

CONDIÇÕES GERAIS - ASSISTÊNCIA EM VIAGEM

Conteúdo

RECOMENDAÇÃO IMPORTANTE	3
INTRODUÇÃO	3
Aceitação do beneficiário	3
Política de Anulação.....	4
Definições	5
BENEFICIÁRIO / IDADE LIMITE	8
VIGÊNCIA - VALIDADE.....	9
Política de Extensão de Cobertura e/ou Emissão no Destino	11
VALIDADE GEOGRÁFICA.....	12
PROCEDIMENTO PARA SOLICITAR ASSISTÊNCIA – CENTRAIS DE ASSISTÊNCIA	12
OBRIGAÇÕES DO BENEFICIÁRIO	13
OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS POR THALO ASSIST LLC.....	16
MOEDA E ABRAGÊNCIA E SERVIÇOS.....	17
DEFINIÇÃO DOS BENEFÍCIOS.....	17
Assistência médica por acidente/doença ou condição médica não pré-existente..	17
Assistência médica pela COVID-19.....	18
Assistência médica por condição médica pré-existente	19
Despesas farmacêuticas.....	21
Próteses e órteses.....	21
Assistências odontológicas	22
Traslado sanitário e/ou repatriação sanitária	22
Repatriação funerária	23
Despesas de hotel para convalescença	24
Envio de um parente em caso de hospitalização em 1º grau de consanguinidade.	24
Médico virtual	25
Cancelamento da viagem contratada.....	25
Perdas de voo por qualquer motivo	27
Compensação por voo demorado ou cancelado.....	27
Retorno antecipado por sinistro grave em casa	28

Regresso antecipado por falecimento do parente de 1º grau.....	28
Acompanhamento de menores de 15 anos.....	29
Seguimento de viagem / Cruzeiro	29
Substituição de executivo	29
AirHelp	30
Atraso de voo = Lounges (para atrasos superiores a 60 minutos)	30
Assistência em caso de extravio de documentos e/ou bagagem	30
Compensação por atraso na devolução de bagagem.....	30
Indenização por extravio de bagagem na Companhia Aérea	31
Compensação por danos ou rotura na bagagem	33
Transferências de fundos e Transferências de fundos para fiança legal no caso de acidente de trânsito	34
Assistência jurídica por acidente de trânsito	34
Assistência psicológica.....	34
Assistência de Concierge.....	35
Creche para animais de estimação	35
Esporte Amateur	36
Linha de consulta 24 horas.....	37
Transmissão de mensagens urgentes.....	37
BENEFÍCIOS ADICIONAIS DE COMPRA OPCIONAL PELO BENEFICIÁRIO	37
Serviço de eSIM.....	37
Upgrade Smart Bag.....	37
Upgrade de Assistência Médica por doença pré-existente	38
Upgrade por Coronavirus.....	40
Upgrade Esportes	41
Upgrade Cobertura de Gravidez.....	42
Upgrade de cancelamento Multi Causa	43
Cancelamento de viagem devido à COVID-19	45
Upgrade do Parque Temático	46
Upgrade assistência para mascotas (cobertura por acidente, doença e repatriação funerária)	48
Upgrade Objetos pessoais	49

Upgrade Tech Protection	50
SUB-ROGAÇÃO	51
CIRCUNSTÂNCIAS EXCEPCIONAIS DE INEXECUÇÃO INIMPUTÁVEL	52
RECURSO	53
RESPONSABILIDADE.....	53
EXPIRAÇÃO – RESOLUÇÃO – ALTERAÇÃO	53

RECOMENDAÇÃO IMPORTANTE

Convidamos os beneficiários do voucher de assistência **THALO ASSIST LLC** para ler estas condições gerais antes de embarcar na viagem. Nas páginas seguintes, serão encontradas as Condições Gerais, Condições Especiais e Exclusões, e instruções que permitirão uma melhor utilização dos benefícios e serviços contratados.

INTRODUÇÃO

Todos os serviços providenciados por este plano de assistência são cobertos por meio da **THALO ASSIST LLC**, uma organização cujo objetivo é proporcionar serviços de assistência médica, jurídica e pessoal, entre outros, apenas em situações de emergência no transcorrer de uma viagem internacional durante o prazo de vigência do plano contratado.

Aceitação do beneficiário

As presentes Condições Gerais, junto com a restante documentação, encontra-se à disposição dos beneficiários no momento da compra do plano e fica em conformidade com o contrato de assistência ao viajante que providencia **THALO ASSIST LLC**. O beneficiário reconhece que aceitou os termos e condições do serviço expresso nas presentes Condições Gerais. Dita a aceitação, fica ratificada por meio dos seguintes atos:

1. O pagamento dos serviços contratados.
2. O uso ou tentativa de uso de qualquer um dos serviços contratados.

Em ambos os casos, o beneficiário reconhece ter escolhido, lido, e concorda também com todos os termos e condições dos serviços descritos nestas Condições Gerais e que estas regulam as relações entre as partes em todos os momentos, tornando-se um contrato de adesão.

Fica expressamente consignado e aceito pelo beneficiário que todos os Planos da **THALO ASSIST LLC** não constituem por nenhum motivo um seguro médico ou produto afim, como tampouco é um programa de seguro social ou de



medicina pré-paga; um serviço de atendimento médico domiciliar ou serviço médico ilimitado, portanto não têm como objetivo principal nem a cura completa nem o tratamento definitivo das doenças do beneficiário. Os serviços de assistência médica a serem oferecidos pela **THALO ASSIST LLC** limitam-se a tratamentos de urgência de quadros agudos e serão orientados unicamente para assistência primária em viagem de eventos súbitos e imprevisíveis onde tenha sido diagnosticada uma doença ou condição médica clara, comprovável e aguda, que impeça a continuação normal de uma viagem, e sempre e quando a enfermidade ou condição médica não esteja indicada no listado das exclusões, segundo as definições das presentes condições gerais. Estes planos estão designados para garantir a recuperação inicial e as condições físicas que permitam a continuação normal da viagem. Não estão designados, nem se contratam, nem são oferecidos para:

- Procedimentos médicos eletivos;
- Realizar exames médicos de rotina, controles, ou consultas não previamente autorizadas pela central de atendimento; e
- Adiantar tratamentos ou procedimentos benignos de longa duração.

Qualquer assistência ou tratamento cessará e não será responsabilidade da **THALO ASSIST LLC**, uma vez que o beneficiário retornasse ao seu local de residência ou quando finalizar o prazo de validade do plano escolhido. A aquisição por parte de um beneficiário de um ou mais vouchers não produz o acúmulo de serviços de assistência médica e/ou benefícios nem o tempo neles referido. Nestes casos, apenas os limites estabelecidos poderão ser aplicados no voucher emitido inicialmente.

NOTA: É claramente perceptível pelo beneficiário que este plano é um produto de assistência em viagem e que, no caso em que seja oferecido por meio de uma companhia de seguros, não faz que seja um seguro de saúde internacional.

Política de Anulação

Além disso, uma vez iniciada a validade do voucher, o beneficiário não poderá fazer alterações ou extensão do produto contratado, nem poderá cancelar o voucher por qualquer motivo ou sob qualquer circunstância. Não obstante, se o beneficiário estender a sua viagem de forma inesperada, ele pode solicitar a emissão de um novo voucher. **THALO ASSIST LLC** reserva o direito de aceitar ou recusar a renovação, sem mais explicações a reger-se sob as seguintes condições:

1. Que no voucher de assistência não haja começado sua vigência.
2. Que no passageiro não haja tido acidentes.



Se o pedido de cancelamento for notificado dentro de 48 horas após o fechamento da compra e antes do início da validade do Voucher, o A multa aplicada será de 5% do primeiro pagamento. Caso contrário, cabe a você, que o pedido de anulação seja feito após este prazo, mas antes início da vigência do Bônus Assistência, a penalidade aplicada será 50% do primeiro pagamento. Se o Bônus de Assistência começou sua validade e/ou houve algo sinistro, ninguém irá retornar ou substituição premium sob quaisquer circunstâncias. A critério exclusivo de **THALO ASSIST LLC** qualquer outra decisão diferente da expressa aqui. É medida, aplica-se a Planos de Viagem por dia ou Viagem Única, Multiviagens Anuais e Longa Permanência. No caso de Planos de Estudantes, o mesmo se aplica condições mencionadas anteriormente, mas neste caso a penalidade será 50% do prêmio pago.

Definições

A seguir estão as definições dos termos utilizados nas presentes condições gerais, para uma maior compreensão dos beneficiários de um plano da **THALO ASSIST LLC**:

A

- **Acidente:** é o evento resultado de uma lesão corporal sofrida pelo beneficiário causada por agentes estranhos, fora de controle e movimento, externos, violentos, visíveis e súbitos. Sempre que o termo "acidente" é mencionado, entende-se que a lesão ou condição resultante foi diretamente provocada por estes agentes e independentemente de qualquer outra causa. Acidentes cuja origem é devido ao descuido, provocação ou falta de medidas preventivas pelo beneficiário são excluídos de qualquer assistência. Se os danos corporais são ocorridos por outras causas diferentes às causas acima mencionadas, o beneficiário será coberto até o montante de assistência médica do plano adquirido.
- **Acidente Grave:** aquela que resulte na amputação de qualquer segmento corporal; fratura de ossos longos (fêmur, tíbia, fíbula, úmero, rádio e ulna); traumatismo craniano; queimaduras de segundo e terceiro grau; ferimentos graves nas mãos, como esmagamento ou queimaduras; lesões graves da medula espinhal com envolvimento da medula espinhal; lesões oculares que comprometam a acuidade ou campo visual ou lesões que comprometam a audição. Em geral, qualquer acidente em que a vida do paciente esteja em risco.

C



- **Catástrofe:** Acontecimento infausto que altera gravemente a ordem regular das coisas, onde se veem implicadas numerosas pessoas.
- **Central de Serviços de Assistência:** É o escritório que coordena a prestação de serviços requeridos pelo beneficiário, por causa de sua assistência. É também o departamento de profissionais que fornece os serviços de supervisão, controle e coordenação que intervêm e decidem todas as questões e/ou serviços a serem prestados ou brindados segundo as presentes condições gerais que estão relacionadas com questões médicas.

D

- **Departamento Médico:** Grupo de profissionais médicos da **THALO ASSIST LLC** que intervêm e tomam decisões em todos os assuntos e/ou prestações oferecidas ou a serem oferecidas em conformidade com as presentes Condições Gerais.
- **Doença ou Condição Médica Aguda:** processo curto e relativamente severo da alteração do estado do corpo ou qualquer de seus órgãos, que pudesse interromper ou alterar o equilíbrio das funções vitais e podendo causar dor, fraqueza ou outra estranha manifestação diferente ao comportamento normal dele.
- **Doença Congênita:** Patologia presente ou existente desde antes do nascimento.
- **Doença Crônica:** Todo processo patológico contínuo, que é persistente no tempo, com duração superior a 30 dias.
- **Doença ou condição medica preexistente:** qualquer processo físico-patológico que reconhece uma origem ou uma etiologia antes da data de início do período de vigência do plano ou da viagem (ou o que for mais tarde) e é susceptível de ser objetivada por meio de métodos complementares de diagnóstico da utilização habitual, cotidiana, acessível e frequente em todos os países do mundo (incluindo, mas não limitado a Doppler, ressonância nuclear, magnética, cateterismo, radiologia, etc.). Significa pré-existência qualquer doença, condição do corpo ou processo conhecido ou não pelo beneficiário, que houvesse necessitado ou exigido um período de formação, ou uma gestação ou incubação dentro do corpo do beneficiário antes do início da viagem, os exemplos claros e comuns de pré-existentes apenas para citar alguns são: problemas nos rins ou cálculos biliares, obstrução das artérias ou veias por coágulos de sangue ou outras, doenças respiratórias, como a asma, problemas pulmonares, enfisema, HIV, geralmente relacionados a pressão arterial, glaucoma, catarata, nefrite, úlceras ou doenças



gástricas, doenças decorrentes de malformações congênitas, micose genital, abscesso hepático, cirrose, açúcar no sangue, colesterol elevado, triglicérides elevados e outros. Eles exigem um período de formação curto ou longo, mas em todos os casos com toda certeza mais do que algumas horas de voo, reconhecendo que tal estado ou processo patológico existia dentro do corpo antes de entrar no avião ou o meio de transporte no momento da data efetiva do serviço de assistência, mesmo que os sintomas se tenham apresentado pela primeira vez depois de iniciar a viagem.

- **Doença ou Condição Médica Recorrente:** Retorno, repetição ou a ocorrência da mesma doença após o tratamento.
- **Doença ou Condição Médica Súbita ou Imprevista:** Doença pronta, inesperada, imprevista, contraída com anterioridade à data de vigência do beneficiário do serviço médico de assistência de viagens **THALO ASSIST LLC**.
- **Doença grave:** É uma alteração ou desvio do estado fisiológico numa ou várias partes do corpo, manifestada por sintomas e alguns sinais característicos, e cuja evolução é mais ou menos previsível. Dizer qualquer doença ou lesão com sequelas permanentes ou não restrições permanentes que limitam parcialmente ou impedem totalmente a ocupação ou atividade habitual da pessoa afetada, ou incapacitá-la para qualquer atividade e requerer ou não o auxílio de outras pessoas para as atividades mais essenciais da vida.
- **Despesas de primeira necessidade:** Despesas efetuadas com a aquisição de bens de uso pessoal e intransmissível. Entendem-se única e exclusivamente: vestuário (roupa exterior, roupa interior), calçado, artigos de higiene pessoal (shampoo e condicionador, sabonete - líquido, barra, talco-, escova de dentes, pasta dentífrica, desodorizante, creme de barbear, lâmina de barbear, produtos de higiene feminina) e inventar. Qualquer outro elemento não contemplado na lista acima será entendido como excluído de qualquer tipo de cobertura.

E

- **Esporte Amateur:** é praticado por torcedores, por lazer e/ou atividades recreativas.
- **Esporte profissional:** é praticada por amadores, por lazer e/ou atividades recreativas.

F



- **Força maior:** A que, por não poder ser prevista ou resistida, exime do cumprimento de alguma obrigação e/ou que procede da vontade de um terceiro.

L

- **Limites Máximos:** Quantidades máximas de cobertura por THALO ASSIST LLC, indicado no Voucher de cada serviço e de acordo com o produto de suporte adquirido.

