

# ■ ISIS

Você está recebendo o Certificado ISIS e ISIS Corporate, com todas as informações necessárias sobre a sua Assistência Médica Internacional. Em formato prático para viagem, este guia traz valores e descritivos de cobertura, regras de uso, contato das centrais de atendimento e procedimentos de utilização. Leia atentamente e lembre-se que este é um conjunto de cláusulas contratuais que estabelecem direitos e obrigações do titular do Certificado e do ISIS.

Seja qual for o seu destino, não se esqueça de levar o seu melhor amigo. Ele cabe na mala, na bolsa, na mochila...



O símbolo ao lado indica informações que se referem especificamente aos planos ISIS Corporate.

# ÍNDICE DAS COBERTURAS

(VALOR MÁXIMO DA COBERTURA, EM US\$)

PG	
<b>16</b>	<b>SERVIÇOS ASSISTENCIAIS ISIS</b>
<b>18</b>	A. Assistência Médico-Hospitalar (inclui ambulância)
<b>20</b>	B. Repatriação Funerária
<b>21</b>	C. Repatriação Sanitária
<b>22</b>	D. Emergência odontológica originada de acidente
<b>23</b>	E. Emergência odontológica não originada de acidente
<b>23</b>	F. Despesas Extras de Viagem
<b>23</b>	1) retorno antecipado
<b>24</b>	2) convocação de parente
<b>24</b>	2.1) diárias extras de hotel
<b>25</b>	3) busca e resgate
<b>25</b>	4) substituição por executivo da empresa
<b>26</b>	G. Assistência para despesas legais
<b>27</b>	H. Assistência para despesas por perda de embarque
<b>27</b>	I. Assistência para despesas por atraso de bagagem
<b>46</b>	<b>GARANTIAS SECURITÁRIAS ISIS/ACE</b>
<b>48</b>	J. Morte acidental
	Morte acidental coberta pelo ISIS PLUS
<b>49</b>	K. Invalidez permanente total ou
	parcial decorrente de acidente
	Invalidez permanente total ou parcial decorrente
	de acidente coberto pelo ISIS PLUS
<b>50</b>	L. Perda bagagem (garantia suplementar)
<b>51</b>	<b>OUTRAS ASSISTÊNCIAS ISIS/ACE</b>
<b>51</b>	M. Orientação Nutricional
<b>53</b>	N. Assessoria Cultural e Turística
<b>54</b>	O. Serviço de localização e encaminhamento de bagagem

## Tabela de Planos de Assistência oferecidos sob o Certificado ISIS



ISIS			ISIS Corporate	
SUPER	STANDARD	BUDGET	SUPER	STANDARD
250.000	100.000	50.000	500.000	250.000
50.000	50.000	50.000	50.000	50.000
50.000	50.000	50.000	50.000	50.000
1.000	750	500	-	-
500	350	250	500	500
10.000	8.500	7.500	10.000	8.500
10.000	8.500	7.500	10.000	8.500
150/dia	100/dia	50/dia	150/dia	100/dia
10.000	8.500	7.500	-	-
-	-	-	1.250	1.250
1.500	-	-	-	-
300	150	-	200	100
300	200	100	300	200
100.000	80.000	50.000	100.000	80.000
70.000	56.000	35.000	-	-
100.000	80.000	50.000	100.000	80.000
70.000	56.000	35.000	-	-
6.000	3.000	1.000	6.000	3.000
1 orientação	1 orientação	1 orientação	-	-
coberto	coberto	coberto	-	-
coberto	coberto	coberto	-	-

<b>Apresentação</b>	01
Índice das coberturas	02
Tabela de planos	03
Índice geral	04
O ISIS	06
<b>Administrações do ISIS</b>	06
Special attention to doctors and/or hospital administrations	07
Indications pour les medecins et/ou pour les hopiteaux	08
Hinweise für behandelnde ärzte/krankenhausverwaltung	09
Instrucciones para los doctores y las administraciones hospitalarias	10
<b>Informações Gerais dos Serviços Assistenciais ISIS</b>	11
Período de cobertura	11
Obrigaçã(o)es geral(is) do(s) titular(es)	12
Período de Validade	15
Elegibilidade	15
Alterações e cancelamentos	16
<b>Assistência Médica</b>	
Assistência médico-hospitalar	18
Repatriação funerária	20
Repatriação sanitária	21
Emergência odontológica originada de acidente	22
Emergência odontológica não originada por acidente	23
Assistência para despesas extras de viagem	
Retorno antecipado	23
Convocação de parente	24
Diárias extras de hotel	24
Busca e resgate	25
Substituição por executivo da empresa	25
Assistência para despesas:	
Legais	26
Perda de embarque	27
Atraso de bagagem	27
ISIS Plus - adicional para esportes especiais ou de inverno	28
Lista de cobertura para Esportes ISIS Plus	29
<b>Restrições e Exclusões da Assistência Médica</b>	
Exclusões gerais dos serviços assistenciais	31

Exclusões especiais:	
do Certificado ISIS	33
da Assistência médico-hospitalar	34
<b>Formulário de despesas médicas</b>	<b>35</b>
Restrições de	
Repatriação	39
Diárias extras de hotel	39
Busca e resgate	40
Retorno Antecipado	40
Instruções de utilização para pedidos de pagamento de despesa	41
Centrais de Atendimento ISIS	42
Direitos de substituição em conexão com outros contratos e apólices	44
<b>Garantias securitárias ISIS/ACE</b>	
Definições	46
Coberturas:	
Morte acidental	48
Invalidez por acidente	49
Perda de bagagem em transporte aéreo	50
<b>Outras Assistências ISIS/ACE:</b>	<b>51</b>
Serviço de orientação nutricional	51
Assessoria cultural e turística	53
Serviço de localização e encaminhamento de bagagem	54
Restrições e Exclusões:	55
Riscos excluídos	55
Morte acidental	56
Invalidez total ou permanente por acidente	57
Perda de bagagem	57
Orientação nutricional	57
Assessoria cultural e turística	58
Instruções de Utilização	59
Pagamento de indenização	59
Procedimentos de solicitação em caso de:	
Sinistro	59
Morte acidental	61
Invalidez por acidente	61
Perda de bagagem	61
Disposições Gerais	63
Tabela para cálculo de indenização	66
<b>Centrais de Atendimento ISIS</b>	<b>68</b>

# ■ O ISIS

O ISIS representa cooperação internacional entre organizações de inúmeros países do mundo e foi criado para garantir aos titulares do Certificado ISIS, o melhor nível de serviços e cobertura de riscos em caso de acidentes, ferimentos ou doenças durante sua estadia temporária no exterior.

## ► ADMINISTRAÇÕES ISIS

### **ISIS ASSISTÊNCIA DINAMARCA**

Gouda Travel Insurance

Sejroegade 7 - 2100 Copenhagen/Denmark

TEL: +45 8888.8034 / FAX: +45 3315.6061

alarm@gouda.dk

### **Representante Comercial no Brasil**

#### **4AGENTS OPERADORA**

Av. Brigadeiro Faria Lima, 1713

5º andar / sala 53

São Paulo/SP 01452-915

TEL: 4007.1248 / 0800.602.4248

contato@4agents.com.br

#### **ACE SEGURADORA**

Rua Itapeva, 538 – 3º andar

Cerqueira Cesar /São Paulo/SP 01332-000

A/C Departamento de Sinistros A&H e Life

Aos cuidados de Alan Gois

Garantias Securitárias

TEL: 0800.722.6026 (no Brasil)

Outras Assistências

TEL: 0800.771.0899 (no Brasil)

TEL: +55 11.4196.8245

Do exterior - ligação pode ser feita a cobrar

## SPECIAL ATTENTION TO DOCTORS AND/OR HOSPITAL ADMINISTRATIONS

The bearer of this ISIS Assistance is covered for hospital and medical expenses in compliance with the Assistance Plan purchased by the Certificate Bearer in question. Payment of hospital and medical expenses will be guaranteed provided that the conditions of this insurance have been fulfilled and that no exclusions are applicable. Coverage applies to usual, customary and reasonable expenses incurred in connection with treatment of the insured due to accidents that happen during the period of insurance and/or unforeseen acute illness which the insured suffers from during that period. You are kindly requested to ask the insured to fill in the indemnification form from this booklet and sign it yourself. Bills and indemnification form may be forwarded to the ISIS Assistance (page 06). Please indicate on the bills in which way payment has to be made. **Exclusions:** 1) medical costs incurred as a consequence of venereal disease 2) occurrences attributable to the effects of alcohol and/or drugs 3) suicide or attempted suicide 4) wilful exposure to needless perils. Medical expenses incurred due to an illness that the Certificate Bearer has suffered from prior to commencement of this insurance are not covered if:

- the journey was made exclusively or indirectly to undergo medical treatment
- it was to be expected that the medical costs would incur during the period of insurance at the moment when the insurance was purchased
- the insured was already undergoing medical treatment when the insurance was purchased and it is necessary to continue the treatment in question during the insurance period

In order to prevent any misunderstandings about coverage, it is advisable to contact ISIS Assistance as soon as possible in case the costs of medical service are not minor. If the Certificate Bearer is admitted, you must contact ISIS Assistance immediately (For our address, fax and telephone number, see page 06).

## INDICATIONS POUR LES MEDECINS ET/OU POUR LES HOPITEAUX

Le paiement des frais médicaux sera garanti dans la mesure où les conditions de cette assurance seront respectées et que les exclusions ne seront pas applicables. La couverture s'applique aux dépenses étant la conséquence d'accidents subis par l'assuré pendant la période d'assurance et/ou aux maladies inattendues survenues pendant cette période. Nous vous prions de bien vouloir demander au titulaire de la police de remplir le formulaire de demande de remboursement puis de le signer vous-même.

Les factures et le certificat de demande de remboursement peuvent être envoyés à l'organisme de votre pays mentionné à la fin de ce livret, ou à l'administration d'ISIS (voir page 06). Veuillez indiquer sur les factures à qui le paiement doit être effectué. Les frais médicaux conséquences de maladies sexuellement transmissibles, de circonstances attribuables aux effets de l'alcool ou de la drogue, des suicides et tentatives de suicide ou de l'exposition volontaire à tout danger inutile sont exclus de cette assurance. Les frais médicaux nécessaires résultant d'une maladie existant avant le commencement de cette assurance ne sont pas couverts si :

- le voyage était fait exclusivement ou indirectement dans le but de recevoir un traitement médical;
- on pouvait s'attendre, au moment de la souscription de de l'assurance, à ce que des frais médicaux soit faits pendant la période d'assurance;
- l'assuré subissait déjà un traitement médical au moment de la souscription de l'assurance devant être continué au cours de la période d'assurance.

Afin d'éviter tout malentendu concernant la couverture nous vous recommandons de nous contacter aussi vite que possible si les frais de traitement médical devaient atteindre un montant important. (Voir les adresses, fax et numéros de téléphone page 06).

## HINWEISE FÜR BEHANDELNDE ÄRZTE/KRANKENHAUSVERWALTUNG

Dem Inhaber dieser ISIS werden die Aufwendungen für Heilbehandlungskosten durch den Versicherer erstattet. Die Erstattung der Heilbehandlungskosten erfolgt, vorausgesetzt, dass die im Versicherungsschein genannten Bedingungen erfüllt sind und keine der genannten Einschränkungen zutreffend sind. Die Deckung der Aufwendungen für Heilbehandlungskosten umfasst Unfallfolgen und unvorhersehbare Krankheiten während der Versicherungsdauer. Die behandelnde Person/Institution und der Versicherte werden gebeten, die entsprechenden Angaben in der Indemnification-Form zu machen und diese zu unterschreiben. Die Deckung von Krankenkosten gilt für Dienstleistungen gemäss der im Versicherungsschein genannten Bedingungen für die Auslandsreise-Krankenversicherung. Rechnungen und Indemnification-Form können entweder - sofern vorhanden - bei einer ISIS-Partnerorganisation in Ihrem Land (Adressen: siehe Anhang in diesem Heft) oder bei der Schadensabteilung der ISIS (Adresse: siehe Seite 06) eingereicht werden. Die Rechnungen sollten Angaben zum bevorzugten Zahlungsweg/zur Bankverbindung enthalten. Nicht erstattet werden Heilbehandlungskosten als Folge von Geschlechtskrankheiten, sowie Ereignisse, die der Auswirkung von Alkohol-oder Drogenkonsum oder die einem Selbstmord (-versuch) oder die dem vorsätzlichen Aussetzen unnötiger Gefahren zuzuschreiben sind. Nicht versichert sind Heilbehandlungskosten für bei Versicherungsabschluss bereits bestehende Krankheiten, wenn:

- die Heilbehandlung der alleinige Grund oder einer der Gründe für die Reise war; die Heilbehandlung der alleinige Grund oder einer der Gründe für die Reise war;
- bei Abschluss der Versicherung zu erwarten war, dass die Heilbehandlungskosten während der Versicherungsperiode entstehen würden;
- der Versicherte schon bei Abschluss der Versicherung in Behandlung war und die Notwendigkeit der Weiterbehandlung während der Versicherungsperiode bekannt war.

In Zweifelsfällen empfiehlt es sich - insbesondere, wenn es sich nicht um Bagatellschäden handelt -, so schnell wie möglich Kontakt mit ISIS (Adresse, Telefon und Fax: siehe Seite 06) aufzunehmen.

