



## Termos e Condições



# Cancelamento de Viagem Ampliada

A cobertura de cancelamento de viagem Ampliada permite o pagamento de uma indenização à Pessoa Elegível, conforme definido no Bilhete de Seguro, dos valores não reembolsáveis de depósitos e/ou despesas pagas por antecipação relacionadas com a sua viagem, até o limite do capital segurado contratado para esta garantia, caso à Pessoa Elegível seja impedido de iniciar a viagem segurada nacional ou internacional como consequência única e exclusivamente de:

1. Morte, acidente pessoal ou enfermidade grave da Pessoa Elegível que impossibilite o início de sua viagem;
2. Morte ou internação hospitalar em decorrência de acidente pessoal ou enfermidade declarada de forma repentina e de maneira aguda do cônjuge, pais, irmãos ou filhos da Pessoa Elegível;
3. Recebimento de notificação em juízo inadiável para à Pessoa Elegível comparecer perante a Justiça, desde que o recebimento da referida notificação seja posterior à contratação da viagem e/ou serviços turísticos;
4. Declaração de uma autoridade sanitária competente deixando à Pessoa Elegível em quarentena, desde que a declaração seja posterior à contratação da viagem e/ou serviços turísticos.
5. Prejuízo/Perda sério/severo no estabelecimento residencial ou comercial à Pessoa Elegível causado por incêndio, explosão e alagamento, tornando a propriedade inabitável, bem como Roubo por uso de força de fora para dentro da propriedade com indícios visíveis de arrombamento do dito evento, e com dano material ao patrimônio como resultado do uso da força no roubo.
6. Complicações na gravidez sofridas pela Pessoa Elegível ou o cônjuge que coloque em risco a saúde ou vida dos envolvidos.
7. Perda inesperada do emprego formal da Pessoa Elegível.
8. Perda dos documentos da Pessoa Elegível devido a furto ou roubo onde não seja possível a recuperação dos mesmos para realização da viagem.
9. Requerimento para juntar-se às forças armadas do país.

## O que eu preciso para ser coberto?

Para que o benefício esteja disponível aos Cartões Visa elegível indicados neste guia, é necessário que:

- o valor total das passagens tenha sido pago com um Cartões Visa elegível; ou
- as passagens tenham sido compradas mediante resgate de pontos em programas de fidelidade, desde que as taxas de embarque e eventuais impostos devidos tenham sido pagos com um Cartão Visa elegível; ou
- não havendo incidência de taxas de embarque ou impostos, somente as passagens tenham sido compradas mediante resgate de pontos obtidos pela utilização do Cartões Visa elegível; e
- tenha sido emitido o Bilhete de Seguro Viagem.

## Definições

**Aviso de sinistro:** comunicação da Pessoa Elegível ou seu(s) beneficiário(s) à Seguradora sobre a ocorrência de um evento ou sinistro.

**Bilhete de seguro:** documento emitido pela companhia seguradora que formaliza a aceitação da(s) cobertura(s) solicitada(s) pela Pessoa Elegível, substitui a apólice individual e dispensa o preenchimento de proposta, nos termos da legislação específica.

**Cartão elegível:** É o cartão de crédito, emitido no Brasil em conformidade com a licença e as regras do sistema de pagamentos instituído pela Visa, que possuem incluídas como benefício, as coberturas definidas neste Guia.

A Visa não é provedora dos seguros. Este seguro e sua correspondente cobertura são oferecidos pela AIG Seguros Brasil S/A, CNPJ/MF n.º 33.040.981/0001-50, (a "AIG") aos portadores de Cartões Visa elegíveis. As descrições deste benefício não são apólices de seguro. O seguro está sujeito aos termos e condições gerais, limitações e exclusões da apólice emitida pela AIG, sendo possíveis alterações ou cancelamento dos termos e condições gerais do seguro.

**Capital segurado:** É o valor na data de ocorrência do Evento Coberto pelo seguro que corresponde à quantia máxima a ser paga ou reembolsada pela Seguradora.