M

- **Médico assistente:** Profissional médico cedido ou autorizado pela Central de Serviços Assistenciais **THALO ASSIST LLC** que atende o Beneficiário no local onde este se encontra.

P

- **Paciente Estável:** que não há variação em seu estado de saúde e geralmente se refere ao fato de que os sintomas e sinais não mudaram recentemente.
- **Plano ou Produto de Assistência:** É o conjunto detalhado de serviços de assistência de viagem oferecidos, indicando uma enumeração taxativa e seus limites monetários, quantitativos, geográficos e limites de idade do beneficiário
- **Prazo ou Período de Carência:** Intervalo de tempo durante o qual não são efetivas as coberturas incluídas dentro do Plano. Tal prazo se computa por dias contados a partir da data de início da vigência, desde que o beneficiário já se encontre fora do local de residência habitual no momento da contratação.

V

- **Voucher:** É o documento que você recebe ao comprar seu produto **THALO ASSIST LLC** e que tem todos os dados a ser relatados para a central de atendimento em caso de precisar de assistência.

BENEFICIÁRIO / IDADE LIMITE

O beneficiário é a pessoa natural que se encontra identificada com o nome e sobrenome no plano de assistência, e só ele terá direito aos benefícios das coberturas, não podendo compartilhar com mais ninguém. Quando, porém, no dia em que ele atingir a idade limite que diz para o voucher segundo o plano, o beneficiário perderá qualquer direito às prestações e a todos os serviços de assistência definidas nas presentes condições gerais, bem como o

direito a qualquer reembolso ou qualquer reclamação resultante de eventos após aquele dia.

As prestações ou benefícios do respectivo plano poderão ser recebidas apenas ao beneficiário e não são transferíveis, por isso deve verificar e comprovar a sua identidade, apresentar o voucher ou os correspondentes documentos da viagem para determinar a validade e a aplicabilidade das prestações ou benefícios solicitados.

O beneficiário pode fazer uso dos serviços contratados até as 00:00 horas do seu aniversário segundo o plano contratado. A partir dessa data, o beneficiário perde todo o direito às prestações de assistência definidas nestas Condições Gerais como o direito de reclamar qualquer reembolso ou origem em acontecimentos mais tarde naquele dia. À maneira de exemplo, considera-se que uma pessoa tenha 84 anos até o dia anterior e, ao completar 85 anos, no dia seguinte, perderá todos os direitos.

VIGÊNCIA - VALIDADE

É o período de tempo em que podem ser obtidos os benefícios listados nos planos de um serviço de assistência médica **THALO ASSIST LLC** (incluindo este) e é aquele que transcorre a partir das zero horas do início da vigência do plano, enquanto o passageiro se encontrar em território estrangeiro, até as 24 (23h59min) horas do dia do fim da vigência ambas datas refletidas no voucher adquirido pelos beneficiários. O cumprimento do prazo implicará a cessação automática de todos os benefícios, prestações ou serviços em andamento ou não, incluindo os casos ou tratamentos iniciados no momento ou antes do fim do prazo.

Os planos na categoria "Viagens curtas" terão uma duração máxima de 90 dias consecutivos de viagem, enquanto os planos "Longa estadia" terão uma duração total de 365 dias consecutivos de cobertura. Após esses períodos, o beneficiário perderá qualquer benefício de serviços de assistência contratados, enquanto estiver em viagem.

NOTA: Os planos "estudantis" só poderão ser adquiridos por pessoas que atualmente estejam estudando ou que irão cursar algum estudo, por este motivo será solicitado um certificado, carteira de estudante ou de aceitação para uma instituição educativa no momento que solicitar assistência.

Os planos de assistência "Anual Multiviagens" são válidos por 365 dias no total, no entanto, o beneficiário não poderá permanecer em cada viagem, como indicado no plano de assistência do produto comprado, mais de 30, 45, 60 ou



90 dias no exterior para cada viagem que efetuar durante sua vigência. A Central de Serviços de Assistências da **THALO ASSIST LLC** vai pedir na hora do atendimento uma cópia do seu passaporte por fax ou e-mail, mostrando a saída do seu país de residência habitual ou a data de entrada no país a partir do qual solicita a assistência.

Os Planos da **THALO ASSIST LLC** operam sob a forma de dias de calendário, portanto, uma vez iniciada a vigência de um plano, não é possível interrompê-la, os períodos de dias não utilizados nos vouchers não são reembolsáveis. Uma vez interrompida a vigência de um plano, ele expira e não pode ser reativado mais tarde.

O objetivo da viagem terá de ser turista e em nenhum momento pode garantir as pessoas que exercem uma atividade profissional no estrangeiro. Se a razão da viagem fosse a execução de obras ou tarefas que envolvam riscos profissionais, por meio da realização de tarefas altamente especializadas em que a vida está exposta, se esteja exposto a substâncias perigosas, o manuseamento de máquinas pesadas ou que funcionem com gases, pressão do ar ou fluidos hidropneumático, que exigem habilidades físicas especiais, ou onde seja exposto ao perigo e, como resultado sofrer um acidente ou doença consequente, **THALO ASSIST LLC** será absolvido de toda a responsabilidade de prestação de serviços ou assumir os custos decorrentes de tais circunstâncias e, nesses casos, os empregadores serão obrigados a assumi-los por meio do seu plano de riscos profissionais. Este regulamento também se aplica para aqueles que não estejam profissionalmente ligados a uma empresa e que agem por conta própria como trabalhadores independentes ou em situação migratória ou de emprego ilegal.

Nos casos em que o beneficiário se encontre hospitalizado por uma doença e/ou acidente coberto por **THALO ASSIST LLC** na data da finalização do período de cobertura, unicamente terá cobertura as despesas por hospitalização dentro da cobertura de gastos médicos por doença e/ou acidente, segundo corresponde, entendendo-se da seguinte maneira:

1. Até 8 dias adicionais contados a partir do dia de finalização da vigência do voucher, ou
2. Tenha-se esgotado a cobertura contratada, ou
3. Até que o médico assine a alta do beneficiário no decorrer dos 8 dias de ampliação da cobertura.

Toda assistência ou tratamento cessará, e não será de responsabilidade da **THALO ASSIST LLC**, no momento em que o Beneficiário regressar a seu país



de residência ou expirar o período de validade do plano escolhido, salvo exceções anteriormente mencionadas.

Política de Extensão de Cobertura e/ou Emissão no Destino

Além disso, uma vez iniciada a validade do voucher, o beneficiário não poderá fazer alterações ou extensão do produto contratado, nem poderá cancelar o voucher por qualquer motivo ou sob qualquer circunstância. Não obstante, se o beneficiário estender a sua viagem de forma inesperada, ele pode solicitar a emissão de um novo voucher. **THALO ASSIST LLC** reserva o direito de aceitar ou recusar a renovação, sem mais explicações a reger-se sob as seguintes condições:

- O Beneficiário não poderá solicitar a prorrogação/renovação de seu Voucher original caso tenha utilizado algum dos serviços da **THALO ASSIST LLC** durante a vigência do primeiro Voucher
- O Beneficiário pode prorrogar/renovar o seu Voucher com um Plano que tiver a mesma cobertura do Voucher original ou superior, não será emitido com cobertura inferior à originalmente contratada.
- O Beneficiário deverá solicitar autorização para emissão de novo Voucher de prorrogação por escrito à **THALO ASSIST LLC** indicando a quantidade de dias que deseja contratar. A **THALO ASSIST LLC** reserva-se o direito de solicitar as cobranças que julgar necessárias de acordo com cada caso.
- A solicitação de emissão de um novo Voucher deve ser feita no máximo 5 dias úteis antes do vencimento do Voucher original e no máximo 48 horas úteis antes do vencimento do Voucher original.
- Uma vez aprovada a emissão do novo Voucher, o Beneficiário deverá efetuar o pagamento do novo Voucher em 24 horas úteis após a aprovação da extensão.

O novo plano de seu serviço de assistência de viagem e seu voucher correspondente, emitido nas condições mencionadas, nesta cláusula, não poderão ser utilizadas em qualquer circunstância para iniciar ou continuar o tratamento e/ou cuidados de problemas que já tenham surgido durante a vigência do primeiro voucher original e/ou anteriores ou antes da data efetiva do novo plano e/ou voucher, independentemente dos processos em curso ou tratamentos que foram aprovados pela **THALO ASSIST LLC** ou por terceiros. Toda a assistência médica tratada durante a vigência do primeiro voucher será automaticamente considerada como pré-existência durante a duração do segundo voucher e, portanto, não será assumida pela **THALO ASSIST LLC**.



Se o pedido for apresentado tendo já concluído o prazo do voucher inicial ou o passageiro já estiver encontrado fora do seu país de origem no momento da contratação, a renovação será emitida com três (3) dias de carência, apenas depois de receber a agência emissora/operadora de turismo e outros, autorização expressa por parte da central de atendimento.

Nota: Passageiros que estão fora de seu país de residência por um período superior a dois (2) anos desde a última partida do seu país, não poderão adquirir um novo Plano de Assistência em Viagem, pois, pôr para efeitos de contratação do Plano, são considerados residentes no país onde eles estão. Esta política não se aplica a passageiros como alunos.

VALIDADE GEOGRÁFICA

A cobertura geográfica será mundial e a cobertura será fornecida se for necessária assistência conforme o respectivo Plano adquirido da seguinte forma:

- Para Planos da categoria “Nacional”, a cobertura se dará a partir de 100 quilômetros de distância da cidade de residência habitual. Em qualquer caso, exclui-se a cidade de residência habitual do Beneficiário.

PROCEDIMENTO PARA SOLICITAR ASSISTÊNCIA – CENTRAIS DE ASSISTÊNCIA

De necessitar assistência, e independentemente da sua situação geográfica em estrita concordância com as demais cláusulas deste condicionado geral, o beneficiário deve contatar a central de serviços de assistência **THALO ASSIST LLC**. Para poder entrar em contato telefônico com a central, o beneficiário deve solicitar a chamada a cobrar ou chamar diretamente a central de serviços de assistência nos números que foram habilitados por os países abaixo indicados.

Em caso de existirem cobranças por algumas das chamadas à central de serviços de assistência, **THALO ASSIST LLC** reembolsará ao beneficiário o custo da chamada. Porém, para conseguir o reembolso, é preciso salvar os comprovantes de pagamento das chamadas, em que consta(m) a(s) cobrança(s) da chamada para algum dos números abaixo indicados.

É uma obrigação do beneficiário sempre chamar e reportar a emergência. Nos casos em que o beneficiário não possa fazer o contato direto com a central, deverá fazer o processo de comunicação com qualquer outra pessoa, dentro das 24 horas de ter ocorrido a emergência. O não cumprimento desta cláusula terá a perda automática de qualquer direito de reclamação do beneficiário.



Número de cuidados primários (Reverse Charge)	1 954-306-0611
Alemanha	0800-723-7977
Argentina	0800-666-2363
Brasil	0800-038-0622
Espanha	900-83-8022 900-93-8719
França	0805-08-9450
Itália	800-79-4540
Portugal	0800-18-0143
Reino Unido	0808-23-47454
Estados Unidos da América	1 954-271-0202 1 888-816-1811
E-mail	assistance@thaloassist.com assistance@ilsols.com
WhatsApp	1 863-238-2919

NOTA: Os telefones de ligação gratuita deverão ser discados tal como aparecem. Caso o país onde o beneficiário se encontrar não possuir um número de telefone de ligação gratuita, ele deverá ligar por meio da operadora internacional do país, solicitando ligação a cobrar ao telefone dos Estados Unidos, indicado no listado anterior. Assim mesmo utilizando meios de contato eletrônicos como e-mail, WhatsApp e Skype. Assim, o passageiro poderá se contatar com a central de emergências.

OBRIGAÇÕES DO BENEFICIÁRIO

1. Em todos os casos em que a THALO ASSIST LLC o exigir, o Beneficiário deverá conceder as autorizações para revelar seu histórico médico, preenchendo o Formulário de Liberação de Cadastro que o centro médico solicitará assinar e devolver por fax à Central de Atendimento. Da mesma forma, o Beneficiário autoriza absoluta e irrevogavelmente a THALO ASSIST LLC a solicitar em seu nome quaisquer informações médicas de profissionais tanto no exterior quanto em seu país de residência, a fim de poder avaliar e eventualmente decidir sobre a aplicabilidade das restrições em casos de pré - doenças ou condições



existentes, ou a condição que deu origem à sua assistência. Recomendamos especialmente que o Beneficiário sempre preencha o Formulário quando se registrar em um hospital, isso será de grande ajuda em casos de reembolso e/ou na tomada de decisões sobre determinados casos que exijam o estudo do histórico médico do paciente.

NOTA: Em alguns países e principalmente nos Estados Unidos da América e Europa, por questões de padronização informática, a maioria dos centros médicos como hospitais, consultórios, clínicas, laboratórios costumam enviar faturas e/ou pedidos de pagamento aos pacientes atendidos, mesmo após o pagamento e liquidação das contas ou faturas. Caso isso ocorra, o Beneficiário deverá entrar em contato com a Central de Serviços de Assistência ligando para os números acima indicados ou escrevendo para Claims@ilsols.com e notificar a situação. A Central ficará encarregada de esclarecer essa situação junto ao prestador.

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

1. Solicitar e obter a autorização da Central de Serviços de Assistência antes de tomar qualquer iniciativa ou efetuar qualquer gasto em relação aos benefícios fornecidos pelo Plano contratado do voucher de Assistência. Nos casos em que não seja solicitada a autorização à central nem obtida ela, não procederá nenhum reembolso, nem terão direitos a fazer reclamações.
2. Fica claramente entendido que o beneficiário deverá notificar imprescindivelmente à central mesmo quando o problema suscitado se encontrar totalmente resolvido, já que a **THALO ASSIST LLC** não poderá tomar a seu cargo o custo de nenhuma assistência sem o prévio conhecimento e autorização da Central de Serviços de Assistência.
3. O beneficiário aceita que a **THALO ASSIST LLC** se reserva o direito de gravar e auditar as conversações telefônicas que considere necessárias para um bom desenvolvimento da prestação dos seus serviços. O beneficiário aceita expressamente a modalidade indicada e manifesta sua conformidade pela eventual utilização dos registros como meio de prova em caso de existência de alguma controvérsia a respeito da assistência prestada.
4. Se o beneficiário ou uma terceira pessoa não puder se comunicar por uma circunstância ou razão involuntária com a Central de Serviços de Assistência antes do atendimento, o beneficiário ou uma terceira pessoa, com a obrigação iniludível, deverá notificar o incidente de maneira



imediatamente, nos casos que não permitam, deverá notificar dentro das 24 horas da ocorrência do evento. Caso não notifique dentro das 24 horas, o beneficiário perderá automaticamente os seus direitos sem poder reclamar ou pedir alguma indenização.

