

## INSTRUÇÕES PARA UTILIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DO SEGURO VIAGEM

### 1. COMUNICAÇÃO PRÉVIA:

A comunicação prévia à Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE é necessária para utilização de quaisquer SEGUROS ou SERVIÇOS contratados pelo Segurado, devendo ser solicitada por **ligação telefônica a um dos números de telefones indicados no "voucher"** ou ainda na web site [www.travelace.com.br](http://www.travelace.com.br).

Assim, em caso de necessidade de utilização de qualquer Seguro, especialmente os de atendimento médico ou hospitalar, atendimento odontológico, traslado médico, regresso sanitário, traslado de corpo e funeral, bem como para utilização dos Serviços de Assistência, **o Segurado deverá entrar em contato previamente com o telefone gratuito**, disponível 24 (vinte e quatro) horas, com atendimento em português, disponibilizado no Voucher, para ser encaminhado ao atendimento na rede autorizada pela Seguradora. Esse contato pode ser feito, ainda, através do website: [www.travelace.com.br](http://www.travelace.com.br).

**Somente na impossibilidade** de contato com o telefone gratuito disponibilizado e/ o u a utilização de profissionais e/ o u rede de serviços autorizada, será facultada ao Segurado a livre escolha dos prestadores de serviços médico- hospitalares, desde que legalmente habilitados para o exercício da profissão. **Porém, nesta hipótese, o atendimento médico se dará mediante reembolso, ou seja, o Segurado deve promover o pagamento das despesas e solicitar o reembolso quando de seu retorno ao Brasil.**



### **1. Dados necessários para comunicação à Central de Atendimento 24**

horas da TRAVEL ACE e obtenção de indicação de prestador autorizado:

Ao contatar a Central de Atendimento 24 horas, **deve o Segurado prestar as seguintes informações, SEM PREJUÍZO DE OUTRAS previstas nas cláusulas relativas aos seguros e assistências solicitados:**

- sobrenome/nome;
- número do voucher e bilhete de seguro;
- tipo de PRODUTO adquirido;
- vigência do Seguro;
- local onde se encontra, com endereço e número de telefones exatos;
- motivo do chamado.

Comunicações telefônicas

Toll Free ou Collect Call

Todas as comunicações telefônicas de um Segurado serão pagas pela TRAVEL ACE, pelos sistemas de “toll free” ou “collect call” (ligação a cobrar), cujos números constam do “voucher” ou ainda no web site [www.travelace.com.br](http://www.travelace.com.br). Quando a cidade em que o Segurado estiver não oferecer o serviço “toll free”, a ligação deverá ser solicitada via operador internacional (sistema “collect call”). Não havendo ainda o sistema “collect call”, o Segurado poderá fazer a ligação às suas expensas, hipótese em que o seu custo será reembolsado pela TRAVEL ACE, mediante a apresentação da fatura com descrição do número utilizado.

Para que o custo da ligação “collect call” seja pago, o Segurado deve informar à operadora do hotel ou da empresa de telefonia que deseja efetuar uma ligação com estas características.

Caso não haja Central de Atendimento 24 horas no país em que o Segurado se encontre ou a comunicação na Central mais próxima for impossível, deve o mesmo ligar para a Central

Mundial, cujo telefone encontra-se indicado no “voucher” ou ainda na web site [www.travelace.com.br](http://www.travelace.com.br).



### Procedimentos após a prestação do serviço

Compete ao Segurado, dentro dos trinta (30) dias úteis após o término da vigência do Seguro, previsto no “voucher” e no Bilhete de Seguro, **entrar em contato com a TRAVEL ACE para se informar acerca da documentação exigida pelo Seguro ou relativa à assistência, especialmente quando não utilizar a rede autorizada**, dentre os quais se destacam os mencionados abaixo, bem como aqueles previstos na **Clausula 35**:

a) apresentação do passaporte com os carimbos de entrada e saída do país, ou outra documentação que permita constatar as estadias fora do domicílio habitual do contratante (por exemplo: bilhetes aéreos).

b) em caso de assistência médica, relatórios com a clara indicação de diagnóstico, histórico clínico, formulário de admissão, no caso de internação, emitido pelo prestador da assistência, informações detalhadas dos atendimentos prestados;

c) **quando o atendimento se der fora da rede autorizada**, deve o Segurado apresentar as notas-fiscais originais dos gastos havidos, sendo que, no caso de medicamentos, deverão concordar em qualidade e quantidade com a receita médica fornecida.

Entregue, pelo Segurado, toda a documentação relacionada, a TRAVEL ACE, em nome e por conta da SEGURADORA, providenciará o pagamento do montante devido ao prestador do serviço, ou o reembolso ao Segurado no prazo de até 30 (trinta) dias, salvo na hipótese de exclusão contratual, descumprimento do contrato pelo Segurado, em que este receberá no prazo aqui mencionado a negativa por parte da TRAVEL ACE.

Será suspensa a contagem do prazo mencionado no item anterior se houver a solicitação ao Segurado de novo documento e/ou informação complementar, ou se o Segurado não entregar a documentação completa. A contagem do prazo volta a correr a partir da data em que for entregue à TRAVEL ACE a documentação solicitada.



**BAIXE NOSSO APP**  
SOLICITE ASSISTÊNCIA  
EM UM CLICK

**DISPONÍVEL PARA**



Argentina 0800-444-0357	China 4001 202 316	Israel 1809-452-510	Portugal 800-854-005	Rep. Dominicana 1800-751-3458
Austrália 1800-676-884	Colômbia 01800-954-0510	Itália 800-874-446	Peru 0800-54-247	Suica 0800-836-429
Alemanha 0800-182-6151	Costa Rica 0800-054-2043	Japão 0053-153-0001	Paraguay 009800-542-0050	Suécia 020-790-590
Bolívia 800-100-716	Espanha 900-995-470	México 01800-123-3362	Panamá 00800-0540-396	Tailândia 001800-1562-039-973
Brasil 0800-761-9254	EUA 1866-994-6850	Nicarágua 1800-166 PIN 6524	Porto Rico 1877-254-0274	Uruguai 000-405-4084
Chile 1888-0080-1014	França 0800-912-830	Nova Zelândia 0800-449-946	Reino Unido 0808 101 2746	Venezuela 0800-100-5639

**Central de Atendimento:** Estando em uma das localidades acima, ligue gratuitamente para o número correspondente.

Outros Contatos:

**Premium Corretora de Seguros**

Telefone: (61) 3246-1550

Telefone: (61) 3223-5711

E-mail: atendimento@corretorapremium.com.br