**Central de atendimento:** Canal de comunicação e facilidades disponíveis (equipamentos, sistemas e pessoal) que tem como objetivo fazer a interface entre os clientes, a Visa e os serviços de assistência do seguro. O telefone é gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas e com atendimento em português. Pode ser acessada pelos números 0800-891-3679 (Brasil)<sup>1</sup>, 1-800-396-9665 (EUA e Canadá)<sup>1e2</sup> ou chamada a cobrar ("collect call") 1-303-967- 1098 (outros países)<sup>1e2</sup>.

<sup>1</sup> Para ligações feitas de telefone celular, todas as taxas de roaming são de responsabilidade do usuário.

<sup>2</sup> Chamada a cobrar através de um operador internacional.

**Empresa de transporte:** pessoa jurídica que opera um transporte público autorizado, incluindo uma empresa de transporte aéreo.

**Evento coberto:** É o acontecimento futuro, possível e incerto, em virtude do qual o segurado pode receber a indenização prevista no seguro.

**Formulário de solicitação:** documento a ser fornecido pela central de atendimento, após a comunicação de um sinistro ou solicitação de um serviço de assistência, que deve ser preenchido e devolvido juntamente com os documentos exigidos, nos prazos estabelecidos.

**País de emissão do cartão:** para fins deste programa considera-se o país de emissão do Cartão Visa elegível o Brasil.

**País de residência:** para fins deste programa o país de residência considera-se o domicílio da pessoa natural onde ela estabelece a sua residência com ânimo definitivo.

**Riscos excluídos:** eventos preestabelecidos neste Guia, nas Condições Gerais e Especiais do seguro, que isentam a seguradora de qualquer responsabilidade quanto ao pagamento relativo a estes eventos.

**Seguradora:** é a AIG Seguros Brasil S.A. empresa autorizada pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) a funcionar no Brasil como Seguradora.

**Pessoa Elegível:** É a pessoa física titular ou adicional de um Cartão Elegível emitido em conformidade com as regras do sistema de pagamentos instituído pela Visa, seus Dependentes, bem como qualquer pessoa que tenha a passagem paga com o Cartão Elegível em nome do titular do cartão.

**Titular:** Significa uma pessoa física que possua um cartão Visa ativo e válido, emitido em seu nome no Brasil, como titular ou adicional.

- **Dependentes:** o cônjuge/companheiro (a), os filhos, os enteados e os menores considerados dependentes econômicos do titular do cartão.
- **Cônjuge/companheiro:** pessoa ligada ao portador por vínculo matrimonial ou de união estável, nos termos da lei aplicável em vigor.
- **Dependentes Econômicos:** para fins deste programa considera-se como dependentes econômicos: Filho (a) ou enteado (a) até 21 (vinte e um) anos ou, em qualquer idade, quando incapacitado física e/ou mentalmente para o trabalho; Filho (a) ou enteado (a) universitário(a) ou cursando escola técnica de 2º grau, até 24 (vinte e quatro) anos; Menor pobre, até 21 (vinte e um) anos, que o contribuinte crie e eduque e do qual detenha a guarda judicial.

**Viagem segurada internacional:** É o período de tempo compreendido entre o início e o término da vigência das coberturas do seguro, sendo que deslocamento deve ser para uma localidade fora do país de

residência realizado por uma empresa de transporte público autorizado.

**Viagem segurada nacional:** É o período de tempo compreendido entre o início e o término da vigência das coberturas do seguro, sendo que o deslocamento deve ser maior que 100 km (Quilômetros) de seu local de domicílio tendo como destino local dentro do território brasileiro, realizado por uma empresa de transporte público autorizado.

**Transporte público autorizado:** É qualquer meio de transporte terrestre, marítimo ou aéreo operado sob licença válida para o transporte pago de passageiros. Não se incluem nesta definição o transporte individual de passageiros, como exemplo, táxis ou veículos de aluguel, além de meios de transporte sem fiscalização, como embarcações, e também transporte fretado, ou particular, como aeronaves e helicópteros. Exceto os:

- transfers utilizados imediatamente antes do embarque ou após o desembarque de voo operado por uma companhia aérea, desde que relacionados com a viagem segura; e
- transfers que façam parte da viagem segura.