5. Aceitar e acatar as soluções indicadas e recomendadas pela Central de Serviços de Assistência e, se for o caso, consentir a repatriação a seu país de origem quando, conforme opinião médica, seu estado de saúde o permitir e o exigir.
6. Fornece a documentação que permita confirmar a procedência do caso, bem como todos os comprovantes originais de despesas a serem avaliados para seu eventual reembolso por **THALO ASSIST LLC** e toda a informação médica (incluindo a anterior ao início da viagem), que permita à Central de Assistência a avaliação do caso.
7. Em todos aqueles casos em que a **THALO ASSIST LLC** precisar, o beneficiário deverá providenciar as autorizações para revelar sua história clínica completando o “Record Release Form” (Autorização Para Entrega de Informação Médica) que o Centro Médico solicitará, pedirá para assinar e, depois, devolverá completo por fax à mesma Central de Serviços de Assistência. Igualmente, o beneficiário autoriza de forma absoluta e irrevogável a **THALO ASSIST LLC** a requerer em seu nome qualquer informação médica a os profissionais tanto do exterior como do país da sua residência, com o objetivo de avaliar e eventualmente decidir sobre a aplicabilidade das restrições em casos de enfermidades crônicas ou pré-existentes ou da afecção que tenha dado origem à sua assistência. Recomendamos muito aos beneficiários sempre diligenciar o formulário quando tenha sido feito o cadastro no centro hospitalário, isso será de muita ajuda nos casos de reembolsos e/ou, ao momento tempo, de tomar decisões sobre determinados casos que precisem do estudo histórico médico do paciente.

NOTA: Em alguns países, principalmente nos Estados Unidos e na Europa, devido a razões de padronização de informática, a maioria dos centros médicos, como hospitais, clínicas, laboratórios, muitas vezes enviam faturas e/ou pedidos de pagamento para os pacientes atendidos, inclusive depois de as contas ou faturas tenham sido pagas e liquidadas. Caso isto aconteça, o beneficiário deve contatar o escritório da Central de Serviços de Assistência nos números fornecidos acima ou escrevendo para claims@ilsols.com e notificar esta situação. A central vai se encarregar de esclarecer a situação com o fornecedor.



OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS POR THALO ASSIST LLC

1. Cumprir as prestações e benefícios descritos nas Condições Gerais de eventos cobertos no plano contratado durante a vigência do Voucher.
2. **THALO ASSIST LLC** fica expressamente liberada, isenta e exonerada de qualquer uma de suas obrigações e responsabilidades caso o beneficiário sofra algum dano ou solicite assistência em consequência e/ou derivada de caso fortuito ou de força maior, as quais são citadas a título de exemplo e não taxativamente: catástrofes, sismos, inundações, temporais, guerra internacional ou guerra civil declaradas ou não, rebeliões, comoção interior, insurreição civil, atos de guerrilha ou antiguerrilha, hostilidades, represálias, conflitos, embargos, coações, greves, movimentos populares, lockout, atos de sabotagem ou terrorismo, distúrbios laborais, atos de autoridades governamentais, etc.; bem como problemas e/ou atrasos que resultem no término, interrupção ou suspensão dos serviços de comunicação. Quando elementos dessa natureza intervêm e uma vez os superados, **THALO ASSIST LLC** se compromete a executar seus compromissos e obrigações dentro do menor prazo possível.
3. **THALO ASSIST LLC** obriga-se a analisar cada solicitação de reembolso para determinar se é procedente e, conseqüentemente, reintegrar os montantes que corresponderem de acordo com as presentes Condições Gerais e montantes de cobertura do plano contratado. Todas as compensações e/ou restituições e/ou demais gastos que serão assumidos pela **THALO ASSIST LLC**, no marco do presente contrato, poderão ser abonados em moeda local.

Os prazos estabelecidos para o processamento de um reembolso são:

- a. O beneficiário tem até 30 (trinta) dias corridos a partir da finalização da vigência do voucher para apresentar a documentação e os respaldos necessários para iniciar o processo de reembolso. Após esse tempo, não serão aceitos documentos para o processamento de qualquer reembolso.
- b. Uma vez recebidos os documentos, **THALO ASSIST LLC** tem até cinco (5) dias seguintes para solicitar qualquer documento faltante que não tenha sido entregue pelo beneficiário.
- c. Com todos os documentos necessários em mão, **THALO ASSIST LLC** procederá durante os seguintes quinze (15) dias úteis a analisar o caso e emitir a carta de aprovação ou negação do reembolso.



- d. Sendo procedente o reembolso, **THALO ASSIST LLC** procederá a efetuar o pagamento em 15 dias úteis, após a data de recepção dos dados completos via escrita para a realização da transferência.

NOTA: Os reembolsos pagos diretamente por THALO ASSIST LLC podem ser feitos por meio de transferência bancária, ordem de pagamento ou cheque. THALO ASSIST LLC assumirá os gastos gerados pela agência da ordem de pagamento, o envio do cheque, bem como as cobranças oriundas da sua entidade bancária; valores adicionais realizados pelo banco do beneficiário serão cobertos por ele.

MOEDA E ABRAGÊNCIA E SERVIÇOS

Os benefícios oferecidos pela **THALO ASSIST LLC** estão detalhados no Voucher seus limites de cobertura máximos estão expressos em dólares americanos (USD) ou em Euros (EUR) dependendo do plano escolhido e da sua abrangência geográfica.

DEFINIÇÃO DOS BENEFÍCIOS

Alguns benefícios são incluídos apenas em alguns produtos **THALO ASSIST LLC**. Verifique no seu voucher seus benefícios e limites contratados. Se algum item não estiver listado no voucher, é porque o produto escolhido por você não tem este serviço.

Assistência médica por acidente/doença ou condição médica não pré-existente

- **Consultas Médicas:** Se fornecerá em caso de acidente e enfermidade ou condição médica aguda e imprevista não pré-existente.
- **Médico Domiciliar:** Nos casos em que por recomendação médica e conforme a disponibilidade deste serviço na zona, será agendado visita domiciliar de um médico para tratar condições médicas aguda e inesperada não pré-existente
- **Atendimento por Especialistas:** Se fornecerá unicamente quando seja indicada e autorizada pela equipe médica da central de serviços de assistência da **THALO ASSIST LLC**, ou pelo médico responsável pelo tratamento da central.
- **Exames Médicos Complementários:** Unicamente quando sejam indicados e previamente autorizados pela equipe médica da central de serviços de assistências.
- **Internações:** De acordo com a natureza da lesão ou doença, e desde que o Departamento Médico da Central de Serviços de Assistência **THALO ASSIST LLC** assim o prescreva, procederá a internação do beneficiário no



Centro de Saúde mais próximo ao lugar onde este se encontrar. O item só aplicará para o beneficiário do plano de assistência, excepcionalmente em nenhum motivo haverá cobertura por cama e/ou alimentação no hospital ou clínica para uma pessoa que seja o acompanhante.

- **Intervenções cirúrgicas:** quando forem autorizadas pelo Departamento Médico da Central de Assistência e nos casos de emergência que precisem de forma imediata este tratamento, e que não possam ser diferidas ou postergadas até o retorno do beneficiário a seu país de origem.
- **Terapia Intensiva e Unidade Coronária:** quando a natureza da doença ou lesão assim o precisar, e sempre com a prévia autorização do Departamento Médico da Central de Serviços de Assistência, o serviço será autorizado.

NOTA: A Central de Serviços de Assistência reserva-se o direito de decidir o mais adequado entre os tratamentos propostos pela equipe médica e/ou o repatriamento para o país de residência, se a sua condição física o permitir. Se na opinião dos médicos da Central Serviços de Assistência fosse possível o retorno ao local de origem para receber lá tratamento a longo prazo, cirurgias programáveis ou cirurgias não urgentes, procederão à repatriação do beneficiário, quem é obrigado a aceitar tal solução, perdendo em caso de rejeição todos os benefícios fornecidos por seu plano THALO ASSIST LLC.

Desconto nas farmácias

Este benefício é aplicável em todas as farmácias dos Estados Unidos, em medicamentos necessários com base em uma prescrição médica. Não é necessário que a fórmula tenha sido emitida pela empresa, mas é necessário que a prescrição médica seja apresentada no momento da compra, porque o benefício não se aplica a medicamentos de venda livre. Do mesmo modo, para aceder a este benefício, é atribuído um código que deve ser apresentado no momento da compra. É importante ter em conta que o desconto deste benefício será aplicado consoante o medicamento e a farmácia.

Assistência médica pela COVID-19

O beneficiário deverá sempre e sem excepção contactar o Centro de Emergência, que, por sua vez, coordenará uma consulta virtual por



Telemedicina e, de acordo com o parecer fornecido pelo Departamento Médico, se o Beneficiário apresentar sintomas relacionados com a COVID-19, o Centro de Assistência coordenará a consulta médica relevante, de acordo com os protocolos de saúde e segurança de cada país, cobrindo as despesas incorridas até o limite de cobertura indicado no vale. As seguintes despesas serão cobertas sob o mesmo limite:

- **Despesas hospitalares para a COVID-19:** No caso de ser necessária a hospitalização para estabilizar o estado do beneficiário.
- **Despesas com respirador mecânico:** Se o Departamento Médico, em conjunto com o médico assistente, considerar necessário o uso de um respirador mecânico, o Centro autorizará e cobrirá estas despesas.

ESTE BENEFÍCIO NÃO FUNCIONA POR MEIO DE REEMBOLSO.

É importante notar que, dependendo da data de emissão do vale, o protocolo de emissões Covid- 19 funcionária das seguintes formas.

A partir de outubro de 2022

A cobertura para despesas médicas devido ao, COVID-19 será aplicada a todos os planos de 0 a 99 anos, e cobrirá até o máximo contratado pela doença inexistente

Assistência médica por condição médica pré-existente

Naqueles casos em que o beneficiário contrate especificamente a cobertura para emergências sofridas por uma condição pré-existente e/ou crônica, se cobrirá até o montante que se especifique claramente em seu voucher. A cobertura, proporcionada para enfermidades crônicas e/ou pré-existentes, contempla as seguintes eventualidades:

- Episódio agudo ou evento não previsível, descompensação de doenças crônicas e/ou pré-existentes conhecidas ou previamente assintomáticas. Esta cobertura se proporciona exclusivamente para a atenção médica primária no episódio agudo; ou em caso não previsível, a emergência deve requerer a assistência durante a viagem e não pode ser adiada até o retorno ao país de residência, a Central de Assistências se reserva o direito de decidir o tratamento mais adequado entre os propostos pelo pessoal médico e/ou a repatriação ao seu país de residência. A repatriação será uma solução nos casos em que os tratamentos requerem evolução a longo prazo, cirurgias programadas ou cirurgias não urgentes. O beneficiário está obrigado a aceitar esta solução, podendo perder em caso de rejeição da solução de todos os benefícios que oferece o plano de assistência.



Se excluem deste benefício o início ou a continuação de tratamentos, procedimentos diagnósticos, de investigação, ou conduta diagnóstica e terapêutica, que não estejam relacionadas com o episódio agudo e imprevisível.

Se excluem desta cobertura todas as enfermidades relacionadas com a transmissão sexual, incluindo, mas não limitando a sífilis, gonorreia, herpes genital, clamídia, vírus do papiloma humano, *Trichomonas vaginalis*, tricomoníase, vírus da imunodeficiência humana (VIH), a síndrome de imunodeficiência adquirida (SIDA), entre outros.

Não se tratam em qualquer de nossos planos, procedimentos de diálises, transplantes, oncologia e tratamento psiquiátrico, aparelhos de ouvido, óculos, lentes de contato, pontes dentárias. Marca-passos, desfibriladores implantáveis, respiradores externos, dispositivos implantáveis, equipo descartável específico, etc., enfermidades causadas pela ingestão de drogas, estupefacientes, medicamentos que se tomam de forma não confiável, ou seja, sem receita, alcoolismo, etc.

As lesões sofridas durante um ato ilícito não estão cobertas.

Obrigações do beneficiário:

O beneficiário deverá seguir todas as instruções médicas dadas pelo médico tratante assinado por **THALO ASSIST LLC** e tomar todos os medicamentos da forma prescrita e segundo se precisar.

1. Se o beneficiário interessado na contratação de um plano que inclua a cobertura de assistência de emergência para condições pré-existentes sofrer alguma(s) das seguintes condições – qualquer tipo de câncer, doenças do coração, enfermidade pulmonar crônica e/ou enfermidade hepática crônica –, ele deve consultar o seu médico pessoal em seu país de origem antes de iniciar a viagem e obter a confirmação por escrito que se encontra em condições aptas para viajar por todos os dias previstos, incluindo o destino desejado e podendo realizar, sem inconvenientes, todas as atividades programadas.
2. O beneficiário não poderá iniciar a viagem depois de receber um diagnóstico terminal.
3. Pessoas que pretendam contratar um plano “Multiviagens Pré-existent” deverão apresentar, antes da emissão do Voucher, um certificado onde é indicado que o seu seguro de saúde no país de origem está ativo no momento da viagem e continuará ativo após a data de conclusão do mesmo. Este documento deve ser sempre recebido no



Central de Atendimento após a emissão do Voucher. A não apresentação de este documento pode cancelar automaticamente o plano.

4. Para ter acesso a cobertura, o beneficiário deverá estar estável por mais de 12 meses.

No caso de que se determine que a reação da viagem foi feita em um tratamento no local estrangeiro para uma condição crônica ou pré-existente, a Central de Assistências negará a cobertura.

Despesas farmacêuticas

Nos limites da cobertura, **THALO ASSIST LLC** toma a seu cargo as despesas dos medicamentos receitados pelo médico responsável pelo tratamento da Central de Serviços de Assistências até os valores estabelecidos nos limites da cobertura do plano contratado. Os pagamentos realizados pelo beneficiário para a compra de medicamentos e previamente autorizados pela Central de Serviços de Assistência serão reembolsados, dentro dos limites de cobertura, assim que regressar ao país de origem, mediante a apresentação de comprovantes originais junto com o relatório médico em que esteja especificado claramente o diagnóstico recebido, bem como a receita médica. Por favor, o beneficiário não pode se esquecer de solicitar os documentos ao médico tratante, porque, se os documentos não forem apresentados, ele não terá direito ao reembolso das despesas.