## **INSTRUCCIONES PARA LOS DOCTORES Y LAS ADMINISTRACIONES HOSPITALARIAS**

El titular de este Certificado está cubierto de gastos médicos y de hospital. El pago de gastos médicos se garantizará siempre que se cumplan las condiciones de este seguro y que ninguna de las exclusiones sean aplicables. La cobertura corresponde a gastos a consecuencia de accidentes ocurridos al asegurado durante el periodo de seguro y/o a enfermedades imprevistas que comiencen durante ese periodo. Le rogamos que pida al asegurado que rellene el Formulario de Indemnización y que usted lo firme. Las facturas y el formulario de Indemnización pueden ser enviadas a la organización de su país mencionada en este librito o a la administración ISIS (ver pág. 06). Le rogamos que indique en las facturas en que modo ha de efectuarse el pago. Se excluyen gastos médicos a consecuencia de enfermedad venérea, sucesos atribuibles a los efectos del alcohol o las drogas, suicidio o intento de suicidio y exposición intencionada a peligros innecesarios. Gastos médicos efectuados de forma necesaria como resultado de una enfermedad que existía antes del comienzo del seguro no están cubiertos si:

- el asegurado viaja para recibir tratamiento médico
- se esperaba que los gastos médicos habrían de ser incurridos durante el periodo de seguro cuando se emitió el mismo;
- el asegurado ya estaba bajo tratamiento médico cuando se emitió el seguro y ese necesario continuarlo durante el periodo del seguro.

Le aconsejamos que se pongan en contacto con nosotros lo antes posible en caso de que los gastos sean elevados, con el fin de evitar malentendidos (nuestra dirección, fax y teléfono se encuentran en la pág. 06).

## ► INFORMAÇÕES GERAIS

### PERÍODO DE COBERTURA

A validade da cobertura inicia na data constante do certificado a partir da passagem do(s) titular(es) pela Polícia Federal, em seu local de embarque no Brasil. A cobertura termina na data prevista no certificado, ou em data anterior\*, no momento da passagem pela Polícia Federal no local de desembarque no Brasil ou,



para os planos Corporate, quando o(s) titular(es) viajar(em) ao exterior por um período superior a 90 (noventa) dias. A cobertura será também encerrada caso seja constatado que o(s) titular(es), seus prepostos ou seus beneficiários agiram com dolo, fraude, simulação ou culpa grave na contratação do certificado, ou ainda para obter ou majorar a indenização.

O período de cobertura do certificado será prorrogado automaticamente (prorrogação involuntária), sem nenhum custo adicional para o(s) titular(es) do certificado, por um período de até 30 dias, e somente será válida para aqueles titulares do certificado que já tenham adquirido a passagem de retorno, na data de aquisição do certificado e desde que, devido à circunstâncias imprevisíveis e totalmente fora do controle do(s) titular(es) do certificado, este(s), estiver(em) impossibilitado(s), devido a condições de saúde, de terminar a viagem antes do período de cobertura contratado expirar. O prolongamento de emergência terminará na data mais breve possível em que o(s) titular(es) do certificado possa(m) voltar à sua pátria. Se o(s) titular(es) do certificado não voltar(em) à sua pátria na data mais breve possível, todos os benefícios cessarão imediatamente.

### OBSERVAÇÃO:

O período máximo de cobertura para viagem é de 12 (doze) meses para os planos Budget e Standard, com exceção do plano de Assistência Super, o qual poderá

ser contratado por 14, 16 ou 18 meses.



Os planos Corporate têm validade de 01 (um) ano, porém o período máximo de cobertura para cada viagem é de até 90 (noventa) dias consecutivos. O(s) titular(es) do certificado poderá(ão) prorrogar durante a viagem (prorrogação voluntária), o período de cobertura de seu certificado, exceto para os planos Corporate – que não podem ser prorrogados do exterior. desde que o período de cobertura do certificado original não tenha expirado, mediante prévia aprovação do ISIS. Essa prorrogação não poderá exceder o período máximo de três meses e deverá ser contratada somente através dos representantes ISIS no Brasil, através da emissão de um novo certificado ISIS. Para isto, o(s) titular(es) do certificado deverá(ão) entrar em contato com a respectiva organização onde adquiriu(riram) o certificado ISIS ou em outro representante ISIS no Brasil.

\*Ao fim da cobertura por retorno antecipado não cabe nenhum reembolso ou restituição dos valores pagos.

## **OBRIGAÇÕES GERAIS DO(S) TITULAR(ES)**

O(s) titular(es) do certificado ISIS obriga(m)-se a:

**A) 1)** tomar todas as cautelas necessárias para evitar acidentes, ferimentos e/ou doenças;

2) notificar dentro do prazo de 28 dias, a partir da data de ocorrência, qualquer fato que possa gerar um pedido de reembolso ou pagamento de despesas por Serviços Assistenciais cobertos:

A) notificar o fato por escrito ao ISIS e fazer o respectivo pedido conforme as instruções contidas na página [41];

B) providenciar informações que possam ser requeridas em relação a qualquer tipo de acidente ou doença (atestado médico).

O(s) titular(es) do certificado ISIS deve(m) manter todos os documentos médicos, uma vez que o ISIS requererá tais documentos para avaliar e garantir cobertura das despesas médicas.

**B)** Submeter-se a tantos exames médicos quantos forem necessários e com a freqüência requerida, em decorrência dos pedidos de pagamento ou de reembolso de despesas por Serviços Assistenciais e indenizações pelas Garantias Securitárias oferecidos sob este certificado, concordando ainda em colocar à disposição do ISIS toda informação médica necessária. O ISIS tem o direito de contatar o médico responsável para obter informações, orais ou por escrito, à respeito das condições médicas do(s) titular(es) do certificado. Se o(s) titular(es) do certificado for(em) suspeito(s) de sofrer por alguma condição pré-existente, o ISIS tem o direito de contatar o médico responsável pelo tratamento, no Brasil, do(s) titular(es) do certificado para investigação. Se o(s) titular(es) do certificado voltar(em) ao Brasil durante a vigência do certificado e sofrer(em) um ferimento, ou doença, o ferimento e/ou doença será considerado(a) pré-existente ao retorno do(s) titular(es) do certificado ao país de estada e, portanto, não será coberto.

**C)** Se algum pedido de pagamento ou reembolso de despesas por Serviços Assistenciais ou de indenização por Garantias Securitárias oferecidos sob este certificado for considerado fraudulento ou se alguma fraude, expediente doloso ou fraudulento for utilizado para obter vantagem ilícita em face do certificado, todos os Serviços Assistenciais e as Garantias Securitárias contemplados no certificado serão cancelados. Note que, em caso de fraude, suspeita ou dúvida, o ISIS tem o direito de obter verificação da necessidade de tratamento médico via os consultores médicos do ISIS antes que a cobertura possa ser determinada.

**D)** 1) No caso de qualquer pagamento ou reembolso de despesas feito diante dos Serviços Assistenciais contratados, o ISIS se sub-rogará sobre todos os direitos de regresso, contra qualquer pessoa ou organização. O(s) titular(es) do certificado deverá(ão)

assinar, providenciar e entregar, os instrumentos, documentos e tudo o que for necessário para garantir o exercício de tais direitos. O(s) titular(es) do certificado deverá(ão) dar ao ISIS toda a assistência que esse possa vir a requerer. Caso contrário, ISIS não estará obrigado sob o presente certificado ao pagamento ou reembolso das despesas em questão;

2) Em conseqüência do item anterior, o(s) titular(es) do certificado fica(m) impedido(s) de tomar qualquer atitude contrária ou prejudicial a esses direitos.

3) O ISIS ou seus representantes se reservam ao direito de determinar o valor a ser pago, reembolsado ou subrogado decorrentes de despesas causadas por Serviços Assistenciais recebido pelo(s) titular(es) do certificado ou seu(s) representante(s). Este direito não será abdicado mesmo que o(s) titular(es) do certificado tenha(m) pago mais do que o valor que o ISIS ou seus representantes determinaram ser reembolsado ao(s) mesmo(s).

4) Os numerários provindos de qualquer julgamento ou acordo obtido pelo ISIS, por seu representante, pelo(s) titular(es) do certificado ou por seu(s) representante(s) legal(is), em virtude dos ferimentos, acidente ou doença sofridos e pelos quais os Serviços Assistenciais ora contratados foram cobertos, serão utilizados, em primeiro lugar, para compor os custos do ISIS ou de seus representantes e em seguida para os pedidos de pagamento e/ou de reembolso de despesas, encargos, direitos e outras prerrogativas decorrentes deste certificado;

**E)** Nenhuma restituição do preço pago pelo Plano de Assistência será concedida ao(s) titular(es) do certificado caso a cobertura do certificado já tenha se iniciado, conforme os termos e condições estabelecidos neste Instrumento. Também não caberá restituição parcial do preço pago pelo respectivo Plano de Assistência contratado caso o(s) titular(es) do certificado tenha(m) retornado (ao Brasil) de sua viagem antes da data prevista.

F) Se tiver direito a um benefício ao abrigo de um seguro ou fundo, a reclamação deve primeiramente ser submetida ao fundo ou segurador do benefício.

## VALIDADE

A validade do certificado ISIS, sujeito às exclusões aqui mencionadas, abrange todos os países do mundo, exceto o país onde ele é adquirido e naqueles objeto de exclusões decorrentes de previsões contidas na página [31].

## ELEGIBILIDADE

Pessoas com idade igual ou inferior a 70 anos estão cobertas pelos Planos Assistenciais oferecidos sob este certificado. Pessoas com idade entre 71 e 85 anos, estão cobertas sob os Planos Assistenciais oferecidos sob este certificado desde que, uma taxa adicional equivalente a 75% do preço regular constante na tabela do respectivo Plano de Assistência contratado tenha sido paga pelo titular do certificado.

## IMPORTANTE

1) Leia a "Lista de Cobertura para Esportes" das páginas [29 e 30] com muita atenção, pois elas restringem as circunstâncias nas quais os serviços assistenciais e garantias securitárias são cobertos sob este certificado. A prática de natureza competitiva ou profissional de qualquer esporte não é coberta sob este certificado.

2) Caso o viajante deseje cancelar seu cartão de assistência ISIS, os cancelamentos sem ônus poderão ser feitos, por escrito, até 01 (um) dia antes do início da vigência do mesmo, não cabendo qualquer reembolso para cancelamentos efetuados à partir da data de início de vigência do cartão de assistência.

## **ALTERAÇÕES E CANCELAMENTOS**

A alteração ou cancelamento do certificado de assistência ISIS sem ônus poderá ser feito, por escrito, até 01 (um) dia antes do início da vigência do mesmo, **não cabendo qualquer reembolso total ou parcial para cancelamentos efetuados à partir da data de início de vigência do cartão de assistência.**

Se o período de cobertura do certificado for prorrogado fora do Brasil, o(s) titular(es) não terá(ão) direito a cobertura por enfermidades, acidentes ou exames ocorridos ou realizados durante a vigência do certificado anterior, ainda que os resultados sejam obtidos na vigência do novo certificado, que serão considerados como condições pré-existentes.

## **IMPORTANTE**

- 1) O ISIS tem o direito de analisar as solicitações de extensão dos certificados e poderá negar a extensão deste tendo avaliado a solicitação em questão.
- 2) Tratamento médico ligado a doença(s) grave(s) e acidentes no período de extensão do certificado serão cobertos sob as mesmas condições do período do certificado original com a condição de que o(s) titular(es) do certificado não tenha(m) recebido tratamento pelo mesmo problema médico no período de cobertura do certificado original.
- 3) Em caso de fraude, o ISIS se reserva no direito de não estender ou vender um Plano de Assistência ISIS ao(s) titular(es) do certificado novamente.

## **CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS ASSISTENCIAIS ISIS**

O certificado ISIS é destinado a pessoas que estão viajando ao exterior por um período provisório e não para pessoas morando no exterior além de não ser considerado um plano de saúde. Em virtude do pagamento do preço do Plano de Assistência

contratado, o(s) titular(es) do certificado ISIS tem direito aos serviços assistenciais limitados e definidos neste instrumento, que serão prestados, em nome do ISIS, de acordo com os termos e limites de cada plano de assistência e sujeitos, às condições gerais e exclusões aqui contidas. Desta forma, a Goudse Schadeverzekeringen N.V. (doravante denominado o "ISIS") pagará os valores correspondentes, decorrentes de referidos serviços, até os montantes contratados e nos termos deste instrumento.

O ISIS cobrirá todas as despesas médico-hospitalares incorridas pelo(s) titular(es) do certificado durante o período de cobertura até os montantes máximos previstos no respectivo Plano de Assistência contratado; conforme a “Tabela de Planos de Assistência” - constante páginas [02 e 03]. Serão observadas as condições, limites, prazos e exclusões estabelecidas neste instrumento, desde que o pagamento ou prestação devida para tal cobertura tenha sido efetuado. Todas as quantias devidas pelo ISIS em decorrência dos serviços assistenciais contratados sob este certificado serão pagas na moeda corrente do país em que este certificado foi adquirido, ou em quantia equivalente, após efetuada a conversão da moeda pelo Banco Central do Brasil, respeitando a taxa de câmbio utilizada na data do pedido de pagamento.

### **OBSERVAÇÃO:**

Os montantes contratados para cobrir despesas por serviços de assistência médico-hospitalar, incluindo o serviço de ambulância aérea, serão cobertos para doença, enfermidade ou tipo de acidente que o(s) titular(es) do certificado possa(m) sofrer durante o período de cobertura do certificado. Os montantes contratados para cobrir despesas por serviços assistenciais serão os valores máximos do plano de cobertura do certificado, respeitado o período de contrato.

