



Seguro Viagem Internacional

Pessoa Física

Versão [1] | 08 de outubro de 2025

As informações contidas neste documento são restritas e de propriedade da Elo Serviços S.A., instituidora dos Arranjos de Pagamento Elo. É vedada a reprodução, a divulgação parcial ou total e/ou a publicação deste material sem o consentimento prévio e por escrito da Elo Serviços S.A.



elo

Sumário

DEFINIÇÕES.....	4
1. O QUE É O BENEFÍCIO?	7
2. QUEM ESTÁ COBERTO?	8
3. QUEM FORNECE O BENEFÍCIO?	9
4. QUEM PODE USAR O BENEFÍCIO?.....	10
5. VIGÊNCIA DO SEGURO.....	11
6. ONDE POSSO USAR O BENEFÍCIO?	12
7. O QUE ESTÁ COBERTO?.....	13
8. O QUE NÃO ESTÁ COBERTO? (RISCOS EXCLUÍDOS)	22
9. PERDA DE DIREITO.....	24
10. COBERTURAS E LIMITES	25
11. COMO FAÇO PARA ATIVAR MEU BENEFÍCIO?	32
12. COMO ACIONO A ASSISTÊNCIA DURANTE A VIAGEM?	33
13. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO	36
14. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS	39
15. PRECISA DE AJUDA?	41
16. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	42

Este Termos e Condições (TC) contém informações detalhadas sobre o benefício Seguro Viagem Internacional a partir de 08/10/2025, substituindo qualquer outra regra que, eventualmente, trate sobre o mesmo assunto. As disposições anteriores continuam aplicáveis aos bilhetes emitidos antes da vigência dos novos planos.

IMPORTANTE: É premissa para uso do benefício que o portador tenha entrado site Elo www.elo.com.br, se cadastrado na área logada (clicar no botão "entrar", gerando usuário e senha de uso individual e intransferível, bem como tenha cadastrado seu cartão Elo desbloqueado para compra) informando todos os dados do cartão.

ATENÇÃO: Lembre-se de cadastrar os dados que estejam atrelados ao cartão de crédito de sua titularidade, pois serão checadas no ato da solicitação do benefício.

DEFINIÇÕES

Seguro Viagem Internacional: é o benefício que garante o pagamento de uma indenização, reembolso ou a prestação de serviços ao Segurado, em caso de sinistro coberto pelo seguro durante a viagem internacional segurada para quem tem cartão Elo elegível.

Benefício: Seguro Viagem Internacional

Canal de comunicação: canais de comunicação da AIG e Elo Serviços , conforme indicados no item *Precisa de Ajuda?* deste documento.

Cartão Elo elegível: cartão físico da bandeira Elo, que permite o uso do benefício. O emissor do cartão deverá ser consultado para verificar se o benefício Seguro Viagem Internacional é elegível para o seu cartão. Cartão virtual e Carteiras Digitais não são elegíveis para acionar o uso dos benefícios, exceto para Contas Digitais onde não há disponibilização do cartão físico ao portador.

Elo Flex: programa de benefícios flexíveis/fixos da Elo que pode ser acessada no endereço <https://www.elo.com.br/elo-flex/home/>.

Emissor: instituição financeira ou de pagamento responsável pela emissão do cartão com a bandeira Elo.

Site da Elo: endereço eletrônico da Elo www.elo.com.br onde clientes podem se cadastrar e gerenciar seus benefícios.

Termos e Condições (TC): refere-se a este documento denominado Termos e Condições.

Titular do cartão: pessoa física que detem a posse do cartão emitido em seu nome, com o devido registro e documentação comprobatória da sua identidade, podendo ser de um cartão titular ou adicional.

Segurado: Pessoa física que, tendo interesse segurável, contrata o seguro em seu benefício pessoal ou de terceiros.

Validade: 12 (doze) meses a partir da data da emissão.

Acidente pessoal: É o Evento coberto com data caracterizada, exclusivo e diretamente externo,

súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que, por si só, e independentemente de toda e qualquer causa, tenha como consequência direta a Morte ou a Invalidez Permanente Total ou Parcial do Segurado ou torne necessário o tratamento médico.

Aviso de sinistro: Comunicação do Segurado ou seu(s) beneficiário(s) à Seguradora sobre a ocorrência de um Evento coberto ou sinistro.

Bilhete de seguro: É o documento emitido pela sociedade Seguradora que formaliza a aceitação da(s) cobertura(s) solicitada(s) pelo Segurado, substitui a apólice individual e dispensa o preenchimento de proposta, nos termos da legislação específica.

Capital segurado ou valor máximo benefício: É a importância máxima estabelecida para cada garantia deste seguro, a ser paga em caso de ocorrência de Evento coberto.

Domicílio: O domicílio da pessoa natural é o lugar onde ela estabelece a sua residência.

Emergência (médica): É a situação na qual o segurado necessita de atendimento médico imediato, pois existe risco de morte.

Enfermidade súbita e aguda (doença súbita): É o evento mórbido (de causa não acidental) que requeira tratamento médico por parte de um médico, que primeiro se manifeste enquanto o seguro seja válido, e durante o período de vigência do bilhete de seguro.