Deixa-se claro e informa-se de que as despesas por medicamentos por conceitos de doenças pré-existentes não serão assumidas pela **THALO ASSIST LLC**, ainda que tenham sido diagnosticados pelo médico tratante da Central de Serviços de Assistência. Encontram-se também excluídos os medicamentos para tratamento de doenças mentais, emocionais ou psiquiátricas, ainda nos casos em que a consulta tenha sido autorizada pelo departamento médico de **THALO ASSIST LLC**.

Tampouco se cobrirão por nenhum outro motivo as pílulas anticoncepcionais, injeções anticoncepcionais, dispositivos intrauterinos ou quaisquer outros métodos de planificação familiar assim tenham sido diagnosticados pelo médico tratante da Central de Serviços de Assistência.

NOTA: As prescrições médicas destinadas à recuperação inicial dos sintomas só serão autorizadas pelos primeiros 30 dias do tratamento.

Próteses e órteses.

Caso este benefício conste no voucher, o mesmo só será autorizado em razão da emergência ou urgência que coloque em risco a vida do Usuário, devendo



o Usuário ser internado e/ou submetido a procedimento cirúrgico onde o Departamento Médico da Central, em conjunto com a Equipe Médica que está atendendo o Usuário, indica que o uso de prótese ou órtese é necessário para salvaguardar a vida do paciente.

A equipe médica da **THALO ASSIST LLC** reserva-se o direito de determinar a prótese, órtese, síntese ou ajuda mecânica a fornecer ao Utilizador. Ficam expressamente excluídas as despesas com próteses dentárias, aparelhos auditivos, óculos, lentes de contacto e próteses funcionais de competição; bem como despesas causadas por quebra, desgaste ou manutenção de próteses, órteses, sínteses ou auxílios mecânicos que sejam necessários devido ao passar do tempo ou por algum motivo não accidental.

Assistências odontológicas

Dentro dos limites de cobertura, a **THALO ASSIST LLC** assumirá as despesas por atendimento odontológico de urgência, por causa de um trauma, acidente ou infecção, limitado exclusivamente ao tratamento da dor e/ou extração da peça dentária apenas a causa de uma infecção ou traumatismo. Os tratamentos odontológicos de canais, reposição de obturações, coroas, próteses, selagem dentária, limpeza dental, desenho de sorriso ou qualquer outro tratamento não especificado claramente nestas condições, se encontram excluídos dos benefícios.

Traslado sanitário e/ou repatriação sanitária

No caso de emergência ou de urgência e se a central de Serviços de Assistência julgar necessário, será organizado o traslado do beneficiário ao Centro de Saúde mais próximo por meio do transporte que o Departamento Médico da Central de Serviços de Assistência considere mais adequado e conforme corresponda à natureza da lesão ou doença. Fica igualmente estabelecido que ainda para os casos de tratamentos e cirurgias que ocorram nos casos catalogados como urgência ou emergência o traslado sanitário deve ser previamente solicitado e autorizado pela central de **THALO ASSIST LLC**. O não cumprimento desta cláusula exime a **THALO ASSIST LLC** de assumir as despesas do traslado.

Repatriação sanitária significa a transferência do beneficiário doente ou ferido do local onde se encontra para o aeroporto de entrada ao país de residência e no qual deve ser sido emitido voucher. Apenas o Departamento Médico da **THALO ASSIST LLC** pode autorizar a tomar todas as medidas mencionadas nesta cláusula, deixando o beneficiário ou familiar proibido de fazê-lo, sem prévia autorização por escrito da **THALO ASSIST LLC**. Além disso, a repatriação deve ser autorizada e justificada médica e cientificamente pelo profissional



médico tratante da **THALO ASSIST LLC**, no caso em que os familiares, beneficiários ou acompanhantes decidirem fazer o repatriamento deixando de lado ou sem solicitar a opinião do Departamento Médico da **THALO ASSIST LLC**. Caso for realizada desta forma, nenhuma responsabilidade será atribuída a **THALO ASSIST LLC** sendo, portanto, a repatriação e todos os outros custos e consequências, a responsabilidade do beneficiário ou seus parentes ou acompanhantes, sem direito a reclamar contra a **THALO ASSIST LLC**.

Quando o Departamento Médico da **THALO ASSIST LLC** em comum acordo com o profissional médico tratante julgue necessário, e recomendar o repatriamento médico, será feito em primeira instância, pelos meios de transporte disponíveis mais convenientes, e/ou por avião comercial em classe turística e sujeito à disponibilidade de assentos no avião para o aeroporto de entrada no país de residência ou o de compra do voucher. **THALO ASSIST LLC** vai assumir o pagamento de diferenças pela mudança de data da passagem ou a compra de um novo, se o original fosse um bilhete sem possibilidade de mudança. Essa assistência inclui o transporte por ambulância ou outro meio de transporte que seja compatível com seu estado de saúde e aprovado pelo Departamento Médico da **THALO ASSIST LLC** a partir do local de internamento ao seu local de residência, com a estrutura de apoio necessária, incluindo maca, cadeira de rodas, andador, acompanhamento médico, etc.

Não será reconhecida nenhuma despesa por conceito de repatriação quando a causa que deu origem ao sinistro é a consequência de uma doença pré-existente ou que obedeça a um evento que figura dentro das exclusões gerais; exceto nos planos que contemplem pré-existências. O benefício será exclusivamente efetivo dentro da vigência do seu voucher.

Repatriação funerária

Em caso de falecimento do beneficiário, durante a vigência do Voucher **THALO ASSIST LLC**, em razão de um evento não excluído nas condições gerais. **THALO ASSIST LLC** organizará e arcará com as despesas da repatriação funerária, cobrindo as despesas de: caixão obrigatório para transporte internacional, trâmites administrativos e transporte do corpo pelo meio que considerar mais conveniente até o lugar de entrada no país de residência habitual do falecido; até o limite estabelecido na tabela de benefícios.

Se a família ou responsável deseja, dentro desta mesma cobertura, poderá optar pela cremação do corpo e também estarão incluídas todas as formalidades administrativas que possam ser necessárias e a remoção de cinzas para o país de residência habitual do falecido.



As despesas do caixão definitivo, os tramites funerários, traslados terrestres ou aéreos no país de residência e a inumação não estarão baixo a responsabilidade da **THALO ASSIST LLC**.

THALO ASSIST LLC ficará eximida de prestar os serviços e assumir os custos relativos ao presente benefício no caso que o falecimento do beneficiário se origine por causa de um suicídio ou falecimento por ingestão de álcool ou qualquer droga ou uma doença pré-existente ou crônica, ou recorrente. Este benefício não contempla nem inclui baixo nenhuma circunstância despesas de retorno de parentes ou acompanhantes do falecido, portanto que **THALO ASSIST LLC** não tomará a seu cargo nenhuma despesa de terceiros.

Despesas de hotel para convalescença

Quando de acordo com o médico responsável pelo tratamento e de acordo com o Departamento médico da Central de Serviços de Assistência, o beneficiário tenha sido hospitalizado pelo menos cinco (5) dias e no momento da saída precisa de descanso forçado, **THALO ASSIST LLC** ajudará a cobrir as despesas de hotel até o limite indicado em seu plano de assistência com um máximo de dez (10) dias. Este item será aplicado apenas ao beneficiário do plano de assistência e, em nenhuma circunstância, as despesas de um acompanhante serão cobertas.

É esclarecido que **THALO ASSIST LLC** não suportará as despesas de hotel para convalescença quando a internação foi causada por uma doença ou condição médica pré-existente.

Atenção: Este descanso deverá ser solicitado pelos médicos da central exclusivamente com a disposição de apenas cobrir o custo da sala sem qualquer alimento ou outras despesas, como lavanderia, telefonemas (exceto as realizadas para a central da **THALO ASSIST LLC**), minibares, etc.

Envio de um parente em caso de hospitalização em 1º grau de consanguinidade

Caso a hospitalização do beneficiário, viajando sozinho e sem acompanhamento, por mais de 10 (dez) dias, **THALO ASSIST LLC** vai assumir uma passagem aérea na classe econômica, sujeito à disponibilidade de espaço para um parente como acompanhante. Caso de ser referido na tabela de benefícios do produto, o beneficiário pode ter direito a despesas de hotel do seu parente acompanhante até USD 80.00 (oitenta dólares) diários e máximo por sete dias ou até a alta do paciente, o que ocorrer primeiro.

Atenção: Tanto para esta cláusula como qualquer outra que cubra gastos de hotel, é compreendido que estes são limitados a hospedagem simples, sem



despesas de restaurante, lavanderia, telefone ou outra qualquer, como minibar, refeições tomadas na sala, ou outro gasto qualquer.

Nota: Caso, e segundo o estabelecido nestas condições gerais, seja concedido o benefício de uma passagem aérea de ida e volta, a mesma deverá ser utilizada nos cinco (5) dias seguintes -não prorrogáveis- para o retorno ao país de origem. Os dias serão contados a partir da data de emissão da deliberação que autoriza o seu reembolso.

Médico virtual

Os beneficiários da **THALO ASSIST LLC** podem receber recomendações por meio de uma teleconferência e/ou videoconferência (sujeito à disponibilidade) com um profissional de saúde que fornecerá orientação sobre o que fazer para aliviar seus sintomas enquanto estiver hospedado em casa, ou recomendará que seja ajudado em centros de urgência ou salas de emergência, de acordo com a gravidade dos sintomas que os descrevem.

Cancelamento da viagem contratada

THALO ASSIST LLC cobrirá até o limite de cobertura de acordo com o plano contratado as penalidades por cancelamento antecipado de uma viagem conhecida como tours, pacotes turísticos, excursões, passagens aéreas e cruzeiros.

Para ter direito a este benefício, o beneficiário do voucher deverá:

1. Contratar o plano com uma diferença de até 72 horas após o contrato do pacote turístico e/ou cruzeiro. Contanto que o período de penalidades emitidas pela agência de viagens ou companhia de navegação ainda não comecem.
2. Notificar à Central de Serviços de Assistência até 24 horas após o evento ocorrido que motiva o cancelamento.
3. Apresentar toda a documentação que a **THALO ASSIST LLC** considerar ao avaliar a cobertura deste benefício, incluindo, mas não limitado a: documento em que se verifica clara e confiavelmente a razão do cancelamento da viagem (relatório médico, certidão de óbito, entre outros), cartas dos respectivos prestadores de serviços, faturas, recibos de pagamento. (Veja os requisitos específicos nos casos de cruzeiros mencionados abaixo).
4. O Beneficiário tem até 30 (trinta) dias ininterruptos a contar da data do evento para envio da documentação completa e Backups necessários para iniciar o processo de reembolso. Depois Nesse período, não serão aceitos documentos para processar qualquer reembolso.



NOTA: para os planos Anuais Multiviagens o cancelamento se renovará cada vez que o beneficiário viaje segundo indique o plano de assistência do produto que haja adquirido e aplica sempre e quando se cumpram os requisitos estabelecidos para ser credor deste benefício em cada viagem. Este benefício não aplica para beneficiários maiores de 74 anos.

Cancelamento de um cruzeiro antes de começar:

O beneficiário deve, neste caso:

- Notificar imediatamente a sua decisão à companhia de navegação por escrito e obter desta uma prova que indique inequivocamente a data da notificação formal da incapacidade de iniciar a viagem de cruzeiro no barco e data originalmente contratada.
- Deverá obter da empresa de navegação as Condições Gerais de contratação de cruzeiros, em que se indique detalhadamente o procedimento de aplicação das penalidades ou cláusulas de penalização por cancelamento antecipado de um cruzeiro contratado e totalmente pago.
- Deverá obter da companhia de navegação um comprovante que demonstre o montante da sanção aplicável ao seu contrato de cruzeiro em particular e do montante da restituição, se for o caso.

Uma vez que a documentação anterior seja obtida, deverá demonstrar por escrito a **THALO ASSIST LLC** claramente e de modo fidedigno como a causa ou causas que levaram ao cancelamento da viagem e enviar para a Central de Serviços de Assistência toda a documentação para uma eventual verificação por parte da **THALO ASSIST LLC** e eventual reembolso em caso de ser procedente.

São razões válidas para efeitos do presente benefício:

1. O falecimento, acidente ou doença grave não pré-existente do beneficiário ou parente de primeiro grau de consanguinidade (pais, filhos ou irmãos) ou cônjuge, definindo-se por doença grave uma alteração da saúde, que de acordo com o Departamento Médico da Central de Serviços de Assistência, não lhe permita ao beneficiário iniciar a viagem na data originalmente contratada.
2. O convocatório como uma parte, testemunha ou jurado em um tribunal.
3. Os danos, incêndio, roubo, furto ou por força da natureza na sua residência habitual ou escritórios profissionais tornando-os inabitáveis e justificam iniludivelmente sua presença.



4. Quarentena médica que obrigue ao beneficiário se manter dentro do país de origem
5. Demissão do trabalho comprovada do beneficiário, com data posterior à contratação do plano de assistência.
6. Convocatório de emergência para prestação de serviço militar, médico ou público.
7. Epidemias, desastres naturais ou cinzas vulcânicas.
8. Se a pessoa que tem que acompanhar o Segurado na viagem, entendida como tais a(s) pessoa(s) que ocupam o mesmo quarto de hotel ou cabine de cruzeiro com o beneficiário, ou sejam parentes de primeiro grau (pais, filhos ou irmãos) ou cônjuges, também titular(es) de um plano de assistência nas mesmas condições que o beneficiário e que o(s) companheiro(s) estivessem na obrigação de cancelar a viagem por qualquer dos motivos listados acima.

Adquirido o plano nas condições acima, e de aplicar o benefício, o prazo começa no momento em que o beneficiário adquire o seu plano de assistência e termina no momento do início da vigência do voucher. Este benefício não aplica para beneficiário maiores de 74 anos.

Perdas de voo por qualquer motivo

Por consequência de qualquer motivo diferente ao cancelamento ou demora por parte da linha aérea, que tenha ocasionado a perda de conexão com destino internacional e/ou voos diretos, **THALO ASSIST LLC** assumirá, até os limites de responsabilidade máxima contratada, o pagamento de penalidades, compra de novos tíquetes, alimentação, chamadas e hotel.

Esta cobertura aplica também para voos dentro do país de residência, excluindo os voos iniciados na cidade de residência habitual do passageiro ou os que se originem a menos de 100 km de distância dela. O beneficiário deverá notificar o ocorrido a **THALO ASSIST LLC** no mesmo dia que acontece a perda do voo.

