CAPEMISA
SEGURADORA

REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO PESSOAL

Versão Jan/2025

CAPEMISA Seguradora de Vida e Previdência S/A
CNPJ: 08.602.745/0001-32

1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Segurado serviços ligados à **Assistência Proteção Pessoal**, de acordo com as condições e limites definidos deste Regulamento.

2. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

O acionamento dos serviços deverá ser feito por meio de contato telefônico com a Central de Atendimento da Assistência imediatamente após o acontecimento, cabendo fornecer a cópia do Bilhete/Slip da viagem comprada, as informações necessárias para identificação do Segurado, o tipo de serviço e a descrição do problema ocorrido.

Os serviços somente estarão disponíveis quando solicitados por meio dos telefones: 0800 291 0148 e 0800 282 1522 (Brasil) ou 55 21 3090-1175 e 55 24 2491-8901 (Brasil e Exterior).

Os serviços são prestados exclusivamente pela Prestadora de serviços e não haverá reembolso de despesas realizadas sem o prévio conhecimento e autorização expressa da Central de Atendimento da Assistência.

3. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo território nacional.

4. SERVIÇOS

4.1. Interface com o plano de saúde: caso o Segurado necessite de internação hospitalar, em consequência de agressão física, roubo e/ou acidente pessoal, a Prestadora de Serviços consultará o Segurado ou, em caso de impossibilidade deste, consultará a sua família, para saber se possui plano de saúde e se o plano prevê remoção inter-hospitalar. Se afirmativo, a Prestadora de Serviços providenciará o acionamento para remoção até o hospital credenciado ao plano de saúde, sendo de responsabilidade do plano de saúde os custos dessa remoção

LIMITE: 1 (um) evento por vigência.

4.2. Retorno à residência após alta hospitalar: caso o Segurado tenha sido hospitalizado, em consequência de agressão física, roubo e/ou acidente pessoal, e uma vez determinada a sua alta hospitalar, a Prestadora de Serviços fornecerá o meio de transporte mais adequado para o seu retorno à sua residência.

LIMITE: até R$ 500,00 (quinhentos reais), limitado a 1 (um) evento por vigência.

4.3. Transporte e envio de familiar: no caso de o Segurado ficar hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, em consequência de agressão física, roubo e/ou acidente pessoal, e não esteja em companhia de um familiar ou de outra pessoa que possa acompanhá-lo, a Prestadora de Serviços custeará as despesas com a passagem de ida e volta, em meio de transporte mais adequado e definido por esta, para o deslocamento do acompanhante até o local onde o Segurado esteja hospitalizado.

LIMITE: 1 (uma) Passagem ida/volta (classe econômica), limitado a 1 (um) evento por vigência.

4.4. Hospedagem para familiar: em complemento ao serviço do item 4.3, a Prestadora de Serviços fica responsável pelas despesas com as diárias da hospedagem do acompanhante do Segurado hospitalizado, desde que a hospitalização ocorra fora do Município de seu domicílio.

IMPORTANTE: A prestação deste serviço está condicionada à utilização do serviço de "Transporte e envio de familiar". Estão excluídas do serviço "Hospedagem para familiar" todas e quaisquer despesas extras, tais como: telefonemas, restaurantes, frigobar e similares, mesmo que sejam devidamente comprovadas.

LIMITE: até R$ 200,00 (duzentos reais) por diária, limitado a 10 (dez) diárias para 1 (um) evento por vigência.

4.5. Envio de taxi: caso o Segurado necessite de transporte para o seu retorno à sua residência ou ao local de destino, em consequência de agressão física, roubo e/ou acidente pessoal, a Prestadora de Serviços providenciará o envio de um taxi ou de um transporte mais adequado.

LIMITE: até R$ 200,00 (duzentos reais), limitado a 1 (um) evento por vigência.

4.6. Transmissão de mensagens urgentes: caso o Segurado tenha sofrido agressão física, roubo e/ou acidente pessoal, poderá solicitar o auxílio da Prestadora de Serviços para comunicar-se com seus parentes ou com a empresa onde trabalha, por meio de mensagens.

LIMITE: ilimitado.

4.7. Informação e envio de documentos em caso de perda e/ou roubo: no caso de perda e/ou roubo de documentos do Segurado, indispensáveis ao prosseguimento da viagem, a Prestadora de Serviços prestará informação sobre os órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outras medidas necessárias. Se existirem documentos substitutos ou cópia autenticada no domicílio do Segurado, a Prestadora de Serviços poderá, opcionalmente, remetê-los até o local onde se encontre o Segurado, desde que prévia e expressamente autorizada pelo Segurado.

LIMITE: ilimitado.

4.8. Informações sobre bloqueio de cartão de crédito: no caso de perda e/ou roubo do cartão de crédito, a Prestadora de Serviços fornecerá informações sobre procedimentos para o bloqueio dos cartões de crédito, bem como telefones das administradoras de cartões para o contato direto pelo Segurado.

LIMITE: ilimitado.

4.9. Informações sobre bloqueio de celular: no caso de perda, roubo ou furto do aparelho celular, a Prestadora de Serviços fornecerá ao Segurado os telefones de concessionárias para que ele possa solicitar o bloqueio.

LIMITE: ilimitado.

4.10. Informações sobre cadastramento de cheques perdidos ou roubados: no caso de perda, roubo ou furto do talão de cheques, a Prestadora de Serviços fornecerá o(s) canal(is) de atendimento(s) do Serasa para que o Segurado entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques.

LIMITE: ilimitado.

4.11. Serviço Psicológico: no caso de roubo e/ou acidente pessoal, a Prestadora de Serviços disponibilizará atendimento

telefônico a ser realizado por Psicólogos, para avaliação da necessidade do Segurado, com duração de até 1 (uma) hora.

O atendimento tem como objetivo avaliar a abrangência do comprometimento emocional, bem como avaliar a melhor forma para prosseguimento do tratamento.

Se necessário, o Psicólogo orientará o Segurado para um tratamento mais prolongado e poderá indicar serviços de Psicologia/Terapia para atendimento público ou privado.

LIMITE: 1 (um) evento por vigência.

5. EXCLUSÕES GERAIS

A Prestadora de Serviços não será responsável por gastos pessoais do Segurado nas seguintes situações:

- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do Segurado, bem como as provocadas por atos, ação ou omissão ou causados por má-fé;
- Despesas com fisioterapia;
- Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez), parto, exame pré-natal e qualquer tipo de "*check-up*" médico geral;
- Transporte ou remoção sanitária, caso o Segurado possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- Gastos com funeral, cremação ou cerimônia fúnebre;
- Danos sofridos em consequência de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos e quaisquer perturbações de ordem pública;
- Danos sofridos em decorrência de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- Utilização indevida de cartões de crédito, celulares e/ou cheques perdidos ou roubados.

6. UTILIZAÇÃO E VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS

A utilização dos serviços da Assistência Proteção Pessoal estará assegurada durante a Vigência Individual do Seguro/Microsseguro, desde que a contratação do Seguro/Microsseguro e o pagamento do Prêmio tenha sido efetuado antes do início da viagem.

A Vigência Individual do Seguro/Microsseguro estará expressa no Bilhete/Slip da passagem e iniciará a partir do momento em que o Segurado se encontrar no recinto da plataforma de embarque, estendendo-se aos lugares de paradas intermediárias e transbordo, e encerrará no momento em que o Segurado deixar o recinto da plataforma de desembarque.