Evento coberto: É o acontecimento futuro, possível e incerto, em virtude do qual o Beneficiário pode receber a Indenização prevista na(s) garantia(s) contratada(s).

Riscos excluídos: Eventos preestabelecidos nas condições gerais e especiais do seguro, que isentam a Seguradora de qualquer responsabilidade quanto ao pagamento relativo a estes eventos.

Sinistro: Termo que define o acontecimento do Evento coberto e previsto pelo seguro.

Tratado de Schengen: estabelece regras específicas aos turistas que pretendem visitar alguns países do continente Europeu. O objetivo do acordo é garantir o controle da circulação de visitantes entre os países integrantes, determinando a contratação de um Seguro Viagem com cobertura mínima de €30.000 para Despesas Médicas e Hospitalares em caso de Acidente ou Doença.

Urgência (médica): É a situação na qual o segurado necessita de atendimento médico, não

caracterizado como de emergência, podendo aguardar o atendimento de casos emergenciais.

Viagem segurada: Observado o disposto no item 6. Vigência do Seguro, é o período de tempo compreendido entre o início e o término da vigência das coberturas do seguro. Não se enquadra como Viagem Segurada a viagem por período indeterminado, seja por excursão ou individualmente

Viagem segurada internacional: Deslocamento maior que 100 km (Quilômetros) de seu local de domicílio tendo como destino local fora do território brasileiro.

Transporte público autorizado: É qualquer meio de transporte terrestre, marítimo ou aéreo operado sob licença válida para o transporte pago de passageiros. Não se incluem nesta definição o transporte individual de passageiros, como exemplo, táxis ou veículos de aluguel, além de meios de transporte sem fiscalização, como embarcações, e também transporte fretado, ou particular, como aeronaves e helicópteros.

1. O QUE É O BENEFÍCIO?

O Seguro Viagem, oferecido como benefício pela Elo, garante o pagamento de uma indenização, reembolso ou a prestação de serviços ao Segurado, em caso de sinistro coberto pelo seguro durante a Viagem segurada.

Para obter o benefício o Segurado precisa:

- a. Pagar o valor total das passagens aéreas, marítimas ou terrestres com um Cartão Elo elegível; ou
- b. Comprar as passagens mediante resgate de pontos em programas de fidelidade, desde que as taxas de embarque e eventuais impostos devidos tenham sido pagos com um Cartão Elo elegível; ou
- c. Não havendo incidência de taxas de embarque ou impostos, comprar somente as passagens mediante resgate de pontos obtidos pela utilização do Cartão Elo elegível; e
- d. Emitir o Bilhete de Seguro Viagem no site Elo (www.elo.com.br).

ATENÇÃO: Somente estarão cobertas viagens iniciadas após a emissão do Bilhete de Seguro Viagem.

2. QUEM ESTÁ COBERTO?

O benefício é oferecido ao Portador do cartão Elo e estende-se aos seus cônjuges ou companheiros(as), filhos e profissionais de trabalho familiar como Babá e pessoa Empregada Doméstica, desde que comprovado o vínculo empregatício. É obrigatório para elegibilidade que as passagens sejam compradas com um Cartão Elo e que tenham um Bilhete de Seguro válido emitido em nome de cada viajante.

Estarão cobertas pessoas com idade inferior a 84 anos, ou seja, com até 83 anos, 11 meses e 29 dias completos, que possuem o documento de CPF (Cadastro de Pessoa Física) emitido e ativo.

3. QUEM FORNECE O BENEFÍCIO?

A Elo não é provedora do benefício. Este seguro é garantido pela **AIG Seguros Brasil S/A, CNPJ/MF n.º 33.040.981/0001-50**.

Este documento tem por objetivo servir como guia rápido de consulta para o benefício oferecido aos Segurados, nos termos definidos. Para completo acesso às Condições Gerais do seguro acesse:

<https://www.aig.com.br/condicoes-gerais>

Processo SUSEP n.º 15414.900762/2015-16.

4. QUEM PODE USAR O BENEFÍCIO?

O benefício Seguro Viagem Internacional é elegível para quem é titular ou adicional dos cartões:

Elo Grafite;

Elo Nanquim; e

Elo Diners Club

Atenção: É possível consultar o limite de cobertura de cada um no Item 10. Coberturas e Limites.

IMPORTANTE: Este Termo e Condições (TC) apresenta as regras gerais do benefício Elo Flex. Entretanto, cada emissor pode negociar uma oferta específica de benefícios para cada tipo de cartão. Por isso, é indispensável que o usuário consulte seu emissor para saber se este benefício está disponível para o seu cartão.

5. VIGÊNCIA DO SEGURO

O Bilhete de seguro tem vigência de 12 (doze) meses a partir da data da emissão. Neste período, estão cobertas todas as Viagens Seguradas com duração máxima de até 90 (noventa) dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada Viagem coberta.