## ► A. ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR

O(s) titular(es) deste certificado terá(ão) direito aos serviços de assistência médico-hospitalar abaixo especificados desde que:

- Esteja nos termos e limites do respectivo plano de assistência contratado, conforme o estabelecido na "Tabela de Planos de Assistência" das páginas [2 e 3] deste instrumento;
- Esteja sujeito às condições gerais e exclusões aqui contidas;
- Que os procedimentos adotados sejam estritamente necessários, tenham sido incursos durante o período de cobertura e sejam resultantes de ferimentos sofridos pelo(s) titular(es) do certificado ou doenças originadas no mesmo período;
- Estejam condicionados ao tratamento médico-hospitalar requerido e não possa aguardar até o retorno do(s) titular(es) do certificado a seu domicílio no Brasil e,
- Que as respectivas despesas não sejam de possível recuperação para o(s) titular(es) do certificado por outro(s) meio(s).

### **POR SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR ENTENDA-SE:**

- 1) todas as despesas estritamente necessárias provenientes de atendimento de emergência médico-hospitalar prestado por médicos e/ou cirurgiões registrados, receitas, raios X e despesas similares diretamente relacionados ao tratamento médico em questão;
- 2) todas as despesas razoáveis oriundas de tratamento médico ou cirúrgico prestado em hospital público não gratuito ou em hospital particular quando o tratamento não puder ser prestado em hospital público, pelo prazo em que o atendimento ou o tratamento se faça estritamente necessário;
- 3) despesas pelo serviço de ambulância prestado a custos razoáveis e utilizado para o transporte do(s)

titular(es) do certificado ao hospital mais próximo, desde que, por força de seu estado de saúde, seja impossível dar-se sua locomoção de qualquer outra forma;

O ISIS se reserva no direito de determinar se o tratamento do(s) titular(es) do certificado deverá ser realizado no país de estada ou no país onde o certificado foi originalmente adquirido. Se o último for escolhido, o ISIS pagará somente o estritamente necessário para cobrir as despesas relacionadas com o transporte do(s) titular(es) do certificado. O ISIS pode providenciar o meio de transporte adequado ao(s) titular(es) do certificado ao país onde o certificado foi originalmente adquirido. Se o(s) titular(es) do certificado optar(em) por providenciar seu transporte, as despesas precisarão ser pré-aprovadas, como regra, pelo ISIS.

Se o(s) titular(es) se recusar(em) a aceitar o traslado de retorno ao país onde o certificado foi originalmente adquirido como mencionado acima, entender-se-á que o titular assumirá total responsabilidade pelo transporte e aceita qualquer despesa extra relacionada a isto. Pleitos de qualquer despesa extra podem ser submetidos ao ISIS para revisão, o ISIS se reserva no direito de determinar a cobertura em acordo com as condições do Plano de Assistência em questão, e de pagar somente as despesas que seriam cobertas caso o ISIS tivesse providenciado o transporte. Esteja ciente de que o ISIS é obrigado a seguir as direções e condições das companhias aéreas quando se trata de repatriar o(s) titular(es) do certificado. A repatriação depende de autorização da(s) companhia(s) aérea(s) em aceitar, ou não, o(s) titular(es) do certificado à bordo da aeronave e que o ISIS não tem a possibilidade de influenciar o tempo que leva a revisão de tal solicitação de autorização de transporte à(s) companhia(s) aérea(s).

Se o(s) titular(es) recusar(em) a repatriação ao país onde o certificado foi originalmente adquirido o certificado e as coberturas nele previstas poderão ser canceladas de imediato e, desta forma, o(s) titular(es) do certificado responderá(ão) direta e exclusivamente pelo custeio das despesas seguintes.

Quando o traslado do(s) titular(es) do certificado for realizado por meio de ambulância aérea ou outro meio semelhante, e o custo do(s) respectivo(s) serviço(s) for(em) coberto(s) pelo ISIS, o(s) titular(es) do certificado perderá(ão) o direito a pleitear a assistência para Despesas Extras de Viagem especificadas e limitadas nas páginas [02 e 03]. Uma ambulância aérea é uma aeronave especialmente fretada (privada), equipada com instrumentos médicos e com assistência médica profissional. Porém, mesmo que o(s) titular(es) do certificado venha(m) a ser transportado(s) por uma aeronave normal ou de carreira, com maca, lhe(s) será coberta a assistência para Despesas Extras de Viagem especificadas e limitadas nas páginas [02 e 03]. Por favor, leia cuidadosamente as exclusões gerais e especiais deste certificado ISIS e a "Lista de Cobertura para Esportes" das páginas [29 a 40], pois elas restringem as circunstâncias em que os serviços assistenciais ISIS contratados são cobertos.

Note que a cobertura termina uma vez que o certificado expira ou quando o(s) titular(es) passa(m) pela imigração do país onde este foi originalmente adquirido ou tenha(m) sido repatriado(s) ao país onde o certificado foi originalmente adquirido.

### ► B. REPATRIAÇÃO FUNERÁRIA (DESPESAS DE TRANSPORTE EM CASO DE MORTE POR ACIDENTE OU DOENÇA)

Esta assistência cobrirá as despesas necessárias ao transporte dos restos mortais do(s) titular(es) do certificado até seu domicílio no Brasil, em caso de

morte ocorrida durante o período de cobertura contratado. O ISIS providenciará a repatriação apropriada em caixão de zinco, ou urna, dos restos mortais do(s) titular(es) do certificado uma vez que todas as obrigações legais e examinações oficiais, documentos e afins do país onde o(s) titular(es) do certificado faleceu(ram), tiverem sido finalizadas. Caso o ISIS não seja solicitado a providenciar a repatriação, o ISIS deve pré-autorizar todas as despesas relacionadas à repatriação.

**Parágrafo Primeiro:** no caso de morte ocorrida durante a prorrogação do período de cobertura do certificado, esta assistência será coberta desde que a prorrogação tenha sido contratada através dos representantes ISIS no Brasil e desde que o local de residência do(s) titular(es) do certificado seja no Brasil.

**Parágrafo Segundo:** as despesas de transporte dos restos mortais do(s) titular(es) do certificado em caso de morte por acidente ou doença, serão reembolsadas aos representantes legais do(s) falecido(s).

### ► C. REPATRIAÇÃO SANITÁRIA (DESPESAS DE TRANSPORTE EM CASO DE ACIDENTE OU DOENÇA)

A cobertura mencionada será determinada de acordo com os montantes máximos especificados no respectivo Plano de Assistência e conforme “Tabela de Planos de Assistência” nas páginas [02 e 03]. Os eventos que levam à necessidade de Repatriação Sanitária têm que ser causados por circunstâncias inesperadas e relativas às condições de saúde. É imperativo que os eventos ocorram e tenham sido originados durante o período de validade do certificado.

O ISIS cobre gastos usuais, cabíveis e necessários causados em relação à Repatriação Sanitária quando

o(s) titular(es) do certificado tem que retornar ao país onde o certificado foi originalmente adquirido (Brasil) previa ou subseqüentemente à data de retorno inicialmente planejada devido a um acidente ou grave doença que ocorre durante o período de cobertura. A repatriação é contingente ao evento ser previsto pela cobertura médico-hospitalar ou cobertura Suplementar Plus e a Assistência ISIS aceitar o retorno precoce/tardio do(s) titular(es) do certificado. O ISIS acionará o médico responsável e avaliará se o retorno precoce/tardio é necessário e cabível e caso seja, o ISIS determinará quais meios de transporte usará para o retorno. Subseqüentemente, o ISIS decidirá quando, e como, o retorno ocorrerá. Gastos com transporte e taxas para um médico acompanhante e/ou enfermeiro(a) são cobertos se estes gastos forem considerados estritamente necessários e forem autorizados pela Assistência ISIS antes da partida. Além disto, o ISIS cobre custos adicionais usuais, cabíveis e necessários relacionados ao transporte do(s) titular(es) do certificado a sua residência ou, se necessário, a um hospital no país onde o certificado foi originalmente adquirido.

## ► D. EMERGÊNCIA ODONTOLÓGICA ORIGINADA POR ACIDENTES



(Não aplicável aos Planos Corporate)

No caso de tratamento dentário de emergência em decorrência de acidente e não advindo de deterioração prévia dos dentes, gengivas ou maxilares, a assistência odontológica cobrirá o tratamento até o limite máximo estabelecido na "Tabela de Planos de Assistência" (ver páginas 02 e 03), durante o período de cobertura do certificado.

Em caso de acidente odontológico com danos a dentes naturais, este será coberto até o limite máximo previsto no respectivo plano de assistência contratado somente se o(s) titular(es) do certificado tiver(em) sofrido, no

mesmo acidente, outros ferimentos corporais que necessitem de assistência médica. Aparelhos odontológicos, pontes, coroas, dentaduras e similares não são considerados dentes naturais. Na assistência odontológica, o(s) titular(es) do certificado será(ão) responsável(eis) pelo pagamento das despesas que excederem o montante máximo coberto sob este certificado.

## ► E. EMERGÊNCIA ODONTOLÓGICA NÃO ORIGINADA DE ACIDENTE

A assistência odontológica oferecida sob este certificado está limitada à cobertura de tratamentos emergenciais de dentes naturais, durante o período de cobertura do certificado e até os montantes máximos do respectivo plano de assistência contratado, segundo o estabelecido na "Tabela de Planos de Assistência" (ver páginas 02 e 03).

## ► F. DESPESAS EXTRAS DE VIAGEM

A cobertura mencionada será determinada de acordo com os montantes máximos especificados no respectivo Plano de Assistência e conforme Tabela de Planos de Assistência nas páginas [02 e 03]. Os eventos que levam à necessidade de Retorno Antecipado ou Convocação de Parente têm que ser causados por circunstâncias inesperadas e relativas às condições de saúde. É imperativo que os eventos ocorram e tenham sido originados durante o período de validade do certificado, que haja indicação médica e que sejam pré autorizados pelo ISIS antes de qualquer conduta do titular.

### F. 1 - Retorno Antecipado

O ISIS cobre gastos usuais, cabíveis e necessários causados em relação a este elemento da cobertura quando o(s) titular(es) do certificado tiver que retornar ao país onde o certificado foi originalmente adquirido (Brasil) antes da data de retorno inicialmente planejada

devido a um acidente ou grave doença que ocorre durante o período de cobertura devido à:

- doença ou acidente pelo qual um parente de 1º ou 2º grau (pais, avós, filhos, netos e irmãos) menor de 66 anos de idade, esteja em situação de risco de morte
- morte de um parente de 1º ou 2º grau (pais, avós, filhos, netos e irmãos) menor de 66 anos de idade

O ISIS cobrirá passagens adicionais classe econômica em trens, navios ou aviões até os montantes máximos previstos no respectivo plano de Assistência contratado, conforme a "Tabela de Planos de Assistência" das páginas [02 e 03] e que sejam estritamente necessários e se justifiquem em decorrência de circunstâncias inesperadas e relativas a condições de saúde.

## **F. 2 - Convocação de Parente**

O ISIS cobre gastos usuais, cabíveis e necessários causados em relação a este item da cobertura se achar necessário que um único parente de 1º ou 2º grau (pais, avós, filhos, netos e irmãos) viaje ao país de estadia do(s) titular(es) do certificado no caso deste(s) ter(em) sofrido um acidente ou grave doença ocorrida durante a vigência do mesmo. A cobertura só será concedida se o(s) titular(es) do certificado estiver(em) em situação de risco de morte.

### **F. 2.1 - Diárias Extras de Hotel**

Estas despesas incluirão também as despesas extras de hotel de um único parente do(s) titular(es) do certificado, por um período no máximo 15 (quinze) dias, as quais serão limitadas segundo o limite máximo de despesas por dia previsto no respectivo Plano de Assistência contratado, conforme o estabelecido na "Tabela de Planos de Assistência" constante nas páginas [02 e 03]. As diárias já contratadas pelo(s) titular(es) durante o período da viagem não são cobertas nem reembolsadas

### F.3 - Busca e Resgate



(Não aplicável aos Planos Corporate)

Se o(s) titular(es) do certificado contratou(taram) e pagou(garam) a Opção Adicional ISIS PLUS para Esportes de Inverno e/ou Esportes Especiais, a Assistência para despesas Extras de Viagem cobrirá as despesas necessárias a eventuais operações de busca e/ou resgate decorrentes de acidentes advindos da prática dos esportes mencionados na “Lista de Coberturas para Esportes ISIS PLUS” das páginas [29 e 30], até o limite máximo previsto no respectivo Plano de Assistência contratado conforme indicado na “Tabela de Planos de Assistência” das páginas [02 e 03], durante o período de cobertura da opção adicional ISIS Plus. Será necessária a prestação de declaração escrita da autoridade oficial local atestando a necessidade das operações de busca e/ou resgate encaminhada ao ISIS (aos números de fax para contato indicados na página 06). A falta de tal documento excluirá a obrigação do ISIS de cobrir tais despesas. As exclusões Especiais e Gerais do certificado são também aplicáveis a tais situações. A assistência relacionada com esportes não mencionados nesta lista será estudada numa base individual caso a caso. A prática de natureza competitiva ou profissional de qualquer esporte não está coberta sob o presente certificado.