Para aplicar ao benefício o afiliado deverá comunicar-se desde o aeroporto onde se motiva a aplicação desta cobertura.

Compensação por voo demorado ou cancelado

Se o voo do beneficiário fosse demorado por mais de seis (6) horas consecutivas à programada originalmente, e desde que não exista outra alternativa de transporte durante elas, **THALO ASSIST LLC** reintegrará até o topo de cobertura convindo em razão de despesas de hotel, comidas e comunicações realizadas durante demora e contra a apresentação de seus comprovantes



originais, acompanhados de um certificado da companhia aérea refletindo demora ou cancelamento sofrida pelo voo do beneficiário.

Este benefício não será válido se o voo fosse em um aeroporto localizado nas proximidades da cidade de residência habitual assim a distância seja superior a 100 km ou dentro da cidade de residência habitual do beneficiário; também não se o beneficiário viajasse com um bilhete sujeito a disponibilidade de espaço. Este serviço não se aplica se o cancelamento se deve à quebra e/ou cessação de serviços da linha aérea.

Retorno antecipado por sinistro grave em casa

Em caso de incêndio, explosão, inundação ou roubo com danos e violência no lar de um beneficiário, enquanto ele estiver viajando, se não houver ninguém que possa cuidar da situação e se o seu bilhete de regresso original não permitir que a mudança de data gratuita, **THALO ASSIST LLC** será responsável pela diferença corresponder ou o custo de um novo bilhete em classe econômica a partir do local em que o beneficiário se encontra para o aeroporto mais perto de ingresso ao país de residência. Este pedido de assistência deve ser certificado pela apresentação na Central de Serviços de Assistências o relatório policial original, no decorrer das 24 horas seguintes ao sinistro. O beneficiário deve imediatamente entrar em contato com a Central de Serviços de Assistências a fim de ser autorizado. Os pedidos de reembolso sem qualquer justificativa não serão aceitos.

Nota: Caso, e segundo o estabelecido nestas condições gerais, seja concedido o benefício de uma passagem aérea de ida e volta, a mesma deverá ser utilizada nos cinco (5) dias seguintes -não prorrogáveis- para o retorno ao país de origem. Os dias serão contados a partir da data de emissão da deliberação que autoriza o seu reembolso.

Regresso antecipado por falecimento do parente de 1º grau

Se o beneficiário tiver que retornar a seu país de residência habitual por falecimento de um familiar direto (pai ou mãe, cônjuge, filho/filha ou irmão/irmã) ali residente, a **THALO ASSIST LLC** se encarregará da diferença do custo da passagem aérea de retorno do beneficiário ao seu país de origem, exclusivamente quando sua passagem for de tarifa reduzida por data fixa ou limitada de retorno. Esta assistência deverá ser comprovada mediante atestado de óbito do familiar e documento que comprove o parentesco.

Nota: Caso, e segundo o estabelecido nestas condições gerais, seja concedido o benefício de uma passagem aérea de ida e volta, a mesma deverá ser utilizada nos cinco (5) dias seguintes -não prorrogáveis- para o



retorno ao país de origem. Os dias serão contados a partir da data de emissão da deliberação que autoriza o seu reembolso.

Acompanhamento de menores de 15 anos

Se um beneficiário viajar como único acompanhante de menores de quinze anos, também beneficiários de um Plano de Assistência **THALO ASSIST LLC** e, por causa de doença ou acidente, constatado pelo Departamento Médico da Central de Serviços de Assistência, encontre-se impossibilitado para se ocupar deles, a **THALO ASSIST LLC** organizará o deslocamento de tais menores até o domicílio habitual em seu país de origem pelo meio que considerar mais adequado.

Seguimento de viagem / Cruzeiro

A **THALO ASSIST LLC** cobrirá o custo de um bilhete de classe econômica, só de ida, do porto de embarque para o próximo porto de Escala do cruzeiro contratado. Isso nas seguintes situações

- Se o beneficiário inicialmente perdeu a partida programada do cruzeiro devido a um voo de ligação atrasado em mais de (6) horas a partir do programado e com apresentação prévia das averbações adequados, e o relatório da companhia aérea (PIR).
- Caso o beneficiário tenha que ser retirado do cruzeiro devido a situações de emergências vitais naqueles cuja integridade está comprometida física.
- Se em decorrência de doença apresentada antes do embarque e após o seu tratamento você está autorizado a continuar a viagem contratada, Você pode acessar o benefício anexando os documentos que atestam a impossibilidade de embarcar no navio de cruzeiro e sua respectiva alta médica.

Este benefício é pago a título de reembolso, mediante credenciamento do Documentos que suportam as situações descritas.

Substituição de executivo

No caso em que o beneficiário se encontre em viagem de negócios no exterior e fosse hospitalizado por uma emergência médica grave que o impeça de continuar com o seu dever profissional, **THALO ASSIST LLC** vai tomar a seu cargo do bilhete de classe econômica, sujeito à disponibilidade de vagas, da pessoa que sua empresa designe como um substituto e das despesas por hotel até US \$ 80 (oitenta dólares) por dia durante cinco (5) dias.



AirHelp

Os beneficiários da **THALO ASSIST LLC** têm a opção de fazer os seus pedidos de estudo do seu caso perante a companhia AirHelp por voos atrasado ou cancelado.

NOTA: Todos os pedidos estão sujeitos aos termos e condições de a empresa AirHelp no seguinte link: <https://www.airhelp.com/es/terminos/>

Atraso de voo = Lounges (para atrasos superiores a 60 minutos)

THALO ASSIST LLC Beneficiários poderão acessar as salas VIP arranjados nos aeroportos, em caso de atrasos de 60 minutos ou mais, em voos programados para a sua viagem. Para acessar e obtenção do benefício deve atender aos seguintes requisitos:

- Ter contratado o plano de assistência igual ou superior a USD 30.000 em as categorias viagens por dia, longa permanência, pluriviagem anual e/ou corporativo.
- Registre os voos programados para a viagem com um tempo não menos 7 horas antes do voo através do seguinte link: <https://travelregistration.online>
- Para acessar os termos e condições deste benefício você pode: Faça através do seguinte link: <https://travelregistration.online/file/CondicionesSalasesp.pdf>

Assistência em caso de extravio de documentos e/ou bagagem

THALO ASSIST LLC assessorará ao beneficiário para a denúncia do extravio ou roubo da sua bagagem e efeitos pessoais, para o qual terá a sua disposição os serviços da central de Serviços de Assistência, mais próxima. Igualmente, **THALO ASSIST LLC** assessorará ao beneficiário no caso de perda de documentos de viagens e ou cartão de crédito, oferecendo as instruções para que o beneficiário possa fazer a respectiva denúncia, e tramite a recuperação dessa documentação.

Compensação por atraso na devolução de bagagem

THALO ASSIST LLC reembolsará o beneficiário cujo plano de assistência assim o determinar, mediante a apresentação de recibos originais de compras de necessidades básicas, feitas durante o período de atraso na entrega da sua bagagem. As compras devem ser feitas depois de ter sido feita a respectiva reclamação com a companhia aérea, e tendo notificado à Central de Serviços de Assistência e fornecido o número PIR correspondente emitido pela companhia aérea. Este benefício será fornecido somente se a bagagem não for localizada dentro de seis (6) horas a partir da chegada do voo. O prazo de seis horas se refere apenas ao período que vai até a localização da bagagem. O



período posterior à entrega física dela pela companhia aérea está fora da responsabilidade da **THALO ASSIST LLC** e, portanto, não serão tidos em conta no cálculo das 6 horas.

Se o atraso ou extravio de bagagem ocorrer em um voo de conexão ou em um voo de volta para o país de origem e/ou de residência habitual do beneficiário, não haverá compensação.

Caso a bagagem seja declarada totalmente perdida pela companhia aérea, será deduzido do montante a ser reembolsado por meio da "compensação por bagagem perdida", o montante total reembolsado pelos custos deste benefício.

Este serviço funciona por reembolso com prévia autorização da Central de Serviços de Assistência e regido pelos tempos estabelecidos nos procedimentos de reembolso.

Em caso de atraso de bagagem, siga estas instruções:

1. Imediatamente verificado a falta de bagagem ir para a empresa ar ou pessoa responsável dentro do mesmo recinto ao qual o Bagagem. Solicite e preencha o formulário de Irregularidade de Propriedade do P.I.R Relatório.
2. Antes de sair do aeroporto, entre em contato com o Central de Atendimento com a finalidade de notificar o extravio de sua bagagem.

Ao regressar ao seu país de origem, deve apresentar nos escritórios a seguinte documentação:

1. Formulário P.I.R.
2. Comprovante de pagamento das despesas dos primeiros itens necessidade (itens de higiene e roupas básicas).
3. Itinerário de voo original.

NOTA: A compensação por demora na devolução de bagagem aplica por pacote e não por pessoa.

Indenização por extravio de bagagem na Companhia Aérea

THALO ASSIST LLC deverá indenizar o beneficiário de forma complementar, o mesmo montante que pagou ou reconhece a companhia aérea até o limite indicado na tabela de benefícios. Para obter este benefício regerão os seguintes termos e condições:



- A companhia aérea e a central da **THALO ASSIST LLC** terem sido notificadas do fato pelo beneficiário antes de deixar o aeroporto onde a perda foi registrada seguindo as instruções abaixo.
 - A bagagem tenha sido perdida durante o seu transporte em um voo regular internacional, ou em um voo doméstico fora do seu país de origem. Este benefício não se aplica quando a perda ocorre em um trecho de voo nacional dentro do país de origem, ou charter, aviões particulares ou militar, ou qualquer voo que não tem um itinerário fixo publicado que opera regularmente, nem quando a perda resulte de voos domésticos no exterior.
 - A bagagem tenha sido devidamente registrada, rotulada e enviada no porão da aeronave e que foi devidamente apresentada e entregue ao pessoal da companhia aérea no terminal aéreo. **THALO ASSIST LLC** não compensará os beneficiários de um plano pela perda de bagagem de mão ou cabina ou qualquer outro pacote que não for devidamente registrado com a companhia aérea e foi transportado no porão do avião.
 - A perda da bagagem ocorrer entre o momento em que foi entregue ao pessoal autorizado da companhia aérea para o embarque e no momento que teve que ser devolvida ao passageiro no final da viagem.
 - A companhia aérea assumiu a responsabilidade pela perda da bagagem e ao beneficiário a indenização prevista por ela. **THALO ASSIST LLC** não poderá indenizar o beneficiário quando este ainda não recebeu uma compensação da companhia aérea.
 - Não têm direito a essa compensação as perdas sofridas em qualquer tipo de transporte terrestre no exterior.
 - A compensação por perda total de bagagem é limitada a um único pacote completo faltante de forma definitiva e a um único beneficiário danificado. No caso em que o pacote que esteja faltando estiver a nome de vários beneficiários, a indenização será repartida entre eles, desde que inclua os números de bilhete correspondentes de cada um, assim como no número de voucher. Não serão compensadas as perdas parciais das bagagens.
-
- Se a companhia aérea ofereceu ao beneficiário como compensação a possibilidade de escolher entre o recebimento de um valor em dinheiro ou um ou mais passagens ou outra compensação, **THALO ASSIST LLC** procederá ao pagamento para o beneficiário da compensação financeira por bagagem perdida, uma vez que a opção será exercida.



É importante notar que, em caso de extravio de bagagem, os diretamente responsáveis por elas são as companhias aéreas ou empresas de transporte, portanto, **THALO ASSIST LLC** irá intervir como intermediário facilitador entre a companhia aérea ou empresa de transporte, e, portanto, não pode ser considerado ou tomado como diretamente responsável por essa perda ou busca de bagagem. As companhias aéreas se reservam o direito de aceitar ou não as reclamações da **THALO ASSIST LLC**, e em termos gerais podem exigir que as reclamações sejam efetuadas diretamente pelos passageiros e não permitir a intermediação da **THALO ASSIST LLC**.

As indenizações por conceito de perda total de bagagem serão pagas apenas no país onde a assistência **THALO ASSIST LLC** foi comprada.

Ao retornar ao seu país de origem, o beneficiário deverá apresentar nos escritórios da **THALO ASSIST LLC** a seguinte documentação:

- Código do processo da reclamação feito com a companhia (Código P.I.R: Property Irregularity Report). Original.
- Documento ou Passaporte.
- Voucher de assistência.
- Cópia original do recibo da indenização da companhia aérea (Cheque, comprovante de pagamento), passagens aéreas.

THALO ASSIST LLC só poderá proceder ao reembolso por conceito de indenização por perda de bagagem somente após a Companhia aérea responsável pela perda tenha devidamente compensado o beneficiário. Este não poderá ser indenizado sem o comprovante de pagamento da companhia aérea.

NOTA: A indenização ao beneficiário será complementar à abonada pela linha aérea conforme o indicado no voucher correspondente ao plano THALO ASSIST LLC adquirido. Em caso de indenização complementar, a quantia desta determina como diferença entre o abonado pela linha aérea e a quantia que se determine conforme o estipulado no plano adquirido, e sempre até o limite máximo indicado por este conceito no voucher. No será válida compensação alguma se a indenização da companhia aérea iguala ou supera o limite máximo estabelecido no voucher para este conceito. Por outro lado, a compensação por perda de bagagem é aplicada por pacote ou carga e não por pessoa.

Compensação por danos ou rotura na bagagem

Se as malas do Titular do cartão sofrerem qualquer dano que exponha os elementos dentro deles, bem como a violação dos seus bloqueios com os



mesmos efeitos, a **THALO ASSIST LLC** concederá ao Titular do Cartão o valor indicado de acordo com as Garantias Particulares do produto contratado.

Para fazer valer esse benefício, deve verificar-se que a ruptura tenha ocorrido entre o momento em que a bagagem foi embarcada e o momento em que deve ser entregue ao Titular do cartão após o desembarque, deve ter sido informado a Central de Assistência da **THALO ASSIST LLC** dentro das 24 horas após a ocorrência do incidente e o titular do cartão deve apresentar a **THALO ASSIST LLC** o comprovante da reclamação apresentada pela companhia aérea ou companhia marítima e os recibos originais para a liquidação das quebras ou a substituição da bagagem.

NOTA: A compensação por demora na devolução de bagagem aplica por pacote e não por pessoa.