Caso a viagem inicie dentro dos 12 meses de vigência e termine após esse período, é imprescindível emitir um novo Bilhete de Seguro ao término dos primeiros 12 meses para complementar a cobertura.

Para ser elegível ao benefício, você deverá obrigatoriamente ter o Bilhete de Seguro válido.

Eventos ocorridos antes da emissão do Bilhete de Seguro não serão cobertos.

6. ONDE POSSO USAR O BENEFÍCIO?

O âmbito geográfico de cobertura para Viagens Internacionais é todo o globo terrestre, exceto o território brasileiro. Quando não houver rede credenciada no país de destino, a cobertura será por reembolso.

Os benefícios oferecidos no plano Internacional atendem todos os requisitos de cobertura e capital segurado dos países integrantes do Tratado de Schengen. Basta emitir o Bilhete de Seguro.

7. O QUE ESTÁ COBERTO?

Estão incluídas neste seguro as seguintes coberturas:

- Despesas Médicas e Hospitalares em Viagem ao Exterior
- Despesas Odontológicas em Viagem ao Exterior
- Fisioterapia em Caso de Acidente
- Morte Acidental em Viagem
- Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente em Viagem
- Acompanhante em Caso de Hospitalização Prolongada
- Prorrogação de Estadia
- Regresso Sanitário (Repatriação Médica)
- Retorno em Classe Executiva
- Traslado Médico (Remoção Médica)
- Traslado de Corpo (Repatriação Funerária)
- Perda ou Roubo de Bagagem
- Atraso de Bagagem
- Cancelamento de Viagem
- Atraso de Embarque
- Perda de Conexão Aérea
- Despesas Jurídicas
- Fiança e Despesas Legais
- Despesas Farmacêuticas em Caso de Acidente ou Doença Súbita
- Retorno do Segurado

Consulte o quadro no *item 10. Coberturas e Limites* deste TC para verificar as coberturas disponíveis conforme a variante do cartão.

7.1 Entendendo melhor cada uma das coberturas

O seguro viagem sempre respeitará o valor máximo do benefício estabelecido no Bilhete de Seguro.

Caso ocorra algum Evento coberto durante a Viagem segurada, consulte restrições, coberturas, procedimentos e documentação de comprovação necessária, observe o

disposto no item 12 deste TC, bem como os telefones de contato ali indicados.

SERVIÇOS MÉDICOS E ACIDENTES PESSOAIS

Despesas Médicas e Hospitalares em Viagem ao Exterior - garante serviços médicos e hospitalares em caso de Evento coberto.

Despesas Odontológicas em Viagem ao Exterior - garante serviços odontológicos em caso de Evento coberto.

Fisioterapia em Caso de Acidente – garante até 10 (dez) sessões de fisioterapia emergencial necessária para seu tratamento, conforme orientação médica, decorrentes de Acidente Pessoal coberto, desde que o tratamento tenha o seu início durante a Viagem Segurada.

Para as coberturas de Despesas Médicas, Odontológicas e Fisioterapia, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Laudo médico atestando a necessidade/ocorrência do Evento coberto;
- Carta com breve relato do ocorrido contendo os dados do Bilhete de seguro; comprovantes do pagamento.

Morte Acidental em Viagem - garante o pagamento do valor definido no Bilhete de seguro para o(s) beneficiário(s) do seguro, no caso de morte do Segurado causada por Acidente Pessoal coberto.

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Certidão de Ocorrência emitida pela autoridade competente local, comprovando a ocorrência do Evento coberto;
- Atestado de Óbito;
- Laudo de Necropsia.

Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente em Viagem – garante o pagamento de uma indenização ao Segurado relativa à perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, de um membro ou órgão por lesão física causada por Acidente Pessoal coberto.

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Certidão de Ocorrência emitida pela autoridade competente local, comprovando a ocorrência do Evento coberto;
- Relatório detalhado do médico atestando o percentual de Invalidez Permanente.

TRANSPORTE E HOSPEDAGEM

Acompanhante em Caso de Hospitalização Prolongada – garante o fornecimento de uma passagem aérea de ida e volta, classe econômica, a uma pessoa indicada pelo Segurado, em caso de Evento coberto, quando este estiver viajando sozinho e a equipe médica que estiver atendendo o Segurado considerar necessária à sua hospitalização por período superior a 48 (quarenta e oito) horas.

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Comprovante original da aquisição de passagem aérea de ida e de volta, classe econômica;
- Laudo médico atestando a ocorrência do Evento coberto.

Prorrogação de Estadia – garante o pagamento das despesas com as diárias de hotel, até o limite máximo de 10 (dez) dias e ao valor definido no bilhete de seguro, caso as equipes médicas do local onde o Segurado estiver, e a indicada pela Seguradora, determinem a necessidade de prolongar o período de estadia em caso de Evento coberto.

Conforme excludentes e condições de coberturas do produto a impossibilidade de embarque em Transporte público autorizado, por decretação, pela OMS ou outra autoridade sanitária local, de epidemias e pandemias, não garantem por si só, a cobertura. Ou seja, a cobertura aplica-se em caso de Acidente Pessoal coberto ou enfermidade súbita e aguda ocorrido com o Segurado durante a viagem segurada.