### F.4 - Substituição por Executivo da Empresa



(Aplicável somente aos Planos Corporate)

Se o titular que houver sido repatriado por motivo de hospitalização não retornar ao país estrangeiro para onde estava viajando a trabalho e se a presença de um substituto (pessoa cuidando dos interesses do titular) for necessária no país estrangeiro, o ISIS disponibilizará 1 (um) bilhete (de ida e volta) para um substituto.

No evento de morte do titular, e se a presença de um substituto no país estrangeiro for necessária, o ISIS disponibilizará um bilhete (de ida e volta) para um substituto.

**NECESSÁRIA AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DO ISIS PARA O BENEFÍCIO.**

## ► G. ASSISTÊNCIA PARA DESPESAS LEGAIS



(Não aplicável aos Planos Corporate)

O plano ISIS SUPER cobre gastos comuns, costumeiros e necessários relacionados a defesa legal do(s) titular(es) do certificado até o montante máximo previsto no respectivo Plano de Assistência contratado, conforme indicado na “Tabela de Planos de Assistência” das páginas [02 e 03], caso este(s) seja(m) processado(s) como pessoa(s) física(s) sob as leis do país onde está(ão) alojado(s) por danos causados a terceiros; com exceção daqueles resultantes da posse, propriedade ou uso de qualquer veículo como meio de transporte.

**Parágrafo Primeiro:** Por despesas legais entendam-se honorários advocatícios, custas e despesas razoáveis e apropriadamente expedidas por advogado.

**Parágrafo Segundo:** Por danos entenda-se ferimentos ou danos à saúde de pessoas, incluindo-se deficiências decorrentes destes, advindo ou não a morte como consequência.

**Parágrafo Terceiro:** As despesas legais serão limitadas ao valor máximo equivalente a US\$1.500 por ocorrência e por titular do certificado.

O ISIS não estará obrigado a cobrir tais despesas legais se de acordo com as condições do certificado:

- 1) o evento, coberto pelo certificado, não for comunicado ao ISIS no prazo de 28 dias da data da ocorrência;
- 2) as despesas forem incorridas antes da autorização das mesmas pelo ISIS; e
- 3) o evento ocorrer fora do período de cobertura do certificado.

## ► H. ASSISTÊNCIA PARA DESPESAS POR PERDA DE EMBARQUE

*(Não aplicável ao plano Budget)*

Se o(s) titular(es) do certificado não conseguir(em) iniciar sua viagem com saída desde o Brasil por questões de atraso, advindas de: (a) falhas nos serviços de transporte público ou (b) quebra/acidente do veículo de transporte público, em que o(s) titular(es) era(m) transportado(s), o ISIS reembolsará as despesas de hotel e viagem necessárias à sua chegada ao destino originalmente determinado até o limite máximo previsto no respectivo Plano de Assistência contratado, conforme indicado na “Tabela de Planos de Assistência” das páginas [02 e 03].

**IMPORTANTE:** o(s) titular(es) do certificado não terá(ão) direito a assistência para despesas por perda de embarque quando esta resultar de falhas havidas em locomoção própria, dentro da hora requerida. A assistência de despesas por perda de embarque também não cobre a perda de embarque decorrente de quebra de veículos em condições precárias de uso e/ou por falta na observação aos horários exigidos para embarque por cada companhia transportadora.

## ► I. ASSISTÊNCIA PARA DESPESAS POR ATRASO DE BAGAGEM

O ISIS reembolsará as despesas decorrentes da compra de artigos essenciais (de higiene pessoal e roupas) realizada pelo(s) titular(es) do certificado em caso de atraso da totalidade da bagagem despachada em nome do titular por uma companhia aérea, num período superior a 24 horas, contado da chegada do(s) titular(es) do certificado ao destino de sua viagem de ida e desde que ocorra em percursos internacionais. Estas despesas terão o limite máximo previsto no respectivo Plano de Assistência contratado, conforme o estabelecido na “Tabela de Planos de Assistência” das páginas [02 e 03].

**Parágrafo Único:** tais pedidos de reembolso deverão ser acompanhados da confirmação do atraso da bagagem por documento expedido pela companhia aérea responsável, bilhete de despacho da bagagem em nome do titular entregue pela companhia aérea e das faturas originais dos artigos essenciais adquiridos pelo(s) titular(es) do certificado. O ISIS não reembolsará o(s) titular(s) do certificado por artigos concedidos pela companhia aérea em consequência do atraso.

## **ISIS PLUS - OPÇÃO ADICIONAL PARA ESPORTES DE INVERNO E/OU ESPORTES ESPECIAIS**



*(Não aplicável aos Planos Corporate)*

Se você pretende praticar, utilizar os equipamentos esportivos ou transitar em área própria para prática de esportes de inverno e/ou esportes especiais protegidos sob as coberturas ISIS PLUS mencionadas na “Lista de Coberturas para Esportes ISIS PLUS” das páginas [29 e 30], será necessário contratar esta opção adicional a fim de garantir os Serviços Assistenciais e as Garantias Securitárias apropriadas oferecidas sob este certificado.

A “Lista de Coberturas para Esportes ISIS PLUS” das páginas [29 e 30] é parte integrante das Condições Gerais deste certificado. A assistência relacionada com esportes não mencionados em referida lista será estudada numa base individual caso a caso. A prática de natureza competitiva profissional de qualquer esporte não está coberta sob o presente certificado. No entanto, competições escolares e de nível amador estão cobertas.

A Opção Adicional ISIS PLUS para Esportes de Inverno e/ou Esportes Especiais cobre o titular do Certificado com os Serviços Assistenciais (acidentes, ferimentos ou doença) ocorridos durante a prática, uso de equipamentos ou trânsito em áreas próprias para as atividades enumeradas nesta opção adicional, tais como atividades sob neve/gelo e montanhismo com o uso de cordas e Coberturas Securitárias por acidentes

personais (morte acidental e invalidez permanente total ou parcial) oferecidos sob o certificado ISIS conforme o indicado na “Lista de Coberturas para Esportes ISIS PLUS” das páginas [29 e 30] até os montantes máximos previstos no respectivo Plano de Assistência contratado, segundo a “Tabela de Planos de Assistência”, das páginas [02 e 03].

**ATENÇÃO:** alguns esportes não estão cobertos por este certificado ISIS, portanto, leia com atenção a “lista de coberturas para esportes” das páginas [29 e 30] deste certificado.

## ► LISTA DE COBERTURAS PARA ESPORTES ISIS PLUS

**A)** Coberta pelos serviços assistenciais e garantias securitárias por acidentes pessoais (morte acidental e invalidez permanente total ou parcial) oferecidos sob os planos de assistência Budget; Standard e Super de acordo com seus respectivos limites de cobertura, mesmo que a opção adicional ISIS Plus não tenha sido contratada.

**B)** Coberta pelos serviços assistenciais oferecidos sob a opção adicional ISIS Plus, excluídas as Garantias Securitárias.

**C)** Coberta pelas garantias securitárias por acidentes pessoais (morte acidental e invalidez permanente total ou parcial) oferecidos sob a opção adicional ISIS Plus.

**D)** Sem cobertura sob este certificado.

### GRUPO A

Balonismo (atração turística guiada), Basquete, Caiaque, Ciclismo, Cricket, Esportes de Remo, Excursões em Cavernas (guiada), Esqui na neve em pista regulamentada e sem saltos, Futebol, Ginástica, Golf, Hockey, Motociclismo (em estradas normais), Mountain biking (em estradas normais), Natação, Surfe e Tênis.

## **GRUPO B**

Bungee Jumping, Caiaque (corredeiras)\*, Equitação (recreação)\*, Esgrima, Escalada de montanhas (sem cordas)\*, Esqui Aquático\*, Esqui em pista não regulamentada, saltos e tubos, Snowboard, Futebol Americano\*, Kart (recreação), Mergulho com cilindro de nitrox (até 25 m de profundidade), Mergulho Subaquático usando snorkel\*, Patinação, Patinação artística, Rugby, Skate, Trekking com guia e Wake Boarding.

## **GRUPO C**

Caiaque (corredeiras)\*, Equitação (recreação)\*, Escalada de montanhas (sem cordas)\*, Esqui Aquático\*, Esqui na neve em pista regulamentada e sem saltos, Futebol Americano\* e Mergulho Subaquático usando snorkel\*

## **GRUPO D**

Artes Marciais ou esportes de defesa pessoal, Asa Delta (e similares), Aviação (outra que não como passageiro(a) de viagem), Base Jumping, Bobsleigh (descida rápida em tobogã de neve), Bulldog (tipo de rodeio), Caça, Karatê, Corrida (exceto à pé), Corrida ou Rally em Motocicletas, Descida em Trenó (qualquer modalidade), Escalada Livre, Escalada de montanhas (com cordas), Escalada em Pedras, Exploração de Cavernas Subterrâneas, Exploração em Cavernas (esportiva), Hockey no Gelo, Jiu-jitsu/Judô, Mergulho Submarino (abaixo de 25 m de profundidade), Navegação, Navegação Marítima Individual, Pára-quedismo, Pesca Submarina, Prática Esportiva Profissional, Rafting, Rapel, Rodeio, Tiro ao Alvo, Trekking (com cordas) e Ultra Leve.

. \* Atividades cobertas nos itens B e C.

## ► EXCLUSÕES E RESTRIÇÕES

### EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS ASSISTENCIAIS ISIS

As exclusões gerais estabelecidas nesta cláusula aplicam-se a todos os Serviços Assistenciais oferecidos sob o certificado ISIS, portanto, leia-as com muita atenção pois elas restringem as circunstâncias nas quais os Serviços Assistenciais são cobertos sob este certificado. Estes serviços não se aplicam e não cobrem qualquer evento ou situação que em sua origem ou conseqüência, de forma direta ou indireta, de maneira próxima ou remota, possa ser conseqüência de ou atribuído a:

**A)**Guerra militar ou civil, invasão, ato de inimigo estrangeiro, hostilidades ou operações semelhantes à guerra (declarada ou não), rebelião, revolução, insurreição ou usurpação de poder civil ou militar, ato terrorista - significa qualquer uso de força ou violência por ameaças ou real, dirigido a ou que cause danos, ferimentos, prejuízo ou perturbação, ou a execução de um ato perigoso para a vida humana ou propriedade do governo, com o objetivo definido ou não de atingir interesses econômicos, étnicos, nacionalistas, políticos, raciais ou religiosos, sejam tais interesses declarados ou não. O terrorismo deve também incluir qualquer ato que seja verificado ou reconhecido pelo Governo local como ato de terrorismo;

**B)**Reação atômica nuclear;

**C)**1) Doenças mentais e nervosas, incluindo ansiedade; 2) Ocorrências atribuídas aos efeitos do consumo de álcool ou drogas; 3) Suicídio ou tentativa de suicídio e auto-ferimentos; 4) Envolvimento ou exposição voluntária a riscos; 5) Envolvimento em quaisquer esportes ou passatempos que incluam risco de acidente, a menos que, tenha sido contratada e paga a opção adicional ISIS PLUS para esportes de inverno e/ou esportes especiais, estabelecidas na “Lista de Coberturas para Esportes ISIS PLUS” das

páginas [29 e 30] deste Certificado; 6) Doenças venéreas ou quaisquer outras sexualmente transmissíveis, AIDS (Síndrome da Imunodeficiência Adquirida) e/ou síndromes relacionadas à esta moléstia; 7) Gravidez ou parto, se o período de cobertura do Certificado exceder 3 meses. Caso esse período não exceda 3 meses, a cobertura será restrita ao tratamento médico para o(s) titular(es) do Certificado decorrentes de doenças ou ferimentos, originados ou que afetem a gravidez, desde que o parto não esteja previsto dentro de 8 semanas, contadas da data do término do período de cobertura do certificado; 8) Aborto não natural ou induzido.

**D)** Tomar parte em quaisquer das seguintes atividades:

1) todos os esportes e passatempos cobertos sob a Opção Adicional ISIS PLUS para Esportes de Inverno e/ou Esportes Especiais indicados na “Lista de Coberturas para Esportes ISIS PLUS” das páginas [29 e 30], a menos que a referida opção adicional ISIS PLUS tenha sido contratada pelo(s) titular(es) do certificado e o respectivo preço adicional tenha sido pago; 2) qualquer outra atividade perigosa; 3) todas as atividades excluídas de cobertura conforme indicado na “Lista de Coberturas para Esportes ISIS PLUS” das páginas [29 e 30].

**E)** Aviação, exceto como passageiro em vôo comercial ou fretado;

**F)** Se o titular do certificado ou qualquer terceiro relacionado estiver(em) ciente(s) ou não de qualquer doença, patologia ou ferimento pré-existente que o titular e/ou dependentes possua(m) no momento da aquisição do certificado e se esta doença, patologia ou ferimento se manifestar durante o período de cobertura do certificado necessitando de tratamento, o ISIS não cobrirá essas despesas;

**G)** Se o período de cobertura do certificado for prorrogado fora do Brasil, o(s) titular(es) não terá(ão) direito a cobertura por enfermidades, acidentes ou exames ocorridos ou realizados durante a vigência

do certificado anterior, ainda que os resultados sejam obtidos na vigência do novo certificado, que serão considerados como condições pré-existentes.

**H)** Roubo ou danos à bagagem e/ou objetos pessoais do(s) titular(es) do certificado;

**I)** Caso exista algum outro contrato de serviços assistenciais, plano de assistência médica, previdência social ou apólice de seguro que, de forma total ou parcial, esteja(m) garantindo ou cobrindo os mesmos serviços assistenciais ora contratados, o ISIS não será responsável pela prestação nem pela cobertura dos serviços que se encontrem cobertos por esses outros contratos, planos de saúde, previdência social ou apólice de seguros.