**ATENÇÃO:** Estes benefícios estão disponíveis em vários lugares do mundo, exceto nos seguintes países: Cuba, Síria, Sudão, Irã, Coreia do Norte e Região da Criméia.

## Riscos Excluídos

Além dos riscos excluídos comuns a todas as coberturas previstas nas condições gerais, para as coberturas deste guia excluem-se:

1. Cirurgias plásticas e suas consequências, incluindo-se aquelas derivadas de problemas congênitos. No entanto, estão cobertas as cirurgias plásticas restauradoras decorrentes de Acidente Pessoal coberto ocorrido no período de cobertura do Seguro;
2. Tratamento estético e para obesidade em quaisquer modalidades, bem como cirurgias e períodos de convalescença a ele relacionados;
3. Hospitalizações para exames físicos rotineiros ou qualquer outro exame sem que haja abalo na saúde normal;
4. Hospitalizações quando o paciente não estiver sob cuidados de médicos legalmente habilitados.

Também estão excluídas da cobertura desta garantia as internações em instituições do tipo abaixo relacionados:

1. Instituição para atendimento de mentais, ou seja, uma instituição primordialmente dedicada ao tratamento de enfermidades psiquiátricas, incluindo subnormalidades; ou ainda o departamento psiquiátrico de um hospital;
2. Local para idosos, casas de descanso, asilos e assemelhados;
3. Clínicas ou local para recuperação de viciados em álcool e drogas;
4. Instituições de saúde hidroterápica ou clínica de método curativos naturais; casa de saúde para convalescentes; unidade especial de Hospital usada primordialmente como um lugar para viciados em drogas ou álcool, ou como uma instituição de saúde para convalescentes ou para reabilitação; clínicas de emagrecimento e SPA.

## Perda dos Benefícios

A Pessoa Elegível perderá o direito a qualquer indenização decorrente do seguro quando:

1. deixar de cumprir as obrigações indicadas para este seguro;
2. agravar (aumentar) intencionalmente (de propósito) o risco segurado;
3. por qualquer meio ilícito, fraude ou simulação por parte da Pessoa Elegível durante sua vigência, ou ainda para obter ou aumentar a indenização, a Pessoa Elegível, seus propositos ou seus beneficiários, seus sócios controladores, dirigentes e administradores legais, e/ou seu representante legal procurar obter benefícios do presente contrato;
4. fizer declarações inexatas, por si ou por seu representante, ou omitir circunstâncias. Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé da Pessoa Elegível, a Seguradora cancelará o seguro, cessando a cobertura a partir da data de cancelamento;
5. deixar de comunicar imediatamente à seguradora, logo que saiba, qualquer fato capaz de aumentar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé;
6. deixar de informar o sinistro à seguradora, tão logo tome conhecimento, e não adotar as providências imediatas para reduzir suas consequências;
7. o sinistro decorrer de dolo da Pessoa Elegível, má fé, fraude e/ou simulação.

## Valor do Benefício

### Cartão Visa elegível / Capital Segurado

Visa Infinite • Até USD 3,000<sup>(1)</sup>/R\$ 8.000<sup>(2)</sup>

(1) Limite de CAPITAL ASEGURADO válido para viagens internacionais.

(2) Limite de CAPITAL ASEGURADO válido para viagens nacionais.

## Como proceder em caso de sinistro?

A Pessoa Elegível deve comunicar a ocorrência do sinistro de imediato, mesmo que ainda não esteja de posse da documentação que instruirá o formulário de solicitação. A falta de comunicação tempestiva poderá resultar na perda do benefício.

A Pessoa Elegível tem três opções para abrir um sinistro:

### 1. No Portal de Benefícios

A Pessoa Elegível pode abrir sua solicitação através do Portal de Benefícios Visa: [www.Visa.com.br/portaldebeneficios](http://www.Visa.com.br/portaldebeneficios), preencher o formulário de solicitação, incluir a documentação necessária e acompanhar o seu caso.