Transferências de fundos e Transferências de fundos para fiança legal no caso de acidente de trânsito

Durante a viagem, em caso de necessidade imperiosa e imprevista e contra seu prévio depósito no escritório de **THALO ASSIST LLC**, eles farão as gestões da entrega ao beneficiário no país onde se encontre de quantidades até o limite especificado nestas condições gerais. Se o beneficiário fora detido em consequência de um acidente de trânsito, **THALO ASSIST LLC** fará a gestão do envio das quantidades especificadas nestas condições gerais para fazer o pagamento pela fiança penal, devendo previamente ter depositado o valor indicado no escritório de **THALO ASSIST LLC** por parte de família do beneficiário. O valor assumido por **THALO ASSIST LLC** corresponderá exclusivamente ao valor da transferência realizada ao beneficiário. Essa cobertura será aplicada uma única vez, qualquer que seja o limite de validade do plano do voucher de assistência.

THALO ASSIST LLC transmitirá mensagens urgentes e justificadas, relativas a qualquer um dos eventos que são objeto dos serviços contemplados nestas Condições Gerais.

Assistência jurídica por acidente de trânsito

THALO ASSIST LLC arcará, até o limite do plano contratado, com os custos dos honorários advocatícios decorrentes da defesa civil, criminal ou penal do beneficiário, acusado de responsabilidade em um acidente de trânsito.

Assistência psicológica

Linha telefônica de apoio psicológico 24 horas para os beneficiários que por causa de repatriação médica, a morte de um membro da família ou desastre natural foram afetados durante a sua viagem. Este serviço é fornecido como



apoio psicológico, nos momentos que podem gerar forte estresse emocional, em nenhum caso pode substituir a atenção direta do psiquiatra ou psicólogo dos beneficiários, por isso não deve ser usado em nenhum caso pelas pessoas para estabelecer um diagnóstico ou automedicação. Deve consultar com profissionais com base em cada caso particular.

Assistência de Concierge

O serviço **THALO ASSIST LLC** Concierge está disponível 24 horas por dia horas por dia, 365 dias por ano para atender os Beneficiários na obtenção de informações sobre ingressos para shows, arranjos de viagens, aluguer de viaturas, reservas de espetáculos e quaisquer outras informações que o Beneficiário possa necessitar nas principais cidades do mundo. O Destinatário será responsável por todos os custos e despesas relacionados à solicitação de serviços de atendimento do Concierge; esse serviço é meramente informativo.

Creche para animais de estimação

Creche Validade:

Será o mesmo que o voucher de assistência de viagem **THALO ASSIST LLC** com Um máximo de 30 dias corridos, desde que o dono do animal de estimação seja fora do território nacional. para animais de estimação

Condições de serviço:

Quando o Beneficiário do contrato, não tem a possibilidade de deixar o seu animal de estimação em casa, em virtude do qual você fará uma viagem internacional, a **THALO ASSIST LLC** providenciará o serviço de hotel para o seu animal de estimação. Para efeito destas condições gerais de serviço devem ser entendidos como animais de estimação apenas Cães e Gatos, que não estão descritos nas exclusões deste serviço. Para a recepção do Mascote é necessário e fundamental trazer alimentação suficiente para os dias de hospedagem, bem como a especificação da tarifa por dia, isso para evitar alterações em sua hábitos alimentares e/ou complicações gastrointestinais.

Requisitos de admissão de animais de estimação:

- a. Para. Apenas cães e gatos serão permitidos.
- b. Que o pet tenha pelo menos quatro meses de idade e não tenham mais de oito anos.
- c. O dono do animal de estimação deve apresentar o cartão de vacinação completa e atual, no caso de animais de estimação sob um ano, o modelo deve ser apresentado com as respectivas vacinas de reforço.
- d. O animal de estimação no momento da recepção não deve apresentar nenhuma doença



- e. O animal de estimação deve ser apresentado para recepção vermifugação, interna e externamente.
- f. O animal de estimação no momento da recepção não deve apresentar nenhuma doença.
- g. O animal de estimação não deve exceder 55 quilos de peso.
- h. Só se aplica a um animal de estimação por pessoa.

Limite de eventos e cobertura territorial:

O serviço de hospedagem para o animal de estimação será fornecido até os dias contratados e em nenhum caso será superior a 30 dias de calendário. Este serviço terá um limite de dias igual ao contratado na cobertura do **THALO ASSIST LLC** e em nenhum caso irá exceder USD 20,00 por dia contratado.

Exclusões de serviço:

- i. Animais de estimação que devido à sua raça ou condição são considerados agressivos ou não ser sociável com outros animais de estimação ou humanos.
- ii. Animais de estimação que, no momento do recebimento, estejam doentes.
- iii. Animais de estimação em tratamento médico.
- iv. Animais de estimação com menos de quatro meses e mais de oito anos de idade.
- v. Animais de estimação que não possuem a carteira de vacinação completa e em vigor
- vi. Animais de estimação que, no momento do recebimento, seu dono não será permitido. Não fornecer comida suficiente para sua manutenção durante a hospedagem do animal de estimação
- vii. Animais de estimação com peso superior a 55 quilos não serão permitidos.
- viii. Outras exclusões mencionadas no contrato podem ser aplicadas principal.

Esporte Amateur

Fornece cobertura de esportes equestres, esportes de neve, esportes equipe, esportes de força, esportes de inverno, artes marciais, campeonatos de tiro o esporte praticado em faixas regulamentadas; desporto aquático, esqui, surf, kitesurf recreativo, mergulho recreativo (até 15 metros) máximo), natação, patinação, snowboard, quando praticados como atividades de amadores.



NOTA: Qualquer dano causado por práticas está excluído da cobertura profissionais e/ou torneios, competições, etc.

Linha de consulta 24 horas

Os Beneficiários de um plano **THALO ASSIST LLC** podem candidatar-se à Central Serviços de assistência, informações relativas às obrigações consulares, preocupações sanitárias, turísticas e outras para o país, ou cidade, de destino. O serviço de concierge da **THALO ASSIST LLC** também estará disponível para os passageiros para obter ajuda com reservas de hotéis, restaurantes, eventos esportes, culturais, entre outros.

Transmissão de mensagens urgentes

A **THALO ASSIST LLC** transmitirá mensagens urgentes e justificadas, relativas a qualquer um dos eventos que são objeto dos serviços contemplados nestas Condições Gerais.

BENEFÍCIOS ADICIONAIS DE COMPRA OPCIONAL PELO BENEFICIÁRIO

O beneficiário tenderá a opção de adquirir adicionalmente, mas não por separado, benefícios adicionais aos estabelecidos para cada plano de assistência em particular de **THALO ASSIST LLC**, mediante o pago de um complemento ao preço do plano original, todo isso de acordo com o estabelecido e preços da oferta pública na plataforma web de **THALO ASSIST LLC**.

NOTA: Benefícios adicionais ou Upgrades só podem ser emitidos para a categoria viaja por dia.

Serviço de eSIM

O serviço de eSIM permite ao usuário ter conectividade móvel internacional sem a necessidade de um chip físico, facilitando o acesso a dados móveis e comunicação durante a viagem. A ativação é realizada por meio de um código QR fornecido pela central de assistência, garantindo uma conexão rápida, segura e compatível com a maioria dos dispositivos móveis modernos.

Nota: É responsabilidade do usuário verificar previamente a compatibilidade do seu dispositivo com a tecnologia eSIM antes da ativação do serviço.

Upgrade Smart Bag



O serviço Smart Bag oferece rastreamento e recuperação de bagagem perdida em voos. O serviço promete localizá-la em até 96 horas após o pouso, gerando notificações constantes e proativas sobre o status da bagagem durante o processo de rastreamento. Caso a bagagem não seja recuperada dentro desse prazo, será concedida uma indenização monetária, limitada a duas malas por passageiro (o valor contratado não é para cada bagagem, mas sim para uma ou duas malas). Para ter direito, o usuário deve registrar corretamente a perda junto à companhia aérea e comunicá-la à transportadora em até 24 horas. Roubo e danos não são cobertos.

Os passageiros devem comunicar a reclamação de Bagagem Extraviada ao Fornecedor, apresentando um Relatório de Bagagem Extraviada, de uma das seguintes duas maneiras:

- Online em <https://www.blueribbonbags.com/MbrFilingPassenger>
- Por telefone no +1 888-BAGGAGE (+1 888-224-4243-US) ou +1 917-920-9699 (ligação gratuita), disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Observação: Leia os termos e condições do benefício adquirido na íntegra. O texto acima é um resumo do que está incluído. Para mais detalhes e exclusões, consulte os termos e condições gerais no link a seguir.

<https://www.blueribbonbags.com/ServiceAgreement?lang=pt-PT>

Upgrade de Assistência Médica por doença pré-existente

Se o beneficiário sofrer de uma doença pré-existente ou crônica no início da sua viagem ao estrangeiro, mesmo que ele não estiver ciente, conforme estabelecido nestes Termos e Condições Gerais, **THALO ASSIST LLC** fica automaticamente isenta de prestar e assumir serviços ou assistências e com base no plano de assistência adquirido. No entanto, em casos excepcionais e apenas nos casos que expressamente o prevejam, **THALO ASSIST LLC** assumirá os custos de assistência médica por doença pré-existente ou crônica ao beneficiário até o montante máximo determinado no respectivo plano adquirido. Nestes casos, **THALO ASSIST LLC** reconhecerá a primeira consulta clínica que determinar a pré-existência da doença até aos montantes determinados na respectiva Tabela de Resumo de Benefícios.

Episódio agudo ou evento imprevisível, descompensação de doenças crônicas e/ou pré-existentes conhecida, oculto ou anteriormente assintomática. Esta cobertura é fornecida exclusivamente para cuidados de saúde primários no episódio agudo, ou em caso de previsível, com a cobertura superior especificado pelo plano de contrato, a situação de emergência deve precisar de assistência durante a viagem e não pode aguardar o regresso ao país de



residência, o Centro de Gerenciamento de Emergências reserva-se o direito de decidir o tratamento mais adequado entre as propostas pela equipe médica e/ou o repatriamento para o seu país de residência. A repatriação poderá ser uma solução nos casos em que o tratamento requer evolução a longo prazo, cirurgias programadas ou cirurgias não urgentes, o beneficiário é obrigado a aceitar esta solução, perdendo em caso de rejeição da solução todos os benefícios oferecidos pelo plano de assistência.

Excluem-se deste benefício o início ou continuação de tratamentos, procedimentos de diagnóstico, de investigação, ou conduta diagnóstica e terapêutica, que não estão relacionados com o episódio agudo e não previsto.

É excluído desta cobertura de qualquer doença relacionada com doenças sexualmente transmissíveis, incluindo, mas não se limitando a sífilis, gonorreia, herpes genital, clamídia, vírus do papiloma humano, trichomonas vaginais, tricomoníase, HIV (VIH), síndrome da imunodeficiência adquirida (SIDA), entre outros.

Não é tratado em qualquer um dos nossos planos, procedimentos de diálise, transplantes, oncologia e tratamento psiquiátrico, aparelhos auditivos, óculos, lentes de contato, pontes dentárias, marca-passos, desfibriladores implantáveis, aparelhos de ventilação para pacientes externos, dispositivos implantáveis, equipamentos descartáveis, etc., doenças causadas por ingestão de drogas, narcóticos, drogas tomadas de forma confiável sem receita médica, alcoolismo, etc.

NOTA: Este benefício não cobre monitoramento por qualquer motivo ou a continuação do tratamento iniciado durante a vigência do primeiro voucher de um passageiro que decidiu renovar o seu plano de assistência. Além disso não poderá exceder os USD 30,000.

Obrigações do beneficiário:

1. O beneficiário deverá seguir todas as instruções médicas dadas pelo médico responsável pelo tratamento fornecido pela **THALO ASSIST LLC** e tomar todos os medicamentos necessários e prescritos.
2. Se o beneficiário estiver interessado em contratar um plano que inclui a cobertura de emergência para condição médica pré-existente **THALO ASSIST LLC**, e sofrer alguma(s) das seguintes condições – qualquer tipo de câncer, doença cardíaca, doença pulmonar crônica e/ou doença crônica do fígado –, o beneficiário deverá consultar o seu médico pessoal em seu país de origem antes de iniciar a viagem e obter uma confirmação por escrito de que está em condições aptas de viajar por todos os dias planejados, incluindo o destino desejado e podendo



realizar, sem inconvenientes, todas as atividades programadas. O beneficiário não poderá iniciar a viagem depois de receber um diagnóstico terminal.

3. Para poder ter acesso a cobertura, o beneficiário deverá ter estado estável por mais de 12 meses.

Em caso de que se determine que o motivo da viagem tenha sido o tratamento no estrangeiro por uma afecção crônica ou pré-existente, o centro de condução de emergências negará a cobertura.

NOTA: o limite de idade para ter acesso ao benefício da assistência médica por doença pré-existente é de, no máximo, 74 anos de idade.

Upgrade por Coronavirus

Nos casos em que o Beneficiário contrata explicitamente o Upgrade para despesas relacionadas ao coronavírus, você terá acesso a produto:

1. Despesas com hospedagem e alimentação por até 15 dias.
2. Transferência de um familiar para internação, desde que o médico tratante autoriza a visita hospitalar ou acompanhamento no hotel.
3. Diferença de tarifa ou penalidade por atraso na viagem de ida e volta ou antecipação do titular.
4. Cancelamento de viagem contratada para assistência intra-hospitalar Covid-19 e Garantia de Cancelamento e Interrupção de Viagem por Diagnóstico positivo de Covid-19 que impede viagens nas datas designado da viagem.
5. Assistência via telemedicina durante o isolamento obrigatório, para monitorar o estado de saúde do paciente.
6. Apoio emocional através da tele psicologia.

Para ter acesso a esses benefícios, é preciso cumprir as seguintes condições

1. Laudo médico indicando que o paciente deve permanecer em autoisolamento.
2. Este Upgrade garante despesas de hotel por reserva, ou seja, que se duas ou mais pessoas dividindo o mesmo quarto estiverem diagnosticados com covid-19, as despesas a reembolsar corresponderão a esta reserva. Dito isto, entende-se que um quarto não será pago por para cada reserva.
3. As despesas de hotel devido à quarentena serão cobertas desde que a reserva já esteja paga pelo passageiro e tenha sido finalizada.

O produto terá um limite de USD 20.000 para grupos.



O valor máximo desta cobertura é de USD 1.500 e USD 2.000 para destino Costa Rica.