## **EXCLUSÕES ESPECIAIS DO CERTIFICADO ISIS**

As exclusões especiais são aplicáveis apenas aos seguintes Serviços Assistenciais:

**A)** Assistência Médico-Hospitalar, incluindo o serviço de ambulância aérea;

**B)** Repatriação Funerária - despesas de transporte em caso de morte por acidente ou doença;

**C)** Retorno Antecipado, Convocação de Parente e assistência para despesas com diárias de hotel.

Quando a necessidade da prestação dos Serviços Assistenciais acima referidos for decorrente de deficiência física, enfermidade, doença, infecção ou mal pré-existente, conhecidas ou não pelo titular, esses Serviços Assistenciais não serão cobertos pelo certificado, nem as despesas decorrentes deles reembolsadas ou pagas quando:

**A)** a existência do quadro clínico mencionado acima tenha origem anterior ao momento da aquisição do certificado;

**B)** no momento da aquisição do certificado ISIS fosse previsível ou esperado que os serviços de assistência médico-hospitalar ora contratados seriam utilizados ou incursos durante o período de cobertura do mesmo;

- C)** o(s) titular(es) do certificado já se encontrava(m) sob tratamento médico no momento da aquisição do Certificado ISIS e sabia(m) que seria necessário continuá-lo durante o período de cobertura do mesmo;
- D)** o(s) titular(es) do certificado viajar(em) contrariando recomendações médicas e exigências da companhia aérea;
- E)** o(s) titular(es) do certificado viajar(em) em busca de tratamento médico;
- F)** o(s) titular(es) do certificado estiver(em) recebendo ou estiver(em) em lista de espera para receber tratamento médico;
- G)** o(s) titular(es) do certificado tiver(em) recebido diagnóstico terminal;
- H)** o pedido de reembolso ou de pagamento de despesas estiver relacionado com um quadro clínico pelo qual o(s) titular(es) do certificado recebeu(ram) tratamento médico durante ou nos 12 meses anteriores à aquisição do Certificado;

NOTA: A extensão do período de validade do certificado tem natureza de um novo contrato, portanto deve seguir as mesmas regras citadas acima.

## **EXCLUSÕES ESPECIAIS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR**

Estão excluídos da cobertura oferecida sob este certificado ISIS os seguintes tópicos:

- A) receitas de óculos ou lentes de contato;
- B) vacinas;
- C) massagens, quiropraxia;
- D) acupuntura;
- E) tratamentos médicos de rotina;
- F) exame pré-natal;
- G) fisioterapia, a não ser quando indicada por prescrição médica, pré-autorizada pelo ISIS e decorrente de acidente ou doença ocorridos e originados durante o período de cobertura do certificado;
- H) tratamento em hospital particular, quando este puder ser prestado em hospital público não gratuito.

## ■ FORMULÁRIO DE DESPESAS MÉDICO-HOSPITALARES

Estas páginas deve ser preenchida pelo(s) titular(es) do Certificado Isis. Por favor, escreva em inglês se puder.

*This page has to be filled out by the ISIS Certificate Holder. Please write in English*

**Importante! Pedidos de reembolso de despesas médico-hospitalares somente podem ser processados se este formulário estiver devidamente preenchido e acompanhado dos recibos dos gastos/contas hospitalares e do correspondente relatório médico.**

*Importante! Claims for medical expenses can only be handled if this claim form is completely filled out and accompanied by original receipts/invoices and the medical report.*

**Nome/Name:**

**Número do certificado/Certificate number:**

**Endereço no Brasil**

*Address in Brazil*

**Endereço de estadia no exterior**

*Address place of stay*

**DATA DO INÍCIO DA DOENÇA OU DA OCORRÊNCIA**

*DATE OF WHICH ILLNESS STARTED OR ACCIDENT TOOK PLACE*

**Em que País e quando ocorreu o incidente (data/mês/ano)**

*In what country did the incident occur and when did the incident occur (date/month/year)*

**DESCRIÇÃO DO OCORRÊNCIA SINISTRO / ACCIDENT / ILLNESS**

*DESCRIPTION OF INCIDENT / ACCIDENT / ILLNESS*

**Descreva em detalhes o ocorrência (se for necessário)**

*Please describe the incident in details (if necessary please attach separate sheets)*

**NOME DO DIAGNÓSTICO DADO PELO MÉDICO**

*NAME OF DIAGNOSE GIVEN BY THE TREATING PHYSICIAN*

**Lembre-se de juntar o laudo médico**

*Please also remember to enclose the medical report*

**VOCÊ ESTÁ ENVIANDO OS RECIBOS ORIGINAIS**

*ARE YOU SENDING THE ORIGINAL RECEIPTS OR UNPAID INVOICES*

**Contas não pagas / Unpaid invoices:**

**Recibos de despesas pagas / Originals paid receipts:**

**LISTA DE DESPESAS / LIST OF EXPENSES**

**Tipo de despesa**

*Type of expense*

**DADOS BANCÁRIOS QUANDO A TRANSFERÊNCIA DEVERÁ SER FEITA**

*BANK INFORMATION WHEN TRANSFER SHOULD BE MADE*

**Nome do titular da conta**

*Name of account holder*

**Número da conta**

*Account number*

**IBAN**

*(na Europa)*

**DADOS BANCÁRIOS QUANDO A TRANSFERÊNCIA DEVERÁ SER FEITA**

*BANK INFORMATION WHEN TRANSFER SHOULD BE MADE*

**Nome do titular da conta**

*Account holder*

**CPF:**

**Banco:**

*I hereby give ISIS Assistance insurance my consent to obtain all relevant information with the health authorities. Information may be obtained from general practitioners, hospitals, companies and pension funds. The consent includes health-related information up to the date of the accident. The consent is given to the physician and others, who are requested to provide information to the insurer.*

**LOCAL**

**DATA**

## INFORMAÇÃO DO SINISTRO

PLACE

(ano)

(day/month/year)?

## ACIDENTE / DOENÇA

pode anexar a descrição num papel a parte)

(date description).

O

AN

## EXISTEM DESPESAS OU CONTAS NÃO PAGAS?

DO BILLS?

S/Y  (N/N)

S/Y  (N/N)

Moeda

Currency

Valor

Amount

## INFORMAÇÃO PARA UMA CONTA INTERNACIONAL

INFORMATION FOR AN INTERNATIONAL ACCOUNT

SWIFT/BIC code:

IBAN é obrigatório / must be IBAN in Europe)

## INFORMAÇÃO PARA UMA CONTA NO BRASIL

INFORMATION FOR A BRAZILIAN ACCOUNT:

Agência:

Conta:

Medical information might be obtained including information from my contact with hospitals and other relevant parts of the health authorities, and from other insurance companies until the time where ISIS Assistance has reviewed my claim. Copy of my consent to provide information to ISIS Assistance.

ASSINATURA



**ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA**  
*SEND TO*

▪ **DINAMARCA**

Gouda Travel Insurance  
Sejroegade 7  
2100 Copenhagen/Denmark  
TEL: +45 8888.8034  
FAX: +45 3315.6061  
alarm@gouda.dk

▪ **BRASIL**

**Representante Comercial no Brasil**

**4AGENTS OPERADORA**

Av. Brigadeiro Faria Lima, 1713  
5º andar sala 53  
São Paulo/SP 01452-915  
TEL: 40071248 / 0800.602.4248  
contato@4agents.com.br

Documentação necessária em casos de eventuais despesas médicas:

- N° do certificado
- Relatório médico contendo diagnóstico e tratamento
- Recibo original das despesas médicas
- Receita de medicamento
- Descrição feita pelo titular detalhando o ocorrido

## RESTRIÇÕES GERAIS DA COBERTURA DE REPATRIAÇÃO FUNERÁRIA E/OU REPATRIAÇÃO SANITÁRIA

Por favor, esteja ciente dos seguintes:

- A qualquer momento em que o(s) titular(es) do certificado for(em) coberto(s) por um evento mencionado na seção Repatriação Funerária ou Repatriação Sanitária, não haverá cobertura pelas despesas relacionadas à continuação da viagem do(s) titular(es) do Certificado.
- A dedução de qualquer desconto ou compensação potencial pela não-utilização de bilhete devem ser feitos ao ISIS quando ao(s) titular(es) do certificado for garantida cobertura sob as seções supra-citadas.
- Se, parte do bilhete não utilizado for passível de reembolso, o reembolso será deduzido do montante a ser reembolsado pelo ISIS sob estes serviços assistenciais.

### **Restrições Específicas de Repatriação Sanitária:**

Se o(s) titular(es) do certificado se recusar(em) a retornar ao país onde o certificado foi originalmente adquirido quando o ISIS tiver julgado necessário e justificável do ponto de vista médico, o certificado e sua respectiva cobertura serão imediatamente cancelados e, portanto, o(s) titular(es) do certificado é(são) direta e exclusivamente responsável(is) pelo pagamento de quaisquer gastos pertinentes à doença ou ao acidente que seriam causa do retorno ao país onde o certificado foi originalmente adquirido.

### **Restrições de Diárias Extras de Hotel:**

Estas despesas, mencionadas nos parágrafos 2 e 2.1 da página [24] não serão cobertas sob este certificado se o(s) titular(es) do certificado morrer(em) antes da partida do seu parente.

## **Restrições de Busca e Resgate:**

Cobertura por Busca e Resgate somente é aplicada ao(s) titular(es) do certificado que contratou(taram) e pagou(garam) pela opção adicional ISIS Plus para Esportes de Inverno e/ou Esportes Especiais.

## **Restrições Gerais das Despesas Extras de Viagem e Retorno Antecipado**

Esteja ciente do seguinte:

- Sempre que o(s) titular(es) do certificado for coberto(s) por um evento mencionado na seção Retorno Antecipado, Convocação de Parente ou Busca e Resgate, não haverá cobertura para as despesas relacionadas à continuação da viagem do(s) titular(es) do certificado.
- Dedução de qualquer desconto potencial ou compensação pagáveis ao não-uso de bilhetes originais deverá ser feita ao ISIS quando o(s) titular(es) do certificado tiver(em) recebido cobertura sob as seções supracitadas.
- Se, parte do bilhete não utilizado for reembolsável, o reembolso será deduzido do montante a ser reembolsado pelo ISIS sob estes serviços de assistência.

**No evento do(s) titular(es) do certificado não possuir(em) ou não apresentar(em) a passagem de retorno ao país onde o certificado foi originalmente adquirido (Brasil), a cobertura do Serviço de Assistência especificado acima é restrito a 50% do custo de uma passagem de retorno ao país onde o certificado foi originalmente adquirido (Brasil).**

## ▶ INSTRUÇÕES DE UTILIZAÇÃO

### INSTRUÇÕES PARA EVENTUAIS PEDIDOS DE PAGAMENTO DE DESPESAS DOS SERVIÇOS ASSISTENCIAIS ISIS

Para solicitar o pagamento de despesas por serviços assistenciais, por favor leia atentamente as instruções abaixo. Mencione em toda a correspondência enviada o número de registro do seu certificado ISIS. Ele consta no seu cartão ISIS. Mantenha um registro deste número sempre com você.

- 1) O pagamento de despesas por serviços assistenciais contratados sob este certificado será devido se o respectivo pedido de pagamento de despesas for devidamente feito dentro do prazo de 28 dias, contados da data da ocorrência do incidente.
- 2) Os pedidos de pagamento de DESPESAS MÉDICO-HOSPITALARES e DESPESAS ODONTOLÓGICAS serão efetuado se o "Formulário de Despesas Médico-Hospitalares" da página [35], for devidamente preenchido, assinado e enviado juntamente com a fatura discriminada e o respectivo laudo médico (todos os documentos em original), preferencialmente para a administração ISIS no Brasil. Também poderão ser enviados para a própria administração do ISIS na Dinamarca no endereço mencionado a seguir.
- 3) Os pedidos de pagamento de despesas por OUTROS SERVIÇOS ASSISTENCIAIS deverão ser enviados por escrito, juntamente com as faturas discriminadas originais, diretamente para os representantes ISIS no Brasil. Também poderão ser enviados para a própria administração do ISIS na Dinamarca diretamente no seguinte endereço:

## **ISIS ASSISTÊNCIA DINAMARCA**

Gouda Travel Insurance

Sejroegade 7 - 2100 Copenhagen/Denmark

TEL: +45 8888.8034 / FAX: +45 3315.6061

alarm@gouda.dk

### **Representante Comercial no Brasil**

#### **4AGENTS OPERADORA**

Av. Brigadeiro Faria Lima, 1713/5º andar sala 53

São Paulo/SP 01452-915

TEL: 40071248 / 0800.602.4248

contato@4agents.com.br

### **DESPESAS MÉDICO-HOSPITALARES**

Quando acordado e aceito pelo estabelecimento de saúde ou médico, o ISIS pode se responsabilizar pelo pagamento de despesas médico-hospitalares, cobertas pelo certificado, imediata e diretamente ao titular ou à pessoa a quem o mesmo está obrigado a pagar pelo tratamento recebido. Porém, quando verificações adicionais forem julgadas necessárias pelo ISIS, o pagamento das despesas poderá não ser realizado sem antes consultar a equipe médica ISIS.