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Comprovantes originais de despesas com hospedagem;
- Laudo médico atestando a necessidade/ ocorrência do evento coberto

(prorrogação de estadia).

Regresso Sanitário (Repatriação Médica) – garante o traslado de regresso ao local de seu domicílio, em caso de Evento coberto que o impossibilite prosseguir a Viagem Segurada, desde que a equipe médica que o estiver atendendo, e a equipe médica indicada pela Seguradora, detectem a necessidade de remoção para um hospital em seu município de residência para a continuação do tratamento.

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Laudo médico atestando a necessidade/ ocorrência do Evento coberto;
- Carta com breve relato do ocorrido contendo os dados do Bilhete de seguro e os dados bancários para o depósito do reembolso;
- Comprovantes de pagamento.

Retorno do Segurado – garante o fornecimento de uma passagem aérea, classe econômica, para o retorno ao país de residência, caso não seja possível concluir a viagem, devido a enfermidade súbita, acidente ou falecimento de seu companheiro de viagem, membro da sua família ou membro da família do seu companheiro de viagem, ou devido a enfermidade súbita ou acidente do Segurado, ou, ainda, caso a equipe médica do local e a equipe médica indicada pela Seguradora, determinem a necessidade de prolongar o período de estadia, em caso de Evento coberto.

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Comprovante original da aquisição do bilhete de passagem aérea de volta, classe econômica, no caso de reembolso;
- Laudo médico completo ou atestado de óbito, se aplicável, atestando a necessidade/ ocorrência do Evento coberto.

Retorno em Classe Executiva – garante o fornecimento de uma passagem aérea, classe executiva, para o retorno ao país de residência, caso o Segurado for hospitalizado devido a acidente ou doença súbita fora do seu país de residência, por mais de 24 horas. A passagem aérea pode ser para o retorno do Segurado ou companheiro de viagem, se for considerado

necessário acompanhar o Segurado durante uma remoção médica de emergência. Consulte a disponibilidade no Item 10. Coberturas e Limites, abaixo.

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Laudo médico atestando a necessidade/ ocorrência do Evento coberto; e
- Comprovante original da aquisição do bilhete de passagem aérea, no caso de reembolso.

Traslado Médico (Remoção Médica) – garante a remoção ou transferência do Segurado até a clínica ou hospital mais próximo em condições de atendê-lo, em caso de Evento coberto. Consulte a disponibilidade no Item 10.

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Laudo médico atestando a necessidade/ ocorrência do Evento coberto;
- Carta com breve relato do ocorrido contendo os dados do Bilhete de seguro e os dados bancários para o depósito do reembolso;
- Comprovantes do pagamento.

Traslado de Corpo (Repatriação Funerária) – garante o traslado do corpo até o local de sepultamento bem como o fornecimento de ataúde comum ou urna funerária, incluindo todo o processo burocrático para liberação de corpo, passagem aérea e embalsamamento, em caso de morte do Segurado decorrente de Evento coberto.

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Atestado de Óbito;
- Laudo de Necropsia;
- Comprovantes de pagamento.

BENS PESSOAIS

Perda ou Roubo de Bagagem – garante o pagamento de indenização suplementar a já paga pela companhia transportadora em caso de extravio, roubo, furto, destruição do volume

total da bagagem durante a viagem, desde que sob a responsabilidade da companhia transportadora e comprovada através da apresentação do relatório comprobatório de perda (PIR - Property Irregularity Report).

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Relatório comprobatório de perda ou dano emitido pela companhia transportadora responsável (PIR - Property Irregularity Report).
- Tíquete de bagagem original;
- Recibo de indenização emitido pela companhia aérea transportadora.

Atraso de Bagagem – garante o reembolso de despesas com compras de artigos de uso pessoal, em razão de atraso superior a 4 (quatro) horas ocasionado à (s) bagagem (ns) do Segurado, desde que sob responsabilidade da companhia transportadora.

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Relatório comprobatório de perda, emitido pela companhia transportadora responsável (PIR - Property Irregularity Report);
- Tíquete de bagagem original,
- Notas Fiscais originais, dos valores gastos na compra de roupas e produtos de higiene.

Cancelamento de Viagem – garante o reembolso das perdas irrecuperáveis com depósitos e/ou despesas pagas por antecipação em referência a sua viagem, caso não seja possível iniciar a viagem como consequência única e exclusivamente de:

- Morte, Acidente Pessoal ou enfermidade grave;
- Morte ou internação hospitalar em decorrência de Acidente Pessoal ou enfermidade do acompanhante de viagem ou membro(s) imediato(s) da família;
- Recebimento de notificação em juízo improrrogável para comparecer perante a Justiça;
- Declaração de uma autoridade sanitária competente solicitando quarentena,
- Convocação ao serviço do júri.

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário

apresentar:

- Laudo médico completo ou atestado de óbito, se aplicável;
- Comprovantes de depósitos, despesas e/ou multas retidas;
- Contrato de prestação de serviços dos organizadores da viagem, que devem prever as multas, conforme determinação da EMBRATUR.

