Assistência Emergencial de Nível 3 do American Express

Provedor do Benefício
Assistência oferecida pela AXA Assistance USA

Horário de Funcionamento
24 Horas por Dia - 7 Dias por Semana - 365 Dias por Ano

Número dos Telefones
1-866-384-2799, ligação gratuita dos Estados Unidos, e 1-312-935-9220 a cobrar de qualquer parte do mundo.

Prazo de Cobertura
- Anual

Cobertura Geográfica e Uso
- Mundial, fora do País de Emissão do Cartão
- As Pessoas Beneficiadas ligam grátis ou a cobrar dentro do País de Emissão.

Conteúdo dos Serviços de Assistência
Há quatro componentes no programa de Assistência Emergencial 3:
1. Assistência de Emergência Médica
2. Assistência de Emergência Jurídica
3. Assistência Pessoal
4. Assistência Voltada para a Viagem

Definição de Pessoas Beneficiadas
As Pessoas Beneficiadas são os seguintes Associados do American Express: Titulares do Cartão Ourocard Platinum American Express do Banco do Brasil, Titulares do Cartão Ourocard Platinum Estilo American Express do Banco do Brasil, (básicos ou complementares) com um cartão da rede emitido no Brasil; o/a cônjuge (ou parceiro/a) do Associado da Rede acima mencionada, que resida no mesmo endereço do Associado, quando viaja com o Associado, e os filhos dependentes do Associado da Rede acima mencionada, com menos de 23 anos de idade e que residam no mesmo endereço do Associado, quando viajam com o Associado.

O que está coberto?
No caso de Lesão ou Doença Grave que ocorra durante uma Viagem Segurada para fora do país de residência (para viagens domésticas, com mais de 100 km da principal residência). Uma viagem é considerada coberta se a passagem inteira tiver sido comprada com um Cartão válido e ativo da Rede Amex e não exceda 60 dias. Todas as Despesas Médicas Cobertas são adicionais a todo seguro válido e devido. **Doenças Pré-existentes não são Cobertas.** O tratamento deve ser dado de acordo com a recomendação do médico atendente e durante o curso da sua Viagem Segurada.

ASSISTÊNCIA MÉDICA DE EMERGÊNCIA

A Pessoa Beneficiada terá o direito de obter:

Recomendações sobre Serviços Médicos:
Médicos, hospitais, clínicas, ambulâncias, enfermeiras particulares, dentistas, clínica odontológica, serviços para deficientes, oculistas, oftalmologistas, farmácias, fornecedores de lentes de contato e equipamentos de socorro médico.

Assistência Médica local:
Se o estado da Pessoa Beneficiada ou as circunstâncias o exigirem.

Hospitalização:
Organização de hospitalização e, se solicitado, pagamento antecipado das despesas hospitalares.

Remessa de remédios necessários que não puderem ser encontrados localmente:
O custo dos remédios será pago pelo Associado da Rede. O custo da remessa será pago pela AXA Assistance.

Substituição de óculos ou lentes de contato quebrados, perdidos ou roubados:
O custo das lentes ou dos óculos será pago pelo Associado da Rede. O custo da remessa será pago pela AXA Assistance.

Transferência de receitas médicas perdidas ou esquecidas
Quando permitido por lei, a AXA Assistance fará o possível para facilitar a transferência de uma receita médica de uma farmácia da cidade do Associado da Rede para uma farmácia local. O custo do medicamento e os encargos da receita médica serão pagos pelo Associado da Rede.

Transporte médico / Evacuação Médica US$ 100.000 – No Exterior
Transporte da Pessoa Beneficiada para um hospital melhor equipado ou mais especializado. Transporte da Pessoa Beneficiada para o hospital mais perto de casa se ela estiver fora de seu país de residência.
Transporte da Pessoa Beneficiada para seu local de residência, desde que seu estado permita que ela saia do hospital (cobertura de US$ 100.000 para evacuação/repatriamento SOMENTE quando estiver viajando numa distância de mais de 100 milhas de sua residência original).

Hospitalização – No Exterior
Organização de hospitalização e, se solicitado, pagamento antecipado das despesas hospitalares.

Cobertura das Despesas Médicas – No Exterior
Tratamento hospitalar: até a cobertura máxima de US$ 30.000 por pessoa, por ano, exceto nos países europeus onde a cobertura máxima é de € 30.000.