**1)**Favor preencher e assinar o formulário de despesas médico-hospitalares e colher a assinatura do médico ou farmacêutico,

**2)**Para o pagamento de despesas médico-hospitalares: peça(m) à instituição/pessoa a quem você(s) está(ão) obrigado(s) a pagar pelo tratamento recebido, para enviar o(s) formulário(s) acima referido(s) conforme o estabelecido no item anterior.

**3)**Para o reembolso de despesas médico-hospitalares: caso você(s) tenha(m) pago qualquer tratamento médico-hospitalar coberto pelo certificado ISIS, envie(m) o(s) formulário(s) preenchido(s) de forma similar, conforme o estabelecido no item anterior.

**IMPORTANTE:** nenhum pagamento de despesas médico-hospitalares poderá ser efetuado sem o

preenchimento correto e assinatura do "Formulário de Despesas Médico-Hospitalares", que deverá ser acompanhado dos originais das faturas discriminadas de despesas e laudo médico respectivo.

## **REPATRIAÇÃO SANITÁRIA, RETORNO ANTECIPADO, CONVOCAÇÃO DE PARENTE E DIÁRIAS EXTRAS DE HOTEL**

Todos os pedidos de pagamento de despesas extras de viagem deverão ser encaminhados conforme o indicado na página [41]. O(s) titular(es) do certificado deverá(ão) encaminhar o seguinte:

- 1) uma carta descrevendo o incidente de forma detalhada;
- 2) um atestado médico, contendo a descrição detalhada dos motivos do seu retorno antecipado ou retardado ao Brasil;
- 3) as passagens adquiridas para a viagem de retorno, desde que o ISIS tenha aprovado seus custos ou concordado que o(s) titular(es) do certificado poderá(ão) enviar a declaração para avaliação.

**Se os custos não tiverem sido pré-aprovados, o ISIS se reserva no direito de avaliar o pedido de reembolso do titular do certificado de acordo com as regras do plano de assistência contratado.**

## **ATRASO DE BAGAGEM**

Todos os pedidos de reembolso de despesas deverão ser encaminhados conforme o indicado na página [41] e acompanhados com o ticket de despacho de bagagem fornecido pela respectiva companhia aérea. Favor mencionar em toda a correspondência enviada o número de registro do seu certificado ISIS. Ele consta no seu cartão ISIS. Mantenha um registro deste número sempre com você.

## **CENTRAIS DE ATENDIMENTO ISIS**

O ISIS mantém um Serviço Telefônico de Emergência, operando 24 horas por dia, em auxílio do(s) titular(es) deste certificado e daqueles que o(s) assistem, para que, na eventualidade de um problema médico e de EMERGÊNCIA coberto por este certificado, sejam prestadas as informações necessárias. Para se beneficiar dos serviços Assistenciais ISIS numa consulta médica ou hospitalização – nos Estados Unidos ou demais localidades no mundo cobertas pelo certificado - o(s) titular(es) DEVERÁ(ÃO) contactar imediatamente a Central ISIS ASSISTANCE correspondente ao local onde se encontra(rem), por telefone ou e-mail, antes de realizar qualquer procedimento médico-hospitalar.

## **CENTRAIS ISIS ASSISTÊNCIA**

Consulte o seu Cartão de Identificação ISIS ou seção CONTATOS deste livreto para localizar os números de atendimento telefônico e e-mail de contato com as Centrais de Atendimento ISIS no mundo.

**ATENÇÃO:** o ISIS, as organizações cooperadas ou que prestam os serviços de atendimento de emergência não serão responsáveis por falhas do(s) titular(es) na obtenção dos serviços ou pela disponibilidade, qualidade e resultados de qualquer tratamento médico-hospitalar. Além disso, as eventuais despesas do ISIS, das organizações cooperadas ou que prestam os serviços de atendimento de emergência que decorrerem de situações não cobertas pelo certificado, deverão ser integralmente reembolsadas pelo(s) titular(es) do certificado.

## **DIREITOS DE SUBSTITUIÇÃO EM CONEXÃO COM OUTROS CONTRATOS E APÓLICES DE SEGURO**

Os Serviços Assistenciais contratados sob este certificado ISIS são entendidos como suplementares,

caso sejam garantidos em todo ou em parte por outro(s) contrato(s), plano(s) de saúde, previdência social ou apólice(s) de seguros, emitido(s) ou não em data anterior à contratação do ISIS - ou seja(m) capaz(es) de garantir ao(s) titular(s) deste certificado todos ou parte dos mesmos serviços, caso o certificado ISIS não existisse. Assim, fica entendido sempre que quando um pedido de pagamento ou de reembolso de despesas for submetido para a cobertura dos Serviços Assistenciais contratados sob o certificado ISIS, este terá caráter suplementar. Portanto, a cobertura deste certificado pelos serviços assistenciais somente será devida, na íntegra ou em partes, quando não se encontrar(em) garantida(s) pelos outros contratos, planos de assistência, previdência social ou apólices de seguros.

### **Direitos de substituição**

Favor notar que o ISIS e seus parceiros deverão ser inteira e completamente substituídos dos direitos do(s) titular(es) deste certificado contra partes que possam ser responsáveis por providenciar uma compensação ou fazer uma contribuição em respeito a qualquer importância que seja um assunto de uma reivindicação sob este certificado. O ISIS e seus parceiros podem, a seu(s) próprio(s) custo(s), assumir o direito do(s) titular(es) do Certificado contra terceiros à extensão do pagamento efetuado. O(s) titular(es) do Certificado deve(m) cooperar com o ISIS e seus parceiros e providenciar informações e documentações solicitadas pelos mesmos visando coletar e aplicar os direitos de sub-rogação. O ISIS e seus parceiros podem instituir quaisquer procedimentos, a seu(s) próprio(s) custo(s), contra tais terceiros em nome do(s) titular(es) do certificado.

## ▶ GARANTIAS SECURITÁRIAS

Ao adquirir o certificado ISIS, o titular passa a contar com cobertura de seguro da ACE Seguradora S. A. contra os riscos de morte acidental, invalidez permanente total ou parcial por acidente e perda de bagagem, conforme condições a seguir. Por favor, leia com atenção a “Lista de Coberturas para Esportes ISIS Plus” das páginas [29 e 30] deste certificado, pois nela são restritas as coberturas das garantias securitárias por morte acidental e invalidez permanente total ou parcial oferecidas neste certificado.

Para esclarecimentos de dúvidas referentes às garantias securitárias da ACE Seguradora S. A., o titular do certificado ISIS poderá telefonar do território brasileiro, para o 0800-7226026 (24 horas por dia).

### 1) OBJETIVO

O seguro da ACE Seguradora S. A. tem por objetivo garantir o pagamento de uma indenização ao beneficiário, até o limite das respectivas importâncias seguradas, quanto aos prejuízos resultantes da ocorrência dos eventos previstos nas coberturas securitárias descritas no Certificado ISIS. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

### 2) DEFINIÇÕES

**Acidente Pessoal:** É o evento com data, caracterizada exclusiva e diretamente externo, súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que, por si só, e independentemente de toda e qualquer causa que tenha como conseqüência direta a morte ou invalidez permanente total ou parcial do titular.

Não se incluem no conceito de Acidente Pessoal: a) as doenças (incluídas as profissionais), quaisquer que

sejam suas causas, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente por acidente, ressaltadas as infecções, estados septicêmicos e embolias, resultantes de ferimento visível; b) as intercorrências ou complicações conseqüentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto.

**Apólice:** É o documento escrito que instrumentaliza o contrato de seguro entre a Seguradora e o Estipulante.

**Aviso de Sinistro:** É a comunicação à Seguradora da ocorrência de evento coberto pelo seguro, conforme previsto na Apólice, Certificado Individual e/ou Condições Particulares.

**Bagagem:** Todos os objetos de uso pessoal do titular, quando por ele portados, ou quando transportados, devidamente acondicionados em compartimentos fechados, sob chave.

**Beneficiário:** É a pessoa favorecida pela ocorrência do sinistro.

**Boa Fé:** É o princípio básico de qualquer contrato, pois é indispensável que haja confiança mútua entre as partes envolvidas, que devem agir com a máxima honestidade sob fiel cumprimento ao contrato e às leis.

**Capital Segurado:** É a importância máxima estabelecida para cada garantia securitária do certificado ISIS, a ser paga pela ACE Seguradora S.A. em caso de ocorrência de evento coberto.

**Certificado:** É o documento legal emitido em favor e em nome do Segurado, após sua aceitação do seguro, que contém coberturas, limites, vigências e prêmios.

**Coberturas / Garantias Securitárias:** São as obrigações que a Seguradora assume perante o titular do certificado ISIS quando da ocorrência de um evento / sinistro.

**Condições Gerais:** É o conjunto de cláusulas

contratuais que estabelecem direitos e obrigações tanto da Seguradora quanto do titular do certificado ISIS, do Estipulante e dos Beneficiários do seguro.

**Condições Particulares:** São as condições que particularizam o contrato, indicando o seu objeto, o valor do seguro, suas características, etc. As Condições Particulares são exclusivas para cada contrato de comercialização de um determinado certificado ISIS, ao contrário das Condições Gerais.

**Corretor:** É a pessoa física ou jurídica autorizada a angariar e promover contratos de seguros.

**Estipulante:** É a pessoa jurídica, legalmente constituída, que contrata o seguro, ficando responsável por representar os segurados perante a Seguradora.

**Evento / Sinistro:** É o acontecimento futuro, incerto, involuntário, possível, de natureza súbita, ocorrido durante a vigência do certificado ISIS, passível de ser indenizável pelas garantias contempladas pelo seguro.

**Indenização:** É o montante do Capital Segurado que a Seguradora efetivamente paga ao titular do certificado ISIS ou aos seus beneficiários, em decorrência de um evento coberto pelo seguro.

**Prêmio:** É o valor pago à Seguradora, pelo Estipulante ou Segurado, para que assumam as responsabilidades pelas garantias contratadas.

**Seguradora:** É a ACE SEGURADORA S.A., a qual se responsabilizará pelas garantias securitárias deste certificado ISIS .

**Segurados:** São os titulares do certificado ISIS.

**Vigência:** É o período de tempo fixado para a validade do certificado ISIS, do seguro ou das garantias.

### 3) COBERTURAS / GARANTIAS

► **J. MORTE ACIDENTAL:** É a garantia de pagamento de uma Indenização ao beneficiário do titular do certificado ISIS, limitado ao Capital Segurado, conforme plano contratado, caso o titular venha a falecer em decorrência de Acidente Pessoal coberto, quando este ocorrer dentro do período de

vigência do certificado ISIS e durante a viagem de ida e volta entre o ponto de partida e o destino (conforme indicação da passagem), incluindo a permanência no destino, respeitados os riscos excluídos. Para titulares menores de 14 (quatorze) anos, esta garantia destina-se apenas ao reembolso das despesas com funeral, que devem ser comprovadas mediante apresentação das contas originais, que podem ser substituídas a critério da Seguradora, por outros comprovantes satisfatórios, incluindo-se entre as despesas com funeral aquelas havidas com o traslado, não estando cobertas as despesas com aquisição de terrenos, jazigos ou carneiros.

► **K. INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL OU PARCIAL POR ACIDENTE:** É a garantia de pagamento de uma indenização ao(s) Beneficiário(s) do titular do certificado ISIS, limitado ao Capital Segurado, conforme plano contratado, quando ocorrer à perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, de um membro ou órgão do titular, atestada por profissional legalmente habilitado, em virtude de lesão física causada por acidente, conforme tabela para cálculo da indenização contida nas páginas [66 e 67], quando este ocorrer dentro do período de vigência do certificado ISIS e durante a viagem de ida e volta entre o ponto de partida e o destino (conforme indicação da passagem), incluindo a permanência no destino, respeitados os riscos excluídos. As coberturas de Morte Acidental e Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente não se acumulam. Se, depois de paga uma indenização por Invalidez Permanente Total, verificar-se a morte do titular em consequência do mesmo acidente, a Seguradora pagará a indenização devida para o caso de Morte, deduzida a importância já paga por Invalidez Permanente. A perda de dentes e os danos estéticos,

em consequência de acidente, não dão direito a indenização por Invalidez Permanente total ou parcial por Acidente. A Invalidez Permanente total ou parcial por Acidente deve ser comprovada através de declaração médica. Na falta de indicação da percentagem de redução, e sendo informado apenas o grau dessa redução (máximo, médio ou mínimo), a indenização será calculada, respectivamente, na base das percentagens de 75% (setenta e cinco por cento), 50% (cinquenta por cento) e 25% (vinte e cinco por cento). No caso de Invalidez Permanente total ou parcial por Acidente, desde que a mesma seja de carácter definitivo, a Seguradora pagará ao titular do certificado ISIS uma indenização de acordo com a tabela das páginas [66 e 67]:

► **L. PERDA DE BAGAGEM EM TRANSPORTE AÉREO – GARANTIA SUPLEMENTAR:** É a garantia de pagamento de uma Indenização ao titular do certificado ISIS, limitado ao Capital Segurado, conforme plano contratado, suplementar àquela já paga pela Empresa de aviação responsável pelo transporte em caso de perdas ocasionadas à sua Bagagem durante seu transporte em aviação de linha aérea regular, quando os prejuízos decorrentes da perda efetivamente excederem o valor pago pela Empresa responsável pelo transporte. **A indenização a ser paga em moeda corrente nacional pela ACE Seguradora S. A. corresponderá a U\$50 (50 dólares) por quilo de bagagem perdida nos planos Budget, Standard e Corporate, e U\$80 (80 dólares) por quilo de bagagem perdida no plano Super. Desta indenização, serão deduzidos quaisquer valores pagos diretamente ao titular pela Empresa aérea a título de ressarcimento pela perda.**

A efetiva perda de bagagem somente estará coberta se ocorrer entre o momento em que ela é entregue ao pessoal autorizado da Empresa aérea para ser

embarcada e o momento em que é devolvida ao passageiro ao finalizar a viagem.