Atraso de Embarque – garante o reembolso de despesas com diárias de hotel e com a sua alimentação, incorridas durante o período de atraso de partidas de viagens aéreas, marítimas ou rodoviárias, caso a partida sofra um atraso de 6 (seis) horas ou mais, devido a:

- Qualquer condição climática severa que atrase a chegada ou partida programada de um embarque;
- Qualquer questão trabalhista que interfira na partida ou na chegada de um transporte (aeronave de empresa aérea regular, embarcação marítima ou meio de transporte terrestre);
- Qualquer quebra súbita, não prevista, em aeronave de empresa aérea regular, embarcação marítima ou meio de transporte terrestre.

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Cópia da passagem aérea e do cartão de embarque;
- Comprovantes originais de despesas com alimentação e hospedagem;
- Declaração da companhia aérea que confirme a perda de conexão aérea.

Perda de Conexão Aérea – garante o reembolso ao Segurado de despesas com hospedagem, compra de bilhete aéreo (equivalente ao itinerário original) e alimentação incorridas pela perda de conexão aérea, em Viagem Segurada, até o limite do capital segurado contratado para esta garantia, quando, devido a circunstâncias imprevistas, o Segurado perde sua conexão e é incapaz de chegar a seu destino final no tempo inicialmente previsto. Para fins desta cobertura, entende-se por circunstâncias imprevistas as situações casuais e independentes da vontade do Segurado.

Para a cobertura de Atraso de Embarque e Perda de Conexão Aérea, além dos Documentos Básicos

indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Cópia da passagem aérea e do cartão de embarque;
- Comprovantes originais de despesas com alimentação e hospedagem;
- Declaração da companhia aérea que confirme a perda de conexão aérea.

AUXÍLIO JURÍDICO

Despesas Jurídicas – garante o reembolso de honorários advocatícios, no caso do Segurado sofrer qualquer tipo de acidente, ocasionar dano à terceiro, ou devido à ordem de prisão ou detenção indevida, em viagem, que necessite de assistência jurídica.

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Cópia da Ocorrência emitida pela autoridade competente local, comprovando a ocorrência do Evento coberto;
- Cópias dos documentos de defesa emitidos ou de audiências em que houve a participação do advogado contratado;
- Recibos originais dos honorários do advogado contratado, contendo a identificação do profissional para exercício da profissão.

Fiança e Despesas legais – garante o reembolso das despesas incorridas, bem como custos de fiança, devido à ordem de prisão ou detenção indevida do Segurado, em viagem, por parte de qualquer Governo ou poder estrangeiro.

Para esta cobertura, além dos Documentos Básicos indicados no item 13 deste TC, é necessário apresentar:

- Cópia da Ocorrência emitida pela autoridade competente local, comprovando a prisão ou detenção indevida;
- Comprovantes originais do pagamento de fiança ou de custas processuais.

Despesas Farmacêuticas em Caso de Acidente ou Enfermidade Súbita - garante a prestação do serviço de fornecimento de medicamentos, necessários em virtude de atendimento médico ou odontológico emergencial, decorrente de Acidente Pessoal coberto ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante a Viagem Segurada, limitado ao capital

segurado contratado.

1.1. Estão cobertas por esta garantia as despesas com medicamentos necessários em virtude de atendimento odontológico que exija o tratamento de Emergência em dentes naturais permanentes.

8. O QUE NÃO ESTÁ COBERTO? (RISCOS EXCLUÍDOS)

Além dos riscos excluídos comuns a todas as coberturas previstas nas condições gerais, para as coberturas deste guia excluem-se:

Despesas Médicas e Hospitalares em Viagem ao Exterior

- a) Todo e qualquer tipo de tratamento eletivo e/ou rotineiro;
- b) Fisioterapias;
- c) Estados de convalescença (após a alta médica) e as despesas de acompanhantes;
- d) Cirurgias plásticas, tratamentos rejuvenescedores ou estéticos;
- e) Exames e/ou hospitalizações para check-up;
- f) Despesas com órteses e/ou próteses.

Despesas Odontológicas em Viagem ao Exterior

- a) Todo e qualquer tipo de tratamento eletivo e/ou rotineiro;
- b) Aparelhos que se referem a órteses de qualquer natureza e a prótese de caráter permanente, salvo as próteses pela perda de dentes naturais por trauma.

Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente em Viagem

- a) As intercorrências e complicações consequentes de realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto;
- b) As doenças, quaisquer que sejam suas causas, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas direta ou indiretamente por acidente, ressalvadas as infecções, estados septicêmicos e embolias, resultantes de ferimento visível;
- c) A perda de dentes e os danos estéticos.

Perda ou Roubo de Bagagem

- a) A Bagagem de mão, ou seja, os volumes transportados pelo Segurado; e
- b) Objetos como dinheiro, joias, papéis negociáveis, objetos frágeis e artigos eletrônicos, que devem ser transportados como Bagagem de mão.