Tratamento ambulatorial: até a cobertura máxima de US$ 30.000 por pessoa, por ano, exceto nos países europeus onde a cobertura máxima é de € 30.000.

Assistência médica para crianças com menos de 15 anos que ficam em casa – No Exterior

Organização do transporte e hospitalização dos filhos de uma Pessoa Beneficiada com menos de 15 anos. As despesas contraídas não são cobertas pela AXA. A AXA Assistance USA deverá informar aos pais o estado de saúde das crianças. Se necessário, a AXA repatriará os pais.

Despesas decorrentes da prorrogação de permanência no exterior , caso clinicamente necessário – No Exterior
Até a cobertura máxima de US$ 100/dia por um máximo de 5 dias.

ASSISTÊNCIA JURÍDICA

Recomendação de Advogados
Assistência Jurídica até um máximo de US$ 1.000
Se a Pessoa Beneficiada for presa (ou for ameaçada de prisão) após um acidente de trânsito, a AXA Assistance indicará um advogado e adiantará seus honorários (a débito da conta do Associado da Rede e sujeitos à autorização do Emitente do Cartão da Rede).

Pagamento adiantado de fiança até um máximo de US$ 10.000
Se a Pessoa Beneficiada for presa (ou for ameaçada de prisão) após um acidente de trânsito, a AXA Assistance adiantará a fiança (a débito da conta do Associado da Rede e sujeita à autorização do Emitente do Cartão da Rede).

ASSISTÊNCIA PESSOAL

Informações sobre preparativos para uma viagem.....	Sem limites
Informações sobre vistos e passaportes.....	Sem limites
Informações sobre exigências de vacinas para viagem ao exterior....	Sem limites
Informações sobre regulamentos aduaneiros e fiscais.....	Sem limites
Informações sobre taxas de câmbio e impostos sobre valor agregado.....	Sem limites
Encaminhamento a Escritórios de Serviços de Viagem da American Express no mundo inteiro.....	Sem limites
Encaminhamento a Embaixadas e Consulados.....	No exterior
Encaminhamento a Intérpretes.....	No exterior
Envio de um Intérprete.....	No exterior

No caso de prisão, hospitalização ou circunstâncias que exijam o serviço de um intérprete, a AXA Assistance tomará as providências necessárias para obter um intérprete para o Associado da Rede (a débito da conta do Associado da Rede e sujeito à autorização do Emitente do Cartão da Rede).

ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL VOLTADA PARA A VIAGEM

Adiantamentos em dinheiro até o valor máximo de US$ 5.000
No caso de perda ou roubo de dinheiro, Cheques de Viagem, cartões de crédito e de débito ou quando não houver nenhum TSO ou ATM disponível na cidade do Associado, a AXA Assistance adiantará dinheiro ao Associado da Rede (a débito da

conta do Associado da Rede e sujeito à autorização do Emitente do Cartão da Rede).

Transmissão de mensagens urgentes – Sem limites
Transmissão de mensagens urgentes da Pessoa Beneficiada para seus parentes, sócios comerciais, amigos que moram no seu país de residência e vice-versa.

Assistência à bagagem – Sem limites
A AXA Assistance prestará assistência na localização de bagagem extraviada e dará ao Associado da Rede atualizações regulares sobre o o progresso de busca e localização das mesmas.

Assistência para a viagem de volta até um valor máximo de US$ 1.000
No caso de perda ou roubo do Cartão da Rede American Express ou de documentos de identidade necessários para voltar para casa, a AXA Assistance dará assistência para sua substituição. No caso de perda ou roubo da passagem de volta para casa, uma passagem substituta será fornecida (a débito da conta do Associado da Rede e sujeita à autorização do Emitente do Cartão da Rede).

Repatriamento do corpo no caso de morte da Pessoa Beneficiada – No exterior
Repatriamento do corpo para o local do enterro no seu país de residência. Caixão fornecido (transporte do caixão sujeito às normas das leis internacionais).

Retorno para casa das outras Pessoas Beneficiadas – No exterior
No caso do retorno para casa de uma das Pessoas Beneficiadas, o retorno simultâneo das outras Pessoas Beneficiadas que viajam com ela para seu local de residência será providenciado, desde que elas não possam voltar para casa no meio de transporte inicialmente planejado.