### 2. Por telefone

- a. A Pessoa Elegível pode entrar em contato com a Visa pelo telefone gratuito da Central de Atendimento comunicando o evento ocorrido.
- b. Durante o contato, a Pessoa Elegível do Cartão Visa elegível deverá informar:
  - O nome completo a Pessoa Elegível e o número de seu Cartão Visa elegível;

- O local e o telefone onde se encontra.
  - O problema e o tipo de informação ou ajuda necessários.
- c. O titular do cartão receberá um kit de sinistro contendo o formulário de solicitação e a lista de documentos necessários para cada solicitação.
  - d. Todos os documentos exigidos, incluindo o formulário de requerimento, devem ser enviados eletronicamente para [laclaim@ap-Visa.com](mailto:laclaim@ap-Visa.com)

### 3. Por correio

Claims Administrator  
Visa Card Benefits Administration  
Maipú 255, Piso 17  
C1084ABE, Buenos Aires, Argentina

## Documentos básicos necessários para aviso de sinistro

1. Cópia do Bilhete de Seguro Viagem e Complemento.
2. Cópia do extrato da conta do Cartão Visa elegível que mostra o pagamento total da passagem de viagem.
3. Documento comprovativo de que as despesas de viagem e alojamento não são Reembolsáveis e que foram pagas antecipadamente com o Cartão Visa elegível.
4. Documento que comprove a causa do cancelamento:
5. Documento de uma fonte independente, incluindo, mas não limitado a um relatório médico, policial ou outro oficial, descrevendo em detalhes o motivo do cancelamento.
6. Formulário de Autorização de Crédito em Conta Corrente.
7. Qualquer outra informação que possa ser requerida.

O titular do cartão é a única pessoa autorizada a abrir uma solicitação.

Nenhum pagamento será feito sem que toda a documentação exigida tenha sido enviada.

O prazo para o pagamento das indenizações é de 30 (trinta) dias, contados a partir da data em que tiverem sido entregues todos os documentos básicos.

A seguradora se reserva no direito de solicitar qualquer outro documento que se faça necessário para análise e conclusão do processo.

No caso de solicitação de documentos e/ou informações complementares, mediante dúvida fundada e justificável, este prazo será suspenso, e a contagem do prazo voltará a correr a partir do dia útil subsequente àquele em que foram completamente atendidas as exigências.

## Considerações Finais

Esta informação deve ser inserida no início do documento:

A Visa não é provedora dos seguros. Este seguro e sua correspondente cobertura são oferecidos pela AIG Seguros do Brasil S/A. (a "AIG") aos portadores de Cartões Visa elegíveis. As descrições deste benefício não são apólices de seguro. O seguro está sujeito aos termos e condições

gerais, limitações e exclusões da apólice emitida pela AIG, sendo possíveis alterações ou cancelamento dos termos e condições gerais do seguro.

Nos termos da legislação pertinente aos seguros privados, a Visa figura como representante de seguros, tendo um contrato com a AIG Seguros Brasil S/A para que esta disponibilize a cobertura securitária aos portadores de cartões Visa, arcando, a Visa, em todos os casos, integralmente com o pagamento dos respectivos prêmios de seguros perante a AIG Seguros Brasil S/A, não se obrigando a Visa a efetuar qualquer pagamento de indenização em favor dos segurados.

**ATENÇÃO: O SEGURO VIAGEM NÃO É SEGURO SAÚDE! LEIA ATENTAMENTE AS CONDIÇÕES CONTRATUAIS, OBSERVANDO SEUS DIREITOS E OBRIGAÇÕES, BEM COMO O LIMITE DO CAPITAL SEGURADO CONTRATADO PARA CADA COBERTURA.**

Este documento tem por objetivo servir como guia de rápida de consulta para os benefícios oferecidos aos Portadores do Cartão Visa elegível e seus beneficiários, nos termos abaixo definidos.

Os seguros e benefícios ofertados aos portadores do Cartão Visa elegível são fornecidos sem que o segurado tenha que custeá-los, de acordo com o cartão adquirido.

Para ser elegível ao benefício, o segurado deverá emitir o Bilhete de Seguro. Este deverá ser apresentado em caso de sinistro. Somente estarão cobertas viagens iniciadas após a emissão do Bilhete de Seguro.

Estarão cobertas todas as viagens realizadas durante o período de vigência do Bilhete de Seguro, desde que observado os termos e condições do seguro.

