estado de saúde o permitir e o exigir.
- 8.5. Em todos aqueles casos em que o Vital Card precisar, o Beneficiário deverá providenciar as autorizações para revelar sua história clínica completando o Record Release Form (Autorização para entrega de informação médica) que enviara o Centro de médico e o devolverá completo por fax à mesma à Central de Serviços de Assistência. Igualmente, o Beneficiário autoriza de forma absoluta e irrevogável a Vital Card a requerer em seu nome qualquer informação médica a os profissionais tanto do exterior como do país da sua residência.
- 8.5.1.Nota: Em alguns países, principalmente nos Estados Unidos e na Europa, devido a razões de padronização de informática, a maioria dos centros médicos, como hospitais, clínicas, laboratórios, muitas vezes enviam faturas e / ou pedidos de pagamento para os pacientes atendidos, inclusive mesmo depois de as contas ou faturas foram pagas e liquidadas. Caso isto aconteça, o beneficiário deve contatar o escritório da Central de Serviços de Assistência nos números fornecidos acima ou escrevendo para suporte@vitalcard.com.br e notificar esta situação.