Visita de um parente próximo no caso de hospitalização superior a 7 dias – No exterior
Passagem de ida e volta para 1 parente próximo se a Pessoa Beneficiada ficar hospitalizada por mais de 7 dias. (Parente próximo: pai, mãe, sogros, cônjuge ou parceiro/a, filho ou filha, irmão ou irmã que morem no país de residência da Pessoa Beneficiada.)

Acompanhante para crianças com menos de 15 anos – No exterior
Se a pessoa que acompanha os filhos menores de 15 anos da Pessoa Beneficiada não tiver condições (devido à doença ou lesão) de cuidar deles, uma passagem de ida e volta será fornecida a uma pessoa* designada pela Pessoa Beneficiada para levar as crianças de volta para casa. Se a pessoa designada não estiver disponível, a AXA Assistance enviará um acompanhante para levar as crianças (* que more no país de residência da Pessoa Beneficiada).

Retorno imprevisto para casa – No exterior
No caso de hospitalização de um parente próximo por mais de 10 dias ou da morte de um parente próximo ou no caso de um sério dano ao lar do Associado da Rede, será fornecida uma passagem de ida e volta para casa.

CATEGORIA DE PASSAGEM FORNECIDA NO CASO DE ASSISTÊNCIA

Passagem aérea de classe econômica ou passagem ferroviária de primeira classe. (Caberá à AXA decidir qual meio de transporte será fornecido.)

CUSTO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PRESTADOS
Grande parte dos serviços de assistência é fornecida aos Associados da Rede sem nenhum ônus. No entanto, de acordo com as circunstâncias e dependendo da natureza do serviço solicitado, a AXA Assistance poderá ter que adiantar dinheiro a débito da conta do Associado da Rede, sujeito à sua aprovação. Nesse caso, o pagamento adiantado e as respectivas taxas de entrega são ressarcidas à AXA Assistance USA a débito da conta do Cartão American Express do Associado, sujeito à aprovação prévia do emitente do cartão da rede.

LIMITES DA COBERTURA MÉDICA:

O que está incluído nas Despesas Médicas Cobertas?
As despesas que serão cobertas são aquelas contraídas durante uma Viagem Segurada com serviços e suprimentos recomendados pelo Médico atendente.

Eu terei que pagar todas as despesas médicas?
A assistência médica da Amex Emergency é um serviço gratuito. Isso significa que, se você ligar primeiro para a AXA Assistance USA, cuidaremos da coordenação dos serviços prestados e pagaremos diretamente todas as despesas médicas cobertas, para que você evite pagar as despesas médicas cobertas por esse benefício e pedir ressarcimento. Caso você prefira não usar esse serviço, você deve contatar um profissional médico autorizado ou uma unidade hospitalar licenciada e credenciada, pagar pelos os serviços prestados e apresentar as contas das despesas médicas cobertas à AXA Assistance USA para exame final e possível ressarcimento.

Quais hospitais estão cobertos?
Os hospitais cobertos são aqueles que: (a) têm uma licença válida (se exigida por lei); (b) funcionem principalmente para atendimento e tratamento de pessoas doentes ou feridas; (c) têm uma equipe de um ou mais médicos disponível o tempo todo; (d) oferecem serviço de enfermagem 24 horas e têm pelo menos uma enfermeira profissional registrada de plantão o tempo todo; (e) têm instalações organizadas para diagnóstico e cirurgia, seja nas suas dependências ou em instalações à disposição do hospital mediante acordo prévio; e (f) não são, a não ser ocasionalmente, uma clínica, um asilo, uma casa de repouso ou de convalescença para idosos, ou uma unidade que funcione como um centro de tratamento do vício de drogas e/ou álcool.

Quais Encargos são considerados Razoáveis e Costumeiros?
Você terá cobertura para tratamento, suprimentos e serviços médicos que sejam clinicamente necessários, desde que não ultrapassem o nível habitual e costumeiro dos encargos de tratamento, suprimentos e serviços médicos similares na localidade onde o tratamento é feito. Os encargos que não existiriam sem esse benefício não estão incluídos na cobertura.

O que se considera Lesão ou Doença Grave?

Você terá cobertura para lesão ou doença que primeiro se manifestar ou que seja contraída durante a Viagem Segurada, seja atestada como perigosa à vida por um profissional médico legalmente qualificado e exija o tratamento de um Médico.