O Bilhete de Seguro Viagem tem vigência de 12 (doze) meses a partir da data da emissão. Se a viagem iniciada durante os 12 meses de cobertura do Bilhete de Seguro terminar após esse período, é imprescindível emitir um novo Bilhete de Seguro ao término dos primeiros 12 meses para complementar a cobertura.

Se você possui um Bilhete de Seguro Viagem Visa já emitido para uma viagem específica e posteriormente emitir este Bilhete de Seguro Viagem, com vigência de 12 meses, serão consideradas as coberturas previstas em um único bilhete, não sendo as coberturas dos bilhetes acumuladas em caso de sinistro.

Em caso de divergência entre este guia e as Condições Gerais do Seguro, prevalecerão sempre as disposições estabelecidas nas Condições Gerais do Seguro aceita e em vigor na jurisdição em que seu Cartão Visa elegível foi emitido. No Brasil, a cobertura de seguro é oferecida pela AIG Seguros Brasil S/A.

Para completo acesso às Condições Gerais do seguro acesse <http://www.aig.com.br>. Processo SUSEP n.º 15414.900762/2015-16.

A cobertura e a indenização aplicáveis em caso de sinistro considerará o tipo de cartão utilizado na compra da passagem.

O registro deste plano na SUSEP, não implica por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

## Como emitir o seu Bilhete de Seguro?

A Pessoa Elegível tem duas opções para obter o seu Bilhete de Seguro para a cobertura de Emergências Médicas Internacionais SEMI:

- i. pode ligar para a CENTRAL DE ATENDIMENTO previamente ao embarque a sua viagem e solicitar o Bilhete de Seguro, que será enviado dentro das 48 horas posteriores à solicitação, por e-mail ou fax, sem custo adicional; ou
- ii. pode registrar-se no Portal de Benefícios Visa: [www.visa.com.br/portaldebeneficios](http://www.visa.com.br/portaldebeneficios), preencher as informações necessárias e obter o Bilhete de Seguro. Neste caso, o Bilhete de Seguro será enviado pelo correio eletrônico a Pessoa Elegível em até 24 horas.

## Conversão dos Valores de Capital Segurado em moeda estrangeira

As despesas efetuadas no exterior serão estabelecidas em moeda estrangeira apenas como referência.

O valor será convertido e atualizado monetariamente, nos termos da legislação específica, respeitando o limite do capital segurado estabelecido para cada cobertura, cujo reembolso ou pagamento de indenização relacionada às despesas efetuadas no exterior será realizado em moeda nacional, com base na data:

- a. Quando do pagamento realizado pela Pessoa Elegível através de cartão de crédito, será considerada a taxa de câmbio aplicada pelo banco emissor do cartão de crédito, incluindo-se os impostos incorridos pela operação financeira (IOF) com base na data do pagamento da fatura;
- b. Quando do pagamento realizado em espécie pela Pessoa Elegível será considerada para conversão a última taxa de câmbio de venda da moeda de emissão do seguro divulgada pelo Banco Central do Brasil na data do pagamento da indenização.

**ATENÇÃO:** Para VIAGEM SEGURADA NACIONAL todos os valores, e qualquer pagamento de indenização referente a esse seguro, serão realizados em moeda nacional, conforme estabelecido no BILHETE DE SEGURO.

### TELEFONES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO VISA:

BRASIL<sup>1</sup>: 0800-891-3679

EUA E CANADÁ<sup>1e2</sup>: 1-800-396-9665

OUTROS PAÍSES<sup>1e2</sup>: 1-303-967-1098

<sup>1</sup> Para ligações feitas de telefone celular, todas as taxas de roaming são de responsabilidade do usuário.

<sup>2</sup> Chamada a cobrar através de um operador internacional.

SAC AIG (Central 24h): 0800 726 6130.

SAC AIG - Atendimento a Deficientes Auditivos e de fala (Central 24h): 0800 724 0149.

Ouvidoria AIG (2ª a 6ª feira, das 9h às 18h): 0800 724 0219.

Ouvidoria AIG - Atendimento a Deficientes Auditivos e de fala (2ª a 6ª feira, das 9h às 18h): 0800 200 1244.