## ▶ OUTRAS ASSISTÊNCIAS

Além dos serviços de assistência para viagens internacionais previstos neste certificado ISIS, o titular terá à sua disposição serviços de orientação nutricional, serviços de assessoria cultural e turística, e serviços de localização e encaminhamento de bagagem, por meio de uma Central de Assistência. Para esclarecimentos de dúvidas referentes às outras assistências, o titular do certificado ISIS poderá ligar, no Brasil, para o 0800-771-08-99 (24 horas por dia). Do exterior utilize +55 11-4196-8245 (ligação pode ser feita a cobrar).

### ▶ M. SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL

*(Não aplicável aos Planos Corporate)*



A Central de Assistência irá fornecer informações e esclarecimentos de dúvidas sobre alimentos, nutrições específicas, receitas e técnicas para preparo de alimentos. Para isso, conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando proporcionar o melhor atendimento.

**Nota 1:** O serviço deverá ser acionado durante horário comercial, das 08:00 às 18:00 horas, horário de Brasília, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

**Nota 2:** A Central de Assistência compromete-se a enviar o relatório ao titular do certificado ISIS via e-mail/fax com sua Orientação Nutricional em até 48 (quarenta e oito) horas a contar da data e hora do acionamento.

**Nota 3:** No momento do acionamento, o titular deverá responder a um questionário com informações básicas sobre idade, peso, altura, hábitos, dentre outras informações necessárias para melhor

elaboração de sua Orientação Nutricional.

## **ÂMBITO TERRITORIAL**

O serviço de Orientação Nutricional será prestado ao titular do certificado ISIS, em todo território Brasileiro.

## **INFORMAÇÕES SOBRE NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL**

Quando solicitado pelo titular do certificado ISIS, a Central de Assistência fornecerá informações sobre:

- Orientações nutricionais para uma alimentação balanceada;
- Dicas de alimentação saudável para cada faixa etária e para gestantes;
- Orientação de alimentação para patologias específicas como diabetes, colesterol alto, gastrite, dentre outros;
- Dicas de alimentação para esportistas e atletas;
- Dicas sobre preparação de alimentos de forma saudável.

**Limite:** máximo de 01 (um) acionamento a partir da aquisição do certificado ISIS, até o término de sua vigência.

## **RECEITAS E TÉCNICAS CULINÁRIAS**

Quando solicitado pelo titular do certificado ISIS, a Central de Assistência fornecerá informações sobre receitas e técnicas de preparos e conservação de alimentos visando, com pequenas mudanças de hábito, evitar algumas doenças.

**Nota:** Será disponibilizada 01 (uma) receita e 01 (uma) técnica por titular, que será enviada por e-mail.

**Limite:** Máximo de 01 (um) acionamento a partir da aquisição do certificado ISIS, até o término de sua vigência.

## SITUAÇÕES ESPECIAIS

Quando solicitado pelo titular do certificado ISIS, a Central de Assistência fornecerá informações sobre:

- Alergias e intoxicações alimentares; alimentação para uma boa saúde do coração; alimentação para uma boa saúde da mulher.

Limite: Máximo de 01 (um) acionamento a partir da aquisição do certificado ISIS, até o término de sua vigência.

## INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA CONSULTA

Quando solicitado pelo titular do certificado ISIS, a Central de Assistência indicará profissionais especializados para que ele possa agendar consulta pessoal com um nutricionista.

**Nota 1:** Todas as despesas com honorários, medicamentos e taxas, etc., serão de responsabilidade do titular, que pagará diretamente ao prestador do serviço.

**Nota 2:** Este serviço será providenciado de acordo com a infra-estrutura local.

Limite: Ilimitado.

## ► N. ASSESSORIA CULTURAL E TURÍSTICA



*(Não aplicável aos Planos Corporate)*

A Central de Atendimento não se responsabilizará por eventuais providências tomadas diretamente pelo titular do certificado ISIS, sem sua prévia autorização.

Todas as despesas provenientes das solicitações de assistências descritas abaixo serão por conta do titular.

Informações sobre eventos culturais, diversões, além de indicações e reservas, serão prestadas conforme segue:

## ÂMBITO TERRITORIAL

O serviço de Assessoria Cultural e Turística será prestado ao usuário no Exterior.

## INFORMAÇÕES DE EVENTOS

Informações sobre horários e ingressos para ópera, balé, teatros, concertos, museus, shows e outras atividades culturais; informações sobre eventos esportivos; informações sobre locais para a prática de esportes.

**Importante:** As informações prestadas serão de natureza turística e cultural.

## Reserva em Restaurantes do Exterior

Sempre que o titular do certificado ISIS solicitar, a Central de Assistência efetuará reservas em restaurantes do exterior, de acordo com sua preferência e disponibilidade do estabelecimento.

## ▶ O. SERVIÇO DE LOCALIZAÇÃO E ENCAMINHAMENTO DE BAGAGEM



*(Não aplicável aos Planos Corporate)*

Todos os serviços de localização e encaminhamento de bagagem devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência, a fim de que ela autorize e/ou organize sua execução. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da Central de Assistência não serão reembolsados ao titular do certificado ISIS ou a quem tiver feito qualquer pagamento em seu nome.

Apesar dos serviços acima descritos serem de caráter emergencial, sua execução 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.

## ÂMBITO TERRITORIAL

O serviço de Localização e Encaminhamento de Bagagem será prestado exclusivamente no exterior.

**Importante:** Os serviços de localização e encaminhamento de bagagem serão prestados somente quando o titular do certificado ISIS for admitido no país de destino, ou seja, somente quando seu passaporte for carimbado com o visto de entrada, encerrando-se no Brasil, logo após a saída do usuário do setor de desembarque do aeroporto.

Em caso de extravio de bagagens, o usuário deverá comunicar o fato à Cia. Aérea, obtendo uma prova por escrito desta notificação (PIR – Property Irregularity Report), para que esta possa proceder à localização da bagagem. Feito isto, o usuário 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.

## ▶ RESTRIÇÕES E EXCLUSÕES

### 4) RISCOS EXCLUÍDOS

Estão expressamente excluídos de todas as coberturas do seguro os eventos decorrentes de: a) Uso de material nuclear, para quaisquer fins, incluindo a explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou exposição à radiações nucleares ou ionizantes; b) Atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de guerrilha, de revolução, agitação, motim, revolta, sedição, golpe militar ou usurpação de poder, sublevação ou outras perturbações da ordem pública e delas decorrentes; c) Quaisquer alterações mentais, incluídas as decorrentes de

consumo de álcool, de entorpecentes, de substâncias tóxicas ou de drogas, a menos que estas tenham sido objeto de prescrição médica para o tratamento recomendado por médico legalmente habilitado; e) Competições em aeronaves e veículos a motor, inclusive treinos preparatórios; f) Furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza; g) Lesão intencionalmente auto-infligida, suicídio voluntário e premeditado ou qualquer intenção e tentativa de suicídio voluntária e premeditada, independente da sanidade mental do Segurado, ocorridos a menos de 2 (dois) anos do início de vigência do certificado ISIS; h) Vôo em aeronaves, exceto quando seja como passageiro pagando passagem em uma aeronave de asa fixa, que pertença e seja operada por uma linha aérea ou companhia de frete de aeronaves devidamente autorizada para prover o transporte aéreo regular de passageiros; i) Atos ilícitos ou contrários à lei, praticados pelo beneficiário, executor(es) ou administrador(es) ou herdeiros legais indicados pelo titular do certificado ISIS; j) Atos ilícitos dolosos praticados pelo titular, pelo Beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro.

Não obstante o quanto estabelecido nos itens acima, estarão cobertos pelo seguro os sinistros em consequência da utilização de meio de transporte mais arriscado, da prestação de serviço militar, da prática de esporte, ou de atos de humanidade em auxílio de outrem.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Para fins de aplicação das Condições Especiais, estão excluídos, além dos eventos já relacionados no item 4. Riscos Excluídos, os seguintes eventos:

**MORTE ACIDENTAL:** a) gravidez, parto ou aborto e suas consequências; b) Qualquer tipo de hérnia e suas consequências; c) choque anafilático e suas consequências; d) as doenças (incluídas as

profissionais), quaisquer que sejam suas causas, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente por acidente, ressalvadas as infecções, estados septicêmicos e embolias, resultantes de ferimento visível; e) as intercorrências ou complicações conseqüentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto.

**INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL OU PARCIAL POR ACIDENTE:** a) as doenças (incluídas as profissionais), quaisquer que sejam suas causas, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente por acidente, ressalvadas as infecções, estados septicêmicos e embolias, resultantes de ferimento visível; b) as intercorrências ou complicações conseqüentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto.

**PERDA DE BAGAGEM EM TRANSPORTE AÉREO – GARANTIA SUPLEMENTAR:** a) depreciação e deterioração normal de objetos; b) danos decorrentes de confisco, apreensão ou de destruição a mando de autoridade de fato ou de direito; c) danos a óculos, lentes de contato, e qualquer aparato bucal; d) jóias, peles, relógios, títulos, apólices; e) dinheiro de qualquer espécie, cheques, títulos e quaisquer outros papéis que representem valores, bem como valor estimativo de qualquer bem integrante do patrimônio do titular do certificado ISIS; f) perdas ocorridas com o titular que atue como operador ou membro da tripulação do meio de transporte que originar o sinistro.

## **EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL**

■ Os serviços da Central de Assistência acima expostos não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do titular do certificado

ISIS, no que se refere às informações solicitadas, como por exemplo, dados imprescindíveis ao atendimento, tais como o nome, endereço, peso, altura e outras informações que a Central de Assistência entender necessárias.

■ Práticas não reconhecidas como medicina tradicional no local do evento.

## **EXCLUSÕES DE ASSESSORIA CULTURAL E TURÍSTICA**

■ Prestações de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da Central de Atendimento ou que tenham sido providenciadas direta ou indiretamente pelo titular do certificado ISIS, como antecipação, extensão ou realização do serviço.

■ Qualquer tipo de despesa proveniente das solicitações do titular ou de seu representante; A Central de Atendimento não se responsabilizará pelos serviços e produtos adquiridos pelo titular.

## **LIMITAÇÕES GERAIS DAS ASSISTÊNCIAS**

A) Os serviços de assistência serão disponibilizados ao titular até o prazo máximo 180 (cento e oitenta) dias após o término de vigência do certificado ISIS.

B) O titular somente poderá utilizar-se dos serviços de assistência com a prévia autorização da Central de Assistência.

Os serviços de assistência não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do titular do certificado ISIS ou de outra pessoa que vier a requerer a assistência em seu nome, no que se refere às informações solicitadas pela Central de Assistência como, por exemplo, dados imprescindíveis ao atendimento, tais como o nome, endereço, nº. do cartão, e outros que se tornarem necessários.

## ▶ INSTRUÇÕES DE UTILIZAÇÃO


### 5) VIGÊNCIA DA COBERTURA INDIVIDUAL

A cobertura tem início de vigência na data constante do certificado ISIS, a partir da passagem do titular pela Polícia Federal em seu local de embarque no Brasil.

#### **A vigência da cobertura termina:**

**a)** no momento da passagem do titular pela Polícia Federal, no local de desembarque no Brasil, na data constante no certificado ISIS para término da viagem;

**b)** no momento da passagem do titular pela Polícia Federal, no local de desembarque no Brasil, na data de retorno da viagem, quando esta data for anterior à data constante no certificado ISIS para término da viagem; ou

 **c)** para os planos Corporate, quando o(s) titular(es) viajar(em) ao exterior por um período superior a 90 (noventa) dias.

Respeitado o período correspondente ao prêmio pago, a cobertura do seguro cessa ainda: a) por solicitação da Seguradora, mediante aviso prévio por escrito de 30 (trinta) dias, desde que a mesma assuma os riscos dos certificados em vigor (titulares em viagem); b) imediatamente, quando da constatação da perda do direito pelo titular; c) a qualquer tempo, mediante solicitação do titular, desde que feito por escrito à Seguradora, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência não cabendo restituição; d) no fim do período de cobertura do certificado ISIS; e) quando o titular se encontrar no país de origem (Brasil), pois a cobertura é expressamente excluída no certificado ISIS.

### 6) PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO

O pagamento de indenização será único por cobertura por viagem.

### 7) PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO / INDENIZAÇÃO

Vigente o certificado ISIS, caberá ao titular ou

Beneficiário comunicar a Seguradora no menor espaço de tempo possível, no endereço constante neste documento, devendo encaminhar a seguinte documentação: a) Carta comunicando de forma detalhada o ocorrido e os prejuízos sofridos, devidamente assinada pelo titular, Beneficiário ou Representante Legal; b) Cópia do Registro Geral (RG) do titular; c) Cópia do Cadastro de Pessoa Física (C.P.F.) do titular; d) Cópia do Comprovante de Residência do titular e do(s) Beneficiário(s), quando for o caso; e) Comprovante do Pagamento do certificado ISIS (garantia securitária); f) Dados bancários completos do titular, Beneficiário ou Representante Legal (quando for o caso); g) Declaração da existência, ou não, de outros certificados e seguros. Em caso positivo, indicar a empresa e a Seguradora, bem como o número da apólice.