O que é considerada uma Doença Pré-existente?
Uma Doença pré-existente no caso de uma Lesão significa um estado para o qual atendimento médico, tratamento ou aconselhamento foi recomendado ou dado por um Médico ou que primeiro se manifestou ou foi contraída antes da data da cobertura. Uma Doença pré-existente significa uma doença ocorrida no período de 90 (noventa) dias antes da data individual de cobertura, inclusive, para qual o tratamento foi procurado ou aconselhado por um Médico licenciado ou cujos sintomas fariam uma pessoa prudente procurar diagnóstico, atendimento ou tratamento. Em uma doença controlada (que não apresente sintomas nem exija um ajuste do tratamento ou da medicação) durante o período de 90 (noventa) dias por drogas ou medicamentos sem restrições de viagem aconselhadas por um Médico licenciado, o estado clínico não será considerado uma Doença Pré-existente.

O que não está coberto?
O que se segue não está coberto: Serviços, suprimentos ou tratamento, inclusive algum período de internação hospitalar, que não foram recomendados, aprovados nem atestados como Clinicamente Necessários por um Médico; exames físicos de rotina e outros exames em que não há indicações do objetivo nem deficiência da saúde normal e diagnóstico laboratorial e exames de raios-X, exceto durante uma invalidez determinada pela ligação prévia ou pela presença de um Médico; cirurgia eletiva cosmética ou plástica, exceto em decorrência de um acidente; anomalias e doenças congênitas decorrentes delas; despesas contraídas com relação a pés fracos, torcidos ou chatos, calos ou unhas dos pés; o diagnóstico e o tratamento da acne; desvio do septo, inclusive remoção da submucosa e/ou outra correção cirúrgica; transplantes de órgãos que profissionais médicos competentes considerem experimentais; puericultura, inclusive exames e vacinas; hospital particular ou atendimento médico dentro do país de residência onde há serviços ou atendimento com recursos públicos; despesas contraídas no país de residência; óculos, lentes de contato, aparelhos auditivos e exames para sua prescrição ou colocação, a menos que uma Lesão ou Doença tenha causado a deficiência da visão ou da audição ou do tratamento dado em um hospital do governo ou nos serviços para os quais nenhuma cobrança normalmente é feita; distúrbios mentais, nervosos ou emocionais ou curas de repouso; gravidez e todos os estados correlatos, inclusive serviços e suprimentos relacionados ao diagnóstico ou tratamento da infertilidade ou outros problemas relacionados à incapacidade de engravidar; controle da natalidade, inclusive procedimentos cirúrgicos e dispositivos; qualquer Doença Pré-existente; despesas médicas cobertas por qualquer apólice de indenização de funcionários; despesas médicas contraídas em consequência de abuso, vício ou overdose de álcool e/ou droga; todo procedimento cirúrgico ou qualquer outro procedimento clínico, teste ou terapias que possam ser adiados com segurança até o retorno do beneficiário ao seu país de residência.

Este programa não cobre serviços que lhe são prestados por outra pessoa sem nenhum ônus ou que estejam incluídos no custo da Viagem Segurada.

E se a gravidade da doença ou da lesão levar à morte ou à necessidade de evacuação de emergência?
Se um médico legalmente licenciado atestar que a gravidade ou a natureza da doença requer uma Evacuação de Emergência e essa evacuação for aprovada e ordenada pela AXA Assistance Center mediante consulta ao médico atendente, vocês terão uma cobertura de até US$ 100.000 cada,para as despesas contraídas com a evacuação durante uma Viagem Segurada. No caso de morte do(s) Beneficiário(s) durante uma Viagem Segurada, o(s) Beneficiário(s) terão, cada, a cobertura máxima (€ 30.000 em países da Europa que sejam participantes do tratado de Schengen) para as despesas razoáveis contraídas para retorno do(s) corpo(s) do(s) Beneficiário(s) para o país de residência.

Preciso de aprovação prévia para uma evacuação de emergência?
Sim, a evacuação deve ser aprovada e ordenada pela AXA Assistance mediante consulta a um médico legalmente licenciado que ateste que a gravidade ou a natureza da lesão ou da doença requer uma evacuação de emergência. Você deve obter a aprovação prévia da AXA Assistance USA e/ou a AXA Assistance deverá providenciar o respectivo transporte médico.