Atraso de Bagagem

- a) Se ocorrer o confisco da Bagagem ou apreensão por parte da Alfândega ou outra autoridade governamental;
- b) Quando o Segurado atuar como operador ou membro da tripulação no meio de

transporte que deu origem ao evento;

- c) Se o Segurado não notificar a companhia transportadora, através do preenchimento do informe de irregularidade, antes de deixar o local de desembarque;
- d) Atraso de Bagagem decorrente de viagens, incluindo voos, de retorno ao ponto de partida original ou à cidade em que o Segurado reside.

Cancelamento de Viagem

- a) Cirurgias plásticas e suas consequências, incluindo-se aquelas derivadas de problemas congênitos. No entanto, estão cobertas as cirurgias plásticas restauradoras decorrentes de Acidente Pessoal coberto ocorrido no período de cobertura do Seguro;
- b) Tratamento estético e para obesidade em quaisquer modalidades, bem como cirurgias e períodos de convalescença a ele relacionados;
- c) Hospitalizações para exames físicos rotineiros ou qualquer outro exame sem que haja abalo na saúde normal;
- d) Hospitalizações quando o paciente não estiver sob cuidados de médicos legalmente habilitados.

Também estão excluídas da cobertura desta garantia as internações em instituições do tipo abaixo relacionados:

- a) Instituição para atendimento de mentais, ou seja, uma instituição primordialmente dedicada ao tratamento de enfermidades psiquiátricas, incluindo subnormalidades; ou ainda o departamento psiquiátrico de um hospital;
- b) Local para idosos, casas de descanso, asilos e assemelhados;
- c) Clínicas ou local para recuperação de viciados em álcool e drogas;
- d) Instituições de saúde hidroterápica ou clínica de método curativos naturais; casa de saúde para convalescentes; unidade especial de Hospital usada primordialmente como um lugar para viciados em drogas ou álcool, ou como uma instituição de saúde para convalescentes ou para reabilitação; clínicas de emagrecimento e SPA.

9. PERDA DE DIREITO

O Segurado perderá o direito a qualquer indenização decorrente do presente seguro quando:

- a) Deixar de cumprir as obrigações convencionadas neste bilhete de seguro;
- b) Agravar intencionalmente o risco segurado;
- c) Por qualquer meio ilícito, fraude ou simulação na contratação do seguro, durante sua vigência, ou ainda para obter ou majorar a indenização, o Segurado, seus propositos ou seus beneficiários, seus sócios controladores, dirigentes e administradores legais, e/ou seu representante legal procurar obter benefícios do presente bilhete de seguro;
- d) Fizer declarações inexatas, por si ou por seu representante, ou seu Corretor de Seguros, ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação do seguro, ficando prejudicado o direito à indenização. Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do Segurado, a Seguradora cancelará o seguro, cessando a cobertura a partir da data de cancelamento;
- e) Deixar de comunicar imediatamente a Seguradora, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé.
- f) Deixar de comunicar o sinistro à Seguradora, tão logo tome conhecimento, e não adotar as providências imediatas para minorar suas consequências;
- g) O sinistro decorrer de dolo do Segurado, má fé, fraude e/ou simulação.

10. COBERTURAS E LIMITES

A cobertura é válida para todas as Viagens seguradas realizadas durante a vigência do Bilhete de seguro.

10.1 Coberturas para viagens Internacionais dos cartões de crédito Elo Grafite**

Capital Segurado Individual

Coberturas	Plano Internacional ⁽²⁾	Período de Cobertura	Prêmio líquido (em R\$)	IOF (em R\$)	Prêmio total (em R\$)
Despesas Médicas e Hospitalares em Viagem	\$ 25.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Despesas Odontológicas em Viagem ⁽¹⁾	\$ 850,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Fisioterapia em Caso de Acidente	\$ 400,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Despesas Farmacêuticas em Caso de Acidente ou Enfermidade Súbita	\$ 850,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Acompanhante em Caso de Hospitalização Prolongada	\$ 1.500,00	1 (uma) diária, desde que fique hospitalizado por mais de 3 (três) dias	*	*	*
Prorrogação de Estadia	\$ 1.000,00	1 (uma) diária	*	*	*
Regresso Sanitário (Repatriação Médica)	\$ 100.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*

Retorno do Segurado	\$ 1.500,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Traslado Médico (Remoção Médica)	\$ 50.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Traslado de Corpo (Repatriação Funerária)	\$ 40.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Perda ou Roubo de Bagagem	\$ 500,00	Enquanto viaja em meio de transporte público autorizado.	*	*	*
Atraso de Bagagem	\$ 250,00	Entre 4 (quatro) horas e 4 (quatro) dias após o horário real de chegada ao destino.	*	*	*
Cancelamento de Viagem	\$ 250,00	A partir da data de início de vigência do Bilhete de Seguro até a data do embarque.	*	*	*
Atraso de Embarque	\$ 200,00	Após 4(quatro) horas	*	*	*
Despesas Jurídicas	\$ 1.500,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Fiança e Despesas Legais	\$ 1.500,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Morte Acidental em Viagem	\$ 40.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente em Viagem	\$ 40.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
			* Prêmio pago integralmente pela Elo		

(1) Despesas Odontológicas em viagem ao exterior. Tratamento dentário resultante de lesões de dentes saudáveis e naturais, sujeito a um valor máximo de USD 100 por dente.