Este produto pode ser adquirido para viagens de curta duração até 90 dias, ou Multiviagens anuais, mas para cada viagem que se faz, a compra do atualizar.

Em qualquer caso, o Voucher deve ser emitido com uma antecedência mínima de 14 dias. dias a partir da data de partida ou data efetiva, o que ocorrer primeiro.

NOTA 1: Para ter acesso ao benefício cancelamento, o beneficiário deverá cumprir com as mesmas condições do Upgrade de cancelamento multicausa.

NOTA 2: Cobertura máxima de 90 dias ou pela validade do voucher em categoria de viagem curta

NOTA 3: Limite de idade 70 anos.

Upgrade Esportes

THALO ASSIST LLC será responsável pelos custos de atendimento resultantes de accidentes ocurridos durante a competição recreativa ou profesional (Até o tope da cobertura médica contratada sem exceder os USD 100.000) dos seguintes deportes:

Categoría 2:

Aeromodelismo, Ajedrez, Atletismo, Atletismo, Bádminton, Baloncesto, Balonmano, Básquetbol en silla de ruedas, Béisbol, Billar Pool, Bochas, Bolos, Buceo autónomo, Cabalgata (con silla y accesorios de protección), Caminata rápida (Power Walking), Cámping, Canotaje Británico, Carrera de campo o de montaña, Carrera de Velocidad, Ciclismo, Ciclismo en Pista, Críquet, Crochet, Danza clásica, Danza moderna, Dardos, Disco Volado, Entrenamiento canino, Esquí acuático, Fisicoculturismo, Fútbol, Fútbol de mesa, Fútbol de salón, Fútbol sala, Gateball, Gimnasia, Gimnasia artística, Gimnasia rítmica, Golf, Hockey sobre hierba, Hockey sobre patines, Hooverball (balón medicinal), Juego de tejo, Kayak, Lacrosse, Lanzador de herradura, Lucha de Cuerda, Maratones, Natación, Natación Sincronizada, Netball, Observación de aves, Pádelbol, Paintball, Paravelismo, Patinaje Artístico, Patinaje en línea, Patinaje sobre hielo, Patinaje sobre ruedas, Pesca, Pesca en aguas profundas, Petanca, Raquetbol, Rutas a caballo (Senderismo), Saltar la cuerda, Snooker, Softball, Squash, Tchoukball, Tenni, Tennis de Mesa, Tiro al arco, Trekking (baja montaña) Hasta 1000 m, Voleibol, Waterpolo, Wushu, Yoga, Pickleball.

Categoría 3:



Agility Canino, Alpinismo, Bicicleta acuática, Bobsleigh, Buceo, Bumerang, Cabalgata (sin silla), Carrera de caballos, Caza, Cesta punta, Ciclismo de carretera, , Concurso hípico, Curling, Danza Callejera, Deportes ecuestres, Duatlón, Equitación, Esgrima, Esquí, fútbol americano, Fútbol bandera, Fútbol galés, Gimnasia aeróbica, Gimnasia en trampolín, Gimnasia en trampolín, Hockey, Hockey sobre hielo, Hockey Subacuático, Karting, Lanzamiento de peso, Log Rolling, Long Jump, Montañismo y Escalada, Moto acuática, Patinaje de Velocidad, Pesca Deportiva, Porrimos (Animadoras), Rafting en el río, Remo, Roller Derby, Sailing (Navegación), Scooter (Deporte), Skateboarding, Snorkel en agua, Surf a Vela, Surf de rodillas, Tree Topping, Trekking (media montaña) Desde 1000 m hasta 1500 m, Trineo, Trineo de Asfalto, Tubing, Vela, Vela Terrestre.

Categoría 4:

Ala delta (planear), Automovilismo, Artes marciales, Baile aéreo (acrobacia sobre lienzo o gimnasia aérea), Barranquismo, Biatlón, BMX, Boxeo, Canopy o tirolesa, Canotaje, Ciclismo de montaña, Canotaje, Carrera de Montaña/Senderos, Carreras de motos, Carreras de Ultrafondo, Ciclismo de nieve, Ciclismo MTB, Crossfit, Cuatrimoto, Decatlón, Deportes acuáticos, Escalada de roca, Escalada en hielo, Espeleología, Espeleología, Esquí Acrobático, Esquí alpino, Esquí de fondo, Esquí fuera de pista, Excursionismo, Heli Skiing, Judo, Kárate, Kayak en rápidos de aguas bravas, Kick Boxing, Levantamiento de pesas, Lucha, Lucha grecorromana, Lucha Sumo, Luge, Moto náutica, Motociclismo, Motocross, Paracaidismo, Paracaidismo, Parapente, Paseos en globo, Patinaje de descenso, Pentatlón moderno, Polideportiva Sordos, Puenting, Rafting en aguas bravas, Rally Dakar, Raquetas de Nieve, Rodeo a caballo, Rugby, Rustiqueo, Salto de altura, Snowboarding, Sombo, Surfing, Taekwondo, Tauromaquia, Tiro al blanco, Tiro al plato, Tiro Deportivo, Trekking (alta montaña) Desde 1500 m hasta 2500 m, Triatlón, Trineo de nieve, Trineo de perros, Trineo Simple, Volar Avión de Acrobacias, Kitesurf.

NOTA: o limite de idade para os esportes extremos em quaisquer das categorias é de mínimo 15 anos e máximo 65 anos.

Upgrade Cobertura de Gravidez

Qualquer pessoa grávida que deseja comprar um plano de assistência **THALO ASSIST LLC** pode fazê-lo pagando um montante adicional. Este benefício pode ser vendido para mulheres grávidas que tenham um máximo de 32 semanas de gestação. O benefício aplica-se basicamente a emergências que ocorrem durante a viagem, incluindo controles de emergência, ecografias de



emergência, assistência médica para doenças causadas por sua situação de gravidez, nascimentos de emergência por doença ou acidente que põe em perigo a vida da mãe ou do filho (a), abortos ou qualquer tipo e qualquer assistência derivada da situação da gravidez. Este benefício terá apenas uma validade máxima de 30 dias, contados desde o início da viagem no exterior.

Exclusões particulares para este benefício:

- a. Controles, ultrassom, consultas médicas em geral, estudos médicos, etc., que sejam parte dos controles de rotina do processo de gravidez e não sejam de emergência. Além disso, todas as complicações resultantes durante e após a gravidez.
- b. Nascimentos e cesáreas de curso normal e em termos.
- c. Despesas médicas relacionadas ao recém-nascido.
- d. Quando se comprove que o motivo da viagem é para atender seu parto no exterior.
- e. Quando se verifica que a venda do voucher foi feita após a 32ª semana de gravidez.

NOTA: o limite de idade para acessar ao benefício da futura mãe é de no mínimo 19 anos de idade até 45 anos de idade.

Upgrade de cancelamento Multi Causa/ Cancelamento Não Reembolsável

Nos casos em que o beneficiário contratar explicitamente o benefício da proteção de cancelamento por qualquer causa oferecida pelo **THALO ASSIST LLC**, a cobertura será concedida até o valor especificamente contratado e esse benefício deve ser expressamente indicado no comprovante do beneficiário. Este benefício é válido apenas para viagens internacionais.

THALO ASSIST LLC assumirá até o limite indicado em seu voucher para este serviço em relação às penalidades por cancelar antecipadamente uma viagem conhecida como passeios, pacotes turísticos, excursões, passagens aéreas e cruzeiros que tenham sido organizados por um tour operador profissional, devidamente acreditado no destino da viagem.

Nos casos em que o beneficiário possua um plano e/ou pacote turístico não reembolsável, será coberto 100% do custo do pacote ou tour.

São causas justificadas para os fins deste benefício e contempladas no 100% do limite marcado no voucher:



1. Contratar o plano de assistência, antes ou até no máximo de 72 horas posteriores ao primeiro pagamento dos serviços turísticos que puderam cancelar-se.
2. Que o beneficiário notifique a **THALO ASSIST LLC** imediatamente e com o máximo dentro das 24 horas seguintes da ocorrência do evento que cause o cancelamento da viagem. Tomar-se-á como base de cálculo da indenização a data de ocorrência do motivo do cancelamento e não a data de aviso do beneficiário a **THALO ASSIST LLC**. Ao mesmo tempo, o beneficiário deverá cancelar com os organizadores de turismo Cruzeiro, Agência de Viagem, Tour Operador, etc., sua viagem para não incrementar a penalidade dessa mesma organização.
3. Enviar, até 30 dias corridos após o dia da conclusão da validade do comprovante, toda a documentação que a **THALO ASSIST LLC** Considere avaliar a cobertura deste benefício incluindo, mas não se limitando a: documento em que seja claramente demonstrado e Motivo confiável para cancelamento da viagem, cartas dos respectivos prestadores de serviços, faturas e recibos de pagamento.
4. Em caso dos planos “Anuais Multiviagens”, este benefício aplicará uma única vez e corresponde a viagem inicial do passageiro, não poderá ser tido como aplicável para todas as viagens que possa realizar o beneficiário durante a vigência total do voucher.
5. O Beneficiário tem até 30 (trinta) dias ininterruptos a contar da data do evento para envio da documentação completa e Backups necessários para iniciar o processo de reembolso. Depois Nesse período, não serão aceitos documentos para processar qualquer reembolso.

São causas justificadas para os propósitos do presente benefício e contemplam 100% do limite estipulado no voucher:

1. Morte ou doença grave do beneficiário ou familiar em premer grau de consanguinidade (cônjuge, pais, filhos, irmãos), entendendo-se por enfermidade grave uma alteração da saúde que a consideração do departamento Médico da Central de Assistência, impossibilite ao beneficiário para iniciar a viagem na data contratada originalmente.
2. Convocatória como parte, testemunha ou jurado de um tribunal.
3. Os danos causados por incêndio, roubo, furto ou por força da natureza na residência habitual ou nos locais profissionais que os façam inabitáveis e justificam iniludivelmente sua presença.
4. Quarentena médica como consequência de evento accidental.
5. Emissão de empego comprovado, com data posterior a contratação de assistência.

6. Convocatória de emergência para prestar serviço militar, médico ou público.
7. Por epidemia, desastre natural ou cinzas vulcânicas. No caso dos produtos Cruzeiro não será contemplada como uma das causas justificadas para aceder ao benefício, os cancelamentos ocasionados por emanações de cinzas vulcânicas.
8. Se o acompanhante do beneficiário no viagem, entendendo-se como tal as pessoas que compartilhem a mesma habitação de hotel com o beneficiário ou cabine de navio, ou sejam familiares de premer grado de consanguinidade cônjuge, pais, filhos ou irmãos também possuidores de um Plano de Assistência nas mesmas condições que o beneficiário e estes acompanhantes se vierem obrigados a anular a viagem por alguma das causas enumeradas anteriormente.
9. As agudizações de enfermidades preexistentes.
10. As complicações de gravidez.
11. Cancelamento de casamento.
12. Entrega de criança em adoção.
13. Parto de emergência.

São causas justificadas aos efeitos do presente benefício e contempladas ao 70% do tope marcado no voucher:

1. Sequestro do beneficiário ou familiares diretos sempre e quando seja comprovável e de conhecimento público.
2. Cancelamento de férias por disposição da empresa.
3. Mudança de emprego.
4. Não aprovação do visto para entrar no país de destino. Esta cobertura é válida se a compra do Suplemento for feita por pelo menos 72 horas antes do agendamento para obtenção do visto na respectiva embaixada. Não se aplica aos custos dos procedimentos consulares (custo do visto).

NOTA: Adquiriu o plano nas condições indicadas acima, e se aplicável o benefício, a validade deste começa no momento em que o Beneficiário adquire seu plano assistencial e termina no momento do início da validade do comprovante. Este benefício não se aplica a Beneficiários com mais de 74 anos.

Cancelamento de viagem devido à COVID-19

Caso seja contemplado no voucher, o Beneficiário poderá cancelar sua viagem com antecedência pelos seguintes motivos:



1. Em caso de diagnóstico positivo de COVID-19 do Beneficiário, companheiro de viagem ou parente em primeiro grau de consanguinidade.

Em qualquer caso, o Voucher deve ser emitido com uma antecedência mínima de 14 dias a partir da data de partida ou data efetiva, o que ocorrer primeiro.

NOTA #1: Não se aplica a Beneficiários com mais de 70 anos. Não terá solicitações de cobertura para cancelamento de viagem, caso ocorresse pelo fechamento de fronteiras pelo governo de origem ou destino. Além disso, se o fornecedor do hotel, companhia aérea ou qualquer outro operador turístico oferece ao Beneficiário a opção de deixar em aberto o datas, reagendamento, crédito a favor, e entre outras soluções, mesmo que o Beneficiário rejeita tal opção, não haverá reembolso de despesas incorridos.

NOTA #2. Qualquer evento que ocorra com antes da emissão do Plano de Assistência. No caso de um evento que envolva mais de uma reserva e independentemente do número de Titulares nele envolvidos, a responsabilidade máxima de compensação da THALO ASSIST LLC para todos os titulares afetados, não deve ser superior a QUARENTA MIL DÓLARES US\$ 40.000,00 como um valor máximo global para o mesmo sinistro. Caso a soma das indenizações a pagar exceder os valores acima mencionados, cada a compensação individual será feita proporcionalmente à responsabilidade máximo definido no Voucher.

Upgrade do Parque Temático

Nos casos em que o Beneficiário contrate expressamente o benefício proteção de parque temático oferecida pela **THALO ASSIST LLC**, será concedida cobertura de setenta por cento (70%) do valor do ingresso do Parque Temático pertencente ao comprador do voucher que adquiriu o Upgrade. Esse benefício só é válido para viagens internacionais e para qualquer Parque Temático do mundo.

Para ser credor deste benefício, o beneficiário do voucher deverá:

- Contrate o plano de assistência, antes ou até um máximo de 72 horas após a compra do ingresso do Parque Temático.
- Avise a central de atendimento em até 24 horas após ocorreu o evento que acionou o cancelamento. Será tomado como base cálculo da indenização, a data da ocorrência da causa do Cancelamento e não a data de notificação do Beneficiário à **THALO ASSIST LLC**. Ao mesmo



tempo, o Beneficiário deve cancelar com o ingresso do Parque Temático, para não aumentar a penalidade que será aplicada.