Preciso de aprovação prévia no caso de repatriamento dos restos mortais?
Não. Desde que as despesas estejam dentro do que seja considerado razoável e costumeiro, a aprovação prévia não é necessária. No entanto, para proteger o Beneficiário de encargos excessivos, recomenda-se que a AXA Assistance USA providencie o repatriamento, uma vez que as taxas do provedor poderão ultrapassar substancialmente o que são considerados Encargos Habituais e Costumeiros, não sendo tal excesso coberto.

Preciso de aprovação prévia para um retorno antecipado?
Sim, antes de usar o benefício de retorno antecipado, você deve obter a aprovação prévia da AXA Assistance USA. A AXA Assistance USA deverá providenciar o transporte.

Quais condições são necessárias para a cobertura de evacuação de emergência?

- Seu estado clínico deve requerer transporte imediato do local onde você está machucado ou doente para o hospital mais próximo onde o tratamento médico apropriado pode ser obtido; e/ou
- Se depois de ter sido tratado em um hospital local, seu estado clínico requerer transporte para o centro médico qualificado mais próximo ou para seu país de residência para obter tratamento médico adicional ou se recuperar.

Que tipo de transporte será fornecido no caso de uma evacuação?
Será fornecido um transporte terrestre, aquático ou aéreo necessário para transportá-lo durante uma evacuação de emergência. O transporte especial inclui, entre outros, ambulâncias aéreas, ambulâncias terrestres e veículos motorizados particulares.

Como posso dar entrada a um pedido de indenização?

Você deve ligar imediatamente para a AXA Assistance USA, para o número de telefone indicado acima, ou dentro de 30 dias após a data da ocorrência de Lesão Grave ou do início da Doença na sua Viagem Segurada. O representante irá responder suas às perguntas e lhe enviar um Formulário de Pedido de Reembolso. O Formulário de Pedido de Reembolso preenchido deverá ser devolvido dentro de 90 dias após a data da ocorrência da Lesão Grave ou do início da Doença, junto com a seguinte documentação:

- Uma cópia do extrato do Cartão e a Passagem emitida e utilizada para a viagem, como prova de que toda a passagem foi comprada com seu Cartão válido da Rede Amex.
- Uma cópia da(s) conta(s) cobrada por seu(s) Prestador(es) de Serviços Médicos.
- Documentação de qualquer outro seguro válido e aplicável.
- Uma cópia de todos os laudos médicos pertinentes, incluindo o nome e endereço da clínica e dos médicos atendentes.
- Um formulário preenchido de Pedido de Reembolso de Despesas Médicas da AXA, contendo informações médicas.
- Para repatriamento, uma cópia autenticada do atestado de óbito e as contas dos serviços prestados.

Caso a documentação completa não seja fornecida, seu pedido de reembolso poderá ser rejeitado.

O que é preciso para estar habilitado?
Você deve possuir um Cartão válido e ativo da Rede American Express acima mencionado, usá-lo para comprar toda a passagem, não devendo sua viagem ser superior a 60 dias.

O que fazer se eu ficar gravemente doente ou sofrer uma lesão durante uma Viagem Segurada?
Recomenda-se que você entre em contato com a AXA Assistance USA pelo telefone cujo número consta no verso de seu Cartão da Rede Amex o mais rápido possível após o início da doença ou da ocorrência da lesão. Se você precisar de um médico ou de um provedor de serviços médicos, a AXA Assistance Center poderá ajudá-lo. Ela também dispõe de médicos e enfermeiras na sua equipe que irão monitorar diariamente sua melhora para assegurar que você esteja tendo o devido atendimento médico e a devida atenção. Se você preferir não usar esse serviço, você deve contatar um médico autorizado ou um hospital licenciado e credenciado. Certifique-se de guardar as contas médicas para apresentação à AXA Assistance USA. Assim que ela tiver recebido a devida documentação, você poderá ser ressarcido de todas as despesas cobertas.

Como conseguir um certificado de seguro para obter um visto para os países europeus que participam do tratado de Schengen?
Você deve ligar para o número de telefone que consta no verso de seu Cartão da Rede Amex para solicitar seu certificado. Esse certificado será emitido por fax ou e-mail sem nenhum ônus. Se você precisar submeter à apreciação um pedido de indenização ou tiver dúvidas sobre este programa, ligue para o Central de Atendimento ao Cliente da AXA Assistance, 24 horas por dia, 365 dias por ano.