(2) Benefícios cobertos cumprem os requisitos do Tratado de Schengen, enquanto viaja em Territórios de Schengen / Covered Benefits meet Schengen Treaty Requirements while traveling in Schengen Territories.

** Consulte a disponibilidade com o emissor do seu Cartão Elegível.

10.2 Coberturas para viagens Internacionais dos cartões de crédito Elo Nanquim**

Capital Segurado Individual					
Coberturas	Plano Internacional ⁽²⁾	Período de Cobertura	Prêmio líquido (em R\$)	IOF (em R\$)	Prêmio total (em R\$)
Despesas Médicas e Hospitalares em Viagem	\$ 150.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Despesas Odontológicas em Viagem ⁽¹⁾	\$ 1.200,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Fisioterapia em Caso de Acidente	\$ 650,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Despesas Farmacêuticas em Caso de Acidente ou Enfermidade Súbita	\$ 1.300,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Acompanhante em Caso de Hospitalização Prolongada	\$ 1.500,00	1 (uma) diária, desde que fique hospitalizado por mais de 3 (três) dias	*	*	*

Prorrogação de Estadia	\$ 1.000,00	1 (uma) diária	*	*	*
Regresso Sanitário (Repatriação Médica)	\$ 100.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Retorno do Segurado	\$ 1.500,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Traslado Médico (Remoção Médica)	\$ 50.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Traslado de Corpo (Repatriação Funerária)	\$ 60.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Perda ou Roubo de Bagagem	\$ 800,00	Enquanto viaja em meio de transporte público autorizado	*	*	*
Atraso de Bagagem	\$ 400,00	Entre 4 (quatro) horas e 4 (quatro) dias após o horário real de chegada ao destino.	*	*	*
Cancelamento de Viagem	\$ 400,00	A partir da data de início de vigência do Bilhete de Seguro até a data do embarque.	*	*	*
Atraso de Embarque	\$ 300,00	Após 4(quatro) horas	*	*	*
Despesas Jurídicas	\$ 2.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Fiança e Despesas Legais	\$ 2.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Morte Acidental em Viagem	\$ 60.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*

Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente em Viagem	\$ 60.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
			* Prêmio pago integralmente pela Elo		

(1) Despesas Odontológicas em viagem ao exterior. Tratamento dentário resultante de lesões de dentes saudáveis e naturais, sujeito a um valor máximo de USD 100 por dente.

(2) Benefícios cobertos cumprem os requisitos do Tratado de Schengen, enquanto viaja em Territórios de Schengen / Covered Benefits meet Schengen Treaty Requirements while traveling in Schengen Territories.

** Consulte a disponibilidade com o emissor do seu Cartão Elegível.

10.3 Coberturas para viagens Internacionais dos cartões de crédito Elo Diners Club**

Capital Segurado Individual					
Coberturas	Plano Internacional ⁽²⁾	Período de Cobertura	Prêmio líquido (em R\$)	IOF (em R\$)	Prêmio total (em R\$)
Despesas Médicas e Hospitalares em Viagem	\$ 175.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Despesas Odontológicas em Viagem ⁽¹⁾	\$ 10.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Fisioterapia em Caso de Acidente	\$ 500,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Acompanhante em Caso de Hospitalização Prolongada	\$ 2.500,00	1 (uma) diária, desde que fique hospitalizado por mais de 3 (três) dias	*	*	*

Prorrogação de Estadia	\$ 2.500,00	1 (uma) diária	*	*	*
Regresso Sanitário (Repatriação Médica)	\$ 100.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Traslado Médico (Remoção Médica)	\$ 100.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Traslado de Corpo (Repatriação Funerária)	\$ 100.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Perda ou Roubo de Bagagem	\$ 3.000,00	Enquanto viaja em meio de transporte público autorizado	*	*	*
Atraso de Bagagem	\$ 300,00	Entre 4 (quatro) horas e 4 (quatro) dias após o horário real de chegada ao destino.	*	*	*
Cancelamento de Viagem	\$ 3.000,00	A partir da data de início de vigência do Bilhete de Seguro até a data do embarque.	*	*	*
Atraso de Embarque	\$ 300,00	Após 4(quatro) horas	*	*	*
Despesas Jurídicas	\$ 2.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Fiança e Despesas Legais	\$ 2.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Morte Acidental em Viagem	\$ 100.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente em Viagem	\$ 100.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*

Retorno em Classe Executiva	\$ 10.000,00	A cobertura é válida por 90 dias consecutivos a partir da primeira data de embarque de cada viagem.	*	*	*
Perda de conexão aérea	\$ 300,00	Enquanto viaja em meio de transporte público autorizado	*	*	*
			* Prêmio pago integralmente pela Elo		

(1) Despesas Odontológicas em viagem ao exterior. Tratamento dentário resultante de lesões de dentes saudáveis e naturais, sujeito a um valor máximo de USD 100 por dente.