A documentação retro mencionada deverá ser complementada, ainda, obrigatoriamente com a documentação específica exigida para cada cobertura.

Documentos devem ser enviados a:

### **ACE SEGURADORA**

Rua Itapeva, 538 – 3º andar

Cerqueira Cesar /São Paulo/SP 01332-000

A/C Departamento de Sinistros A&H e Life

Aos cuidados de Alan Gois

#### Garantias Securitárias

(Morte Acidental, Invalidez Permanente e Perda de Bagagem)

TEL: 0800.722.6026 (no Brasil)

#### Outras Assistências

(Orientação Nutricional, Assessoria Cultural e Turística e Auxílio na Localização e Encaminhamento de Bagagem)

TEL: 0800.771.0899 (no Brasil)

TEL: +55 11.4196.8245

Do exterior - ligação pode ser feita a cobrar

**MORTE ACIDENTAL:**

a) Certidão de Óbito; b) Cópia autenticada do Passaporte do titular do certificado ISIS; c) Passagens completas e/ou início da viagem validado; d) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial; e) Laudo Necroscópico; f) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo titular; g) Laudo de dosagem alcoólica, quando necessário; h) Faturas e recibos dos pagamentos feitos à agência de viagens onde os serviços foram contratados. Essas faturas e recibos deverão coincidir com as declarações feitas pela agência de viagens ou Seguradora.

**INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL OU PARCIAL POR ACIDENTE:**

a) Boletim de Ocorrência Policial, emitido por autoridade policial; b) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo titular do certificado ISIS; c) Laudo de dosagem alcoólica, quando necessário; d) Laudo do médico assistente, anexando os exames realizados pelo titular, indicando o grau de invalidez e o caráter permanente;

**PERDA DE BAGAGEM EM TRANSPORTE AÉREO – GARANTIA SUPLEMENTAR:**

a) Carta assinada comunicando de forma detalhada o ocorrido e os prejuízos sofridos; b) Cópia dos documentos pessoais (R.G / CPF e Comprovante de residência); c) Cópia do Certificado ISIS; d) Dados bancários completos; e) Cópia do Passaporte do titular; f) Passagens completas ou Comprovante do Início da viagem validado; g) Recibo de indenização da empresa responsável pelo transporte assinado (Cópia autenticada); h) Formulário P.I.R. (Property Irregularity Report);

A Seguradora se reserva no direito de efetuar Perícia Médica Comprobatória.

O simples comunicado do sinistro não implica no início da contagem do prazo para análise administrativa do processo, uma vez que esta análise ficará condicionada ao encaminhamento de toda documentação solicitada pela Seguradora. Todas as despesas efetuadas com a comprovação do sinistro correrão por conta do titular do certificado ISIS ou Beneficiário, salvo aquelas diretamente realizadas pela Seguradora. As indenizações, se devidas, serão pagas no Brasil, em moeda corrente nacional, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de recebimento, pela Seguradora, de todos os documentos necessários à comprovação ou elucidação do evento. Vencido este prazo, os valores das indenizações devidas serão atualizados pelo Índice Geral de Preços (IGP-M) da Fundação Getúlio Vargas (FGV), da data do evento até a data do efetivo pagamento pela Seguradora. Serão considerados como pendentes, sem contagem de prazo para pagamento, os processos de sinistro com documentação incompleta até a data do protocolo de recebimento do último documento exigido. A Seguradora se reserva o direito de solicitar quaisquer outros documentos, além dos mencionados, mediante dúvida fundada e justificável, ocasião em que o prazo será suspenso, reiniciando-se quando da respectiva entrega de todos os documentos exigidos e devidamente solicitados. As providências ou atos que a Seguradora praticar após o sinistro não importam, por si só, no reconhecimento da obrigação de pagar qualquer indenização.

**OBSERVAÇÃO:** Para efeito de conversão de dólar para moeda nacional, será adotado o seguinte câmbio: Dólar Comercial Compra.

Haverá a perda do direito à indenização quando se verificar: a) inexatidão, omissão, falsidade ou erro nas declarações que tenham influenciado na

aceitação do seguro e no cálculo do prêmio; b) inobservância das obrigações convencionadas no certificado ISIS, que acarretem agravação do risco coberto; c) dolo, má-fé, fraude ou tentativa de fraude comprovada, simulando ou provocando um sinistro, ou ainda, agravando suas conseqüências; d) prática, por qualquer meio, de ato ilícito com a finalidade de obter, indevidamente, benefícios oferecidos pelo certificado ISIS; e) impedimento, dificuldade ou tentativa, sob qualquer forma, à realização de exame ou diligência da Seguradora na elucidação do evento e suas conseqüências; f) inexatidão ou omissão nas declarações à Seguradora, que não resulte de má-fé do titular do certificado ISIS, a ACE Seguradora na hipótese de não ocorrência do sinistro, permitirá a continuidade do seguro, desde que mediante o pagamento da diferença de prêmio cabível; g) o silêncio de má-fé por parte do titular, em todo e qualquer incidente suscetível de agravar consideravelmente o risco coberto;

## **8) ÂMBITO TERRITORIAL DE COBERTURA**

O âmbito territorial de cobertura é o globo terrestre, exceto o território brasileiro.

## **9) DISPOSIÇÕES GERAIS**

a) Nº Processo SUSEP: 15414.0000122007-24

b) Nº Apólice: 10.69.69.0000151.12

c) Este seguro é por prazo determinado, tendo a Seguradora à faculdade de não renovar a apólice na data de seu vencimento, sem qualquer devolução dos prêmios pagos pelo Segurado, nos termos da apólice.

d) Qualquer alteração que implique em ônus e obrigações adicionais para os titulares do certificado ISIS deverá se dar mediante anuência prévia e expressa de pelo menos três quartos dos titulares. As alterações que não tragam ônus podem ser alteradas a qualquer tempo.

e) O certificado ISIS, no tocante exclusivamente às

coberturas securitárias, é garantido pela ACE Seguradora S.A. – CNPJ: 03.502.099/0001-18, Cód. SUSEP: 0651-3; administrado pela Webco Consultoria e Corretagem de Seguros Ltda., CNPJ: 73.006.934/0001-04, Cód. Susep: 59526.1.019432-8.

**f)** Os clientes e Segurados poderão consultar a situação do seu corretor de seguros através do site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br) por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CPF ou CNPJ.

**g)** Fica eleito o foro do domicílio do Segurado para dirimir quaisquer dúvidas que ocorram da execução das Condições Gerais referentes às garantias securitárias.

**h)** O titular do certificado ISIS declara ter ciência e autoriza que a ACE Seguradora S.A. contate-o através de qualquer meio de comunicação (seja telefone fixo ou móvel, e-mail, envio de mensagens SMS, entre outros).



▣ CONTATOS

▣ GARANTIAS SECURITÁRIAS E OUTRAS ASSISTÊNCIAS

▣ ASSISTÊNCIA MÉDICA

▣ APRESENTAÇÃO

# Tabela para cálculo de indenização em caso de invalidez permanente

(% SOBRE O CAPITAL SEGURADO)

## INVALIDEZ PERMANENTE

TOTAL	%
Perda total da visão de ambos os olhos	100
Perda total do uso de ambos os membros superiores	100
Perda total do uso de ambos os membros inferiores	100
Perda total do uso de ambas as mãos	100
Perda total do uso de um membro superior e um membro inferior	100
Perda total do uso de uma das mãos e de um dos pés	100
Perda total do uso de ambos os pés	100
Alienação mental total e incurável	100

## PARCIAL

Perda total da visão de um olho	30
Perda total da visão de um olho, quando o titular já não tiver outra vista	70
Surdez total incurável de ambos os ouvidos	40
Surdez total incurável de um dos ouvidos	20
Mudez incurável	50
Fratura não consolidada do maxilar inferior	20
Imobilidade do segmento cervical da coluna vertebral	20
Imobilidade do segmento tóraco-lombo-sacro da coluna vertebral	25

## PARCIAL MEMBROS SUPERIORES

Perda total do uso de um dos membro superiores	70
Perda total do uso de uma das mãos	60
Fratura não consolidada de um dos úmeros	50
Fratura não consolidada de um dos segmentos rádio ulnares	30
Anquilose total de um dos ombros	25
Anquilose total de um dos cotovelos	25
Anquilose total de um dos punhos	20
Perda total do uso de um dos polegares, inclusive o metacarpiano	25

# Tabela para cálculo de indenização em caso de invalidez permanente

(% SOBRE O CAPITAL SEGURADO)

## INVALIDEZ PERMANENTE

### PARCIAL MEMBROS SUPERIORES %

Perda total do uso de um dos polegares, exclusive o metacarpiano 18

Perda total do uso da falange distal do polegar 9

Perda total do uso de um dos dedos indicadores 15

Perda total do uso de um dos dedos mínimos ou um dos dedos médios 12

Perda total do uso de um dos dedos anulares 9

Perda total do uso de qualquer falange, excluídas as do polegar: indenização equivalente a 1/3 do valor do dedo respectivo

### PARCIAL MEMBROS INFERIORES

Perda total do uso de um dos membros inferiores 70

Perda total do uso de um dos pés 50

Fratura não consolidada de um fêmur 50

Fratura não consolidada de um dos segmentos tíbios peroneiros 25

Fratura não consolidada da rótula 20

Fratura não consolidada de um pé 20

Anquilose total de um dos joelhos 20

Anquilose total de um dos tornozelos 20

Anquilose total de um quadril 20

Perda parcial de um dos pés, isto é, perda de todos os dedos e de uma parte do mesmo pé 25

Amputação do primeiro dedo 10

Amputação de qualquer outro dedo 3

Perda total do uso de uma falange do 1º dedo: indenização equivalente a 1/2, e dos demais dedos, equivalente a 1/3 do respectivo dedo:

Encurtamento de um dos membros inferiores:

\* de 5 (cinco) centímetros ou mais 15

\* de 4 (quatro) centímetros 10

\* de 3 (três) centímetros 6

\* menos de 3 (três) centímetros: sem indenização

# CENTRAIS DE ATENDIMENTO ISIS

---

**Assistência Médica 24h**

**DINAMARCA**

TEL: 45 8888.8034

FAX: 45 3315.6061

Caso você esteja em um dos países a seguir, poderá chamar os números locais:

**Argentina**

800.345.6300

116.632.2103\*

**Austrália**

1.800.66.57.42

0.8014.7235\*

**Bélgica**

0800.753.37

**Canadá**

1.866.666.7599

1.305.260.6237\*

**Chile**

1230.020.9748

2581.4811\*

**Espanha**

900.804.774

901.667.438\*

**Estados Unidos**

1 866.255.7635

**França**

0800.902.540

**Holanda**

800.020.1971

858.880.118\*

**Itália**

800.871.420

199.241.427\*

**Nova Zelândia**

0800.451.370

9925.0396\*

**Portugal**

800.813.097

**Reino Unido**

800.520.0379

845.869.8200\*

\*(LIGAÇÃO LOCAL)

Todas as ligações, exceto EUA, são direcionadas para a Central ISIS na Dinamarca. Esta central pode ser contatada diretamente de qualquer localidade, a qualquer hora, através do telefone **+45 8888.8034**.

Note que, em vários países, pode não ser possível completar ligação para um número 0800 a partir de telefone celular. Em caso de emergência, é possível ligar a cobrar para a central da Dinamarca.

Você também pode entrar em contato com as centrais através dos emails:

**EUA**

[customerservice@gmmusa.com](mailto:customerservice@gmmusa.com)

**Outros Países (exceto EUA)**

[alarm@gouda.dk](mailto:alarm@gouda.dk)

# ■ CENTRAIS DE ATENDIMENTO ISIS

---

## ACE SEGURADORA

### GARANTIAS SECURITÁRIAS

- Morte Acidental,
- Invalidez Permanente e
- Perda de Bagagem

TEL: 0800.722.6026 (no Brasil)

### OUTRAS ASSISTÊNCIAS

- Orientação Nutricional,
- Assessoria Cultural e Turística e
- Auxílio na Localização e Encaminhamento de Bagagem

TEL: 0800.771.0899 (no Brasil)

TEL: +55 11.4196.8245

Do exterior - ligação pode ser feita a cobrar

▣ CONTATOS

▣ GARANTIAS SECURITÁRIAS E OUTRAS ASSISTÊNCIAS

▣ ASSISTÊNCIA MÉDICA

▣ APRESENTAÇÃO

## DECLARO ESTAR CIENTE QUE:

1. O Certificado ISIS trata-se de Assistência Médica Internacional para pessoas em viagens ao exterior, não podendo ser considerado, em hipótese alguma, como um plano de saúde.
2. O Certificado ISIS, além de informar sobre uma central de atendimento para indicação de médicos e hospitais credenciados, também funciona com o sistema de livre escolha de médicos e hospitais, desde que as despesas daí advindas, sejam estritamente necessárias e devidamente comprovadas de acordo com as regras e condições constantes neste certificado.
3. Devo ler e compreender integralmente o conteúdo deste Certificado, com atenção especial às exclusões, limitações de responsabilidade e procedimentos obrigatórios a serem observados.

## RECIBO

Declaro ter recebido o Certificado ISIS e estar ciente de todas as informações necessárias sobre a Assistência Médica Internacional ISIS.

Nome: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.