

## 1. Procedimento para solicitar assistência

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

É uma obrigação do beneficiário sempre chamar e reportar à emergência. Em casos onde 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 apresentados no voucher. Caso o país onde se encontrar não tenha 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 contratado 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 ser transferidos a terceiros

## 4. Vigência das Assistências

Os serviços de assistência serão prestados de acordo com a vigência contratada descrita no voucher de assistência. A vigência se inicia a partir das 00h00min da data indicada como “início de vigência” e se encerra as 23h59min na data indicada como “final de vigência”.

## 5. 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 consequentes da ingestão de álcool.

## 6. Coberturas de Assistência

### 6.1. 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 sob efeitos do álcool como também atos de sabotagem e terrorismo.

## 6.2 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 sob efeitos do álcool. Como também atos de sabotagem ou terrorismo.

## 6.3. Auxílio na transferência de fundos

Durante a viagem, em caso de necessidade imperiosa e imprevista, o Vital Card irá auxiliar o 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 a 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.

## 6.4. Auxílio na Localização de Bagagem

No caso de roubo ou extravio de bagagens em voo regular e quando sob responsabilidade da companhia aérea transportadora, o Vital Card assistirá o usuário em caráter informativo do status do processo de busca e entrega da bagagem. Este serviço se resume apenas ao monitoramento 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.

## 6.5. 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.

## 6.6. 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 corretor de seguros ou agente de viagens, auxílio na reserva de hotéis em caso de prorrogação de estadia, e auxílio na reserva ou alteração do bilhete aéreo em caso de impossibilidade de retorno do segurado decorrente de internação.

## 6.7 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 se apresentarem.

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

## 6.8. 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 (provido pela telecom) e acesso ao GPS

## 7. Considerações Gerais

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

7.1. De forma imprescindível notificar a central, ainda quando o problema suscitado se encontre totalmente resolvido, visto 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

7.2. Aceitar que o Vital Card reserve 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 em pôr à eventual utilização dos registros como meio de prova em caso da existência de alguma controvérsia a respeito da assistência prestada

7.3 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.

7.4. 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 enviará ao centro médico e o devolverá completo por fax à mesma à Central de Serviços de Assistência. Igualmente, o Beneficiário autoriza de forma absoluta e irrevogável o Vital Card a requerer em seu nome qualquer informação médica aos profissionais tanto do exterior como do país da sua residência.

Nota: Em alguns países, principalmente nos Estados Unidos e na Europa, devido razões de padronização informática, a maioria dos centros médicos, como hospitais, clínicas, laboratórios, muitas vezes enviam faturas e / ou pedidos de pagamento para os pacientes atendidos, até mesmo depois que 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](mailto:suporte@vitalcard.com.br) e notificar esta situação.