- Apresentar toda a documentação que a **THALO ASSIST LLC** considera para avaliar a cobertura para este benefício, incluindo, mas não limitado a: Documento que demonstre de forma clara e confiável o motivo cancelamento da entrada no Parque Temático, cartas dos respectivos prestadores de serviços, faturas e recibos de pagamento.
- No caso de planos “Multiviagens Anuais”, este benefício será aplicado apenas uma vez tempo e corresponde à viagem inicial do passageiro, não pode ser tomado como aplicável a todas as viagens que o Beneficiário pode fazer durante a validade total do voucher.

São causas justificadas para efeitos deste benefício e contempladas no 70% do limite marcado no voucher:

1. Encerramento do parque temático devido às condições meteorológicas, Para isso, é requisito essencial a apresentação de documento do Parque Temática que certifica o referido evento.
2. Cancelamento da entrada no Parque Temático por motivo de doença grave ou acidente do Beneficiário, entendendo doença grave como alteração de saúde que, na opinião do Departamento Médico do Central de Atendimento, impossibilita o Beneficiário de iniciar a viagem na data originalmente contratada. É fundamental se comunicar com o Centro de Assistência para relatar o incidente dentro de 24 horas.
3. Fechamento do Parque Temático por causa direta do parque; por isso, é requisito essencial apresentar um documento do Parque Temático que certificar esse evento.
4. Cancelamento por doença grave ou falecimento do acompanhante (sendo o paciente menor de idade ou a condição do acompanhante não permitir a entrada no parque), o(s) acompanhante(s) deve(m) ter relação em primeiro grau de consanguinidade cônjuge, pais, filhos ou irmãos também titulares de um Plano de Assistência no mesmo condições em que o Beneficiário e os referidos acompanhantes foram vistos forçado a cancelar a viagem por qualquer um dos motivos listados acima, deverão entrar em contato com a Central de Atendimento para relatar o incidente dentro de 24 horas.
5. Cancelamento por acidente de trânsito ou quebra do veículo, no caso o Beneficiário tiver um acidente de trânsito ou evento relacionado com o meio de transporte com o qual se desloca ao Parque Temático, por isso você deve apresentar um Boletim de Ocorrência do acidente ou prova da empresa que o ajudou em caso de avaria ou inconveniência do carro.



6. Interrupção ou cancelamento da viagem, o beneficiário deverá ter o cancelamento de viagem ou cobertura de interrupção dentro do seu plano de viagem assistência e se cumprir alguma das causas poderá aceder a este numeral para receber o reembolso de seus ingressos. Do exposto, é obrigação da Beneficiária de cumprir a letra “a” e no caso de não ter contratado um plano assistencial não poderá usufruir do benefício.

NOTA: Uma vez adquirido o plano nas condições acima indicadas, e se o benefício é aplicável, sua vigência começa no momento que o Beneficiário adquira seu plano de assistência e termine no momento início da validade do voucher. Este benefício não se aplica a Beneficiários com mais de 74 anos.

Upgrade assistência para mascotas (cobertura por acidente, doença e repatriação funerária)

A validade será a mesma do voucher de assistência em viagens de **THALO ASSIST LLC** com um máximo 90 dias naturais. O benefício pode ser comprado por um proprietário de um animal de estimação, mediante o pagamento de um monte adicional. O benefício se pode vender para cães e gatos, que não se encontrem descritos nas exclusões particulares do presente serviço.

Em caso de acidente e/ou enfermidade não pré-existente do animal de estimação, **THALO ASSIST LLC** cobrirá os gastos de assistência veterinária necessária, como as consultas, medicação, provas diagnósticas ou intervenções cirúrgicas. Entre outros, sempre e quando se trate de uma emergência comprovável. Além disso em caso de falecimento do animal de estimação, **THALO ASSIST LLC** organizará e suportará a repatriação funerária, tomando ao seu cargo os gastos de: caixão obrigatório para transporte internacional, trâmites administrativos e transporte do corpo pelo meio que considere mais conveniente até o lugar de ingresso ao país de residência habitual do proprietário do animal de estimação, o mesmo que figura no plano de assistência de **THALO ASSIST LLC**.

Requisitos para a admissão do animal de estimação:

- a. Somente admitiram-se cães e gatos.
- b. Que o animal de estimação tenha pelo menos quatro meses de idade e não seja maior de oito anos de idade.
- c. O proprietário do animal de estimação deve apresentar o cartão de vacinação completo e atual; no caso de animais de estimação com menos de um ano de idade, o modelo deve ser apresentado com as respectivas vacinas de reforço.



- d. O animal de estimação no momento da recepção não deverá ter qualquer doença.
- e. O animal de estimação deve ser apresentado para recepção, desparasitado, internamente e externamente.
- f. Só aplicará para um animal de estimação por pessoa.

Exclusões do serviço:

- a. Não se cobrirá nenhum tipo de controles, exames investigativos, consultas médicas em geral, estudos médicos, etc., que não sejam de emergência.
- b. Vacinas e/ou desparasitação.
- c. Doenças resultantes da falta de desparasitação ou vacinas.
- d. Animais de estimação em gestação.
- e. Animais de estimação que no momento da viagem apresentam-se doentes.
- f. Animais de estimação em tratamento médico.
- g. Animais de estimação com menos de quatro meses e mais de oito anos de idade.
- h. Animais de estimação que não possuem o cartão de vacinação completo e atual.
- i. Animais de estimação que não cumpram com as normas e requerimentos legais para traslado internacional.
- j. Pedem aplicar-se outras exclusões mencionadas no contrato principal.

Upgrade Objetos pessoais

THALO ASSIST LLC compensará ao beneficiário pelo custo dos objetos pessoais ou da bagagem que foi roubada até o valor especificado de acordo com o contrato do plano. Adicionalmente serão reembolsados os custos de compra de itens de primeira necessidade que o beneficiário foi obrigado a adquirir como resultado do evento.

Este serviço inclui:

- 1. Até \$ 250 para um item valioso, conjunto ou par.
- 2. A perda de medicação ou equipamento médico considerado necessário e vital pelo departamento médico para manter a saúde do destinatário.

O beneficiário deverá apresentar os documentos que a Central de Assistências considere necessários, incluído, mas não limitando-se a:

- a. Relatório da polícia arquivado no prazo de 24 horas após o desaparecimento, que inclui o roubo de pertences pessoais.



- b. Se o roubo tivesse ocorrido em um hotel, você deve apresentar a reclamação apresentada pela administração.
- c. Fatura de compra a declaração na aduana do objeto perdido ou roubado com data anterior a perda, roubo ou furto.
- d. Se a perda ocorre sob a custódia de uma linha aérea ou outro meio de transporte deverá apresentar o formulário P.I.R. ou reporte obtido na companhia de transporte.
- e. Fatura das despesas de primeira necessidade compreendida por estes, exclusivamente: vestuário (roupa exterior e interior), calçados, artigos de higiene pessoal (shampoo, condicionador, sabonete (líquido, pó ou em barra), escova de dentes, creme dental, desodorante, creme de barbear, máquina de barbear, produtos de higiene feminina) e maquiagem.

Quaisquer outros itens que não são considerados na lista dada acima, devem ser interpretados como excluídos de qualquer cobertura. A data de compra dos elementos deve ser posterior à da erradicação da denúncia policial.

Exclusões, considere esta cobertura:

- i. Nenhum efeito pessoal ou bagagem que foram roubados de um carro estacionado será coberto, a menos que estejam no porta-malas do carro, fora da vista do público e se encaixam no caso de caravanas ou se houver evidências de que o roubo foi feito utilizando a violência ou força.
- ii. Nenhuma bagagem desacompanhada será coberta a menos que estivesse em um quarto de hotel ou em um lugar seguro, deve haver provas de entrada forçada.
- iii. Cadeiras de rodas, carrinhos de criança, triciclos, bicicletas, motocicletas e jet skis.
- iv. Lentes de contato, prótese dentária e aparelhos auditivos.
- v. Selos, documentos, bens comerciais e amostras.
- vi. Custódia ou detenção dos elementos das autoridades aduaneiras.
- vii. Casos em que o beneficiário não toma as precauções de segurança necessárias.

NOTA: este benefício não é acumulável com outros.

Upgrade Tech Protection

THALO ASSIST LLC indenizará ao beneficiário de um plano de assistência que em seu voucher incluía este serviço até o limite de cobertura do plano contratado, pela perda ou furto de câmeras fotográficas, câmaras de vídeo, smartphones, tablets e computadores.



O beneficiário deverá apresentar os documentos que a Central de Assistências considere necessários, incluído, mas não se limitando a:

1. Relatório da polícia arquivado dentro de 24 horas do evento, o que prova o roubo dos pertences pessoais.
2. Se o roubo ocorreu num hotel, se deverá apresentar a denúncia radicada pela administração do local.
3. Fatura de compra ou declaração em aduana do objeto perdido ou roubado.
4. Se a perda ocorrer sob a custódia de uma companhia aérea ou outro meio de transporte, você deve enviar o formulário P.I.R ou relatório obtido na empresa de transporte.
5. Fatura para substituição do objeto roubado ou para o arranjo do objeto danificado, conforme corresponda.

NOTA: este benefício não é acumulável com outros.

SUB-ROGAÇÃO

Até o montante total desembolsado no cumprimento das obrigações emanadas das presentes Condições Gerais, os cartões de assistência medicam **THALO ASSIST LLC** e/ou companhias de seguro que assumem o risco como resultado do encargo da **THALO ASSIST LLC** ficarão automaticamente sub-rogada nos direitos e ações que possam corresponder ao beneficiário ou aos seus herdeiros contra terceiros, pessoas físicas ou jurídicas, em virtude do evento que ocasionou a assistência prestada e/ou o benefício pago.

Além disso, o beneficiário do plano se compromete a pagar no ato a **THALO ASSIST LLC** a totalidade do montante recebido da causa do acidente e/ou seu(s) companha(s) de seguro(s) a título de adiantamento(s) por conta da liquidação da compensação final a que o beneficiário tem direito; até o montante de qualquer pagamento recebido das companhias de seguros no caso ocorrido.

Sem essa afirmação ser entendida exclusiva, fica expressamente compreendidos na sub-rogação os direitos e ações que podem ser exercidos contra as seguintes pessoas:

1. Terceiros responsáveis por um acidente (trânsito ou qualquer outro tipo) e/ou suas seguradoras.
2. Empresas de transporte, no que diz respeito à restituição - total ou parcial do preço dos bilhetes não utilizados, quando a **THALO ASSIST LLC** se encarregar da transferência do titular ou de seus restos mortais.
3. Outras empresas que cobrem o mesmo risco.



IMPORTANTE: O titular cede irrevogavelmente em favor da THALO ASSIST LLC os direitos e ações incluídos nesta Cláusula, obrigando-se a praticar todos os atos legais que a tal efeito são necessários e para fornecer toda a colaboração que é necessária devido ao evento ocorrido. Neste sentido, compromete-se e obriga a formalizar a sub-rogação ou cessão em favor da THALO ASSIST LLC dentro dos três (3) dias corridos após a notificação do(s) Titular(es) ao efeito. Se você se recusar a assinar e/ou colaborar para ceder tais direitos à THALO ASSIST LLC, esta última será automaticamente isenta do pagamento das despesas assistenciais originadas.

Além disso, a **THALO ASSIST LLC** será sub-rogada, entendendo que qualquer seguro, assistência em viagem e/ou seguro médico terão a obrigação na primeira instância de pagamento total ou parcial das despesas que possam ser desencadeadas pelo evento sofrido pelo Beneficiário.

A **THALO ASSIST LLC** será sub-rogada nos direitos e ações que correspondem à Beneficiária, devido a acontecimentos que motivaram a intervenção disso e até o custo total dos serviços prestados.

Da mesma forma, **THALO ASSIST LLC** se reserva o direito de ceder em todos ou parte de ambos os direitos que o assistem derivados do relacionamento acordo contratual com o Beneficiário, como a execução, prestação de serviços e outras obrigações de sua responsabilidade perante pessoas jurídicas terceirizadas no ramo de assessoria a empresas do ramo.

Nesse sentido, o Beneficiário tem conhecimento de referido direito e, portanto, expressamente renuncia a ser previamente notificado ou comunicado de tais cessões.

CIRCUNSTÂNCIAS EXCEPCIONAIS DE INEXECUÇÃO INIMPUTÁVEL

Nem a **THALO ASSIST LLC** nem sua rede de prestadores de serviços será responsável, exigível ou executável por casos fortuitos, que originarem atrasos ou descumprimentos inimputáveis devidos a catástrofes naturais, greves, guerras, invasões, atos de sabotagem, hostilidades, rebelião, insurreição, terrorismo ou pronunciamentos, manifestações populares, radioatividade, ou qualquer outra causa de força maior. Quando elementos desta índole intervierem, **THALO ASSIST LLC** se compromete a executar seus compromissos dentro do menor prazo possível e sempre e quando for factível tal prestação de serviços, e mantendo-se a contingência que a justifique.



RECURSO

THALO ASSIST LLC reserva-se o direito de exigir do beneficiário o reembolso de qualquer gasto efetuado por este de maneira indevida, no caso de haver prestado serviços não contemplados por este contrato ou fora do período de vigência do Plano de Assistência contratado, assim como qualquer pagamento realizado por conta do beneficiário.

RESPONSABILIDADE

THALO ASSIST LLC não se responsabilizará e não indenizará o beneficiário por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença causada por ter oferecido ao beneficiário, por sua solicitação, pessoas ou profissionais para que o assistam medicamente, farmacêutica ou legalmente. Nestes casos, a pessoa ou pessoas designadas pela **THALO ASSIST LLC** serão tidas como agentes do beneficiário sem recurso de natureza ou circunstância alguma contra a **THALO ASSIST LLC** em razão de tal designação. **THALO ASSIST LLC** se esforça para disponibilizar aos passageiros os melhores profissionais de saúde e os melhores meios, no entanto, **THALO ASSIST LLC**, nunca pode ser responsabilizada total ou parcialmente por disponibilidade, qualidade, resultados, falta de cuidados, serviços médicos e/ou imperícia de tais profissionais ou entidades, pois são condições que estão totalmente fora do controle da **THALO ASSIST LLC**.

EXPIRAÇÃO – RESOLUÇÃO – ALTERAÇÃO

Quaisquer queixas que tendem a fazer cumprir as obrigações que THALO ASSIST LLC assume, por meio destas condições gerais, devem ser feitas na devida forma e por escrito, no inalterável dentro de trinta (30) dias corridos de calendário, contados a partir da data de evento que deu ou poderá levar a remuneração ou a prestações. Após o prazo, haverá expiração automática de todos os direitos não exercidos em tempo hábil.