(2) Benefícios cobertos cumprem os requisitos do Tratado de Schengen, enquanto viaja em Territórios de Schengen / Covered Benefits meet Schengen Treaty Requirements while traveling in Schengen Territories.

** Consulte a disponibilidade com o emissor do seu Cartão Elegível.

11. COMO FAÇO PARA ATIVAR MEU BENEFÍCIO?

1. O benefício deve ser solicitado com no mínimo 1 (um) dia útil de antecedência da data da viagem internacional.
2. Para ativar o benefício Seguro Viagem Internacional o Usuário deve:
 - Realizar o seu cadastro através do link www.elo.com.br/perfil/cadastro;
 - Preencher seus dados pessoais;
 - Ler os Termos e Condições de Uso e clique em "Ciente".
3. Para utilizar o benefício Seguro Viagem Internacional o Usuário deve:
 - Acessar o site da Elo;
 - Conectar-se com CPF e senha na parte superior da tela.
 - Cadastrar ou selecionar o Cartão Físico Elo elegível ao benefício;
 - Conferir se o Seguro Viagem está ativo. Se não estiver, o usuário deve personalizar seu combo Elo Flex;
 - Pressionar “Explorar”;
 - Pressionar “Usar Seguro Viagem”;
 - Preencher o formulário de solicitação do benefício indicando o tipo de cobertura para Seguro Viagem Internacional;
 - Anexar os seguintes documentos: **comprovante de compra das passagens internacionais** com cartão Elo elegível. É necessário que no comprovante conste os 8 (oito) primeiros dígitos e os 4 (quatro) últimos dígitos do cartão e o descritivo da compra; e reserva de passagem.

12. COMO ACIONO A ASSISTÊNCIA DURANTE A VIAGEM?

Ocorrendo um Evento coberto, ele deverá ser comunicado imediatamente pelo Segurado, beneficiário ou seu representante, pelo telefone gratuito de assistência ao Segurado, disponível 24 (vinte e quatro) horas e com atendimento em português, conforme especificado no Bilhete de seguro.

Ao entrar em contato com a central de atendimento da Seguradora, o Segurado, o beneficiário ou seu representante deverá informar:

- a) O nome completo do Segurado e o número do Bilhete de seguro;
- b) O local e o telefone onde se encontra;
- c) O problema e o tipo de informação ou ajuda necessários.

Para solicitar **ASSISTÊNCIA DURANTE A VIAGEM** entre em contato com nossa Central de Assistência através dos telefones:

Em Viagens internacionais:

- Por celular

Ligue para +52 55 9126 9503. São aceitas ligações a cobrar.

- Por e-mail

Envie para mexmedical@travelguard.com informando nome e telefone de contato.

- Por Telefone Fixo

Ligue para a Central de Atendimento do país onde você está de acordo com a lista abaixo:

ESTADOS UNIDOS	18.777.980.859	ALEMANHA	0.800.664.8304	BÉLGICA	0.8008.0781
	18.775.526.818	GRÉCIA	00.800.441.44321	BERMUDA	18.009.887.713
ESPANHA	900.958.920	GRANADA	18.009.883.868	BOLÍVIA	800.100.679
	900.812.426	HONG KONG	30.714.867	BULGÁRIA	00.800.115.4491
ITÁLIA	800.875.005	ISLÂNDIA	8.009.281	ILHAS CAYMAN	18.009.883.849
	800.924.627	ÍNDIA	000.800.440.1710	CHINA	108.007.440.392
MÉXICO	18.000.621.023	IRLANDA	1.800.812.851	COLÔMBIA	18.009.440.216
	18.882.644.557	ISRAEL	1.809.447.168	COSTA RICA	8.885.864.251
ARGENTINA	0.800.666.1154	JAMAICA	18.009.883.864	CHIPRE	80.092.450
	0.800.266.4506	JAPÃO	120.996.150	REPÚBLICA CHECA	800.700.571
BRASIL	0.800.892.1755	LETÔNIA	80.003.426	DINAMARCA	80.602.704
	0.800.047.4740	LUXEMBURGO	80.023.572	DOMINICA	18.009.883.863
CANADÁ	18.773.614.072	MALÁSIA	1.800.88.0912	REPÚBLICA DOMINICANA	8.888.394.565
	18.666.815.812	MALTA	80.062.084	FINLÂNDIA	0.800.919.716
FRANÇA	0.800.901.560	MÔNACO	80.093.577	ROMÊNIA	0.800.894.944
	0.805.540.210	PAÍSES BAIXOS	0.800.020.0894	RÚSSIA	81.080.023.321.044
CHILE	800.646.376	NOVA ZELÂNDIA	0.800.782.275	ARÁBIA SAUDITA	8.008.446.071
ANTIGUA	18.009.883.827	NORUEGA	800.30.435	CINGAPURA	8.004.481.629
ANTIGUA & BARBUDA	18.009.887.691	PANAMÁ	00.800.044.3948	ÁFRICA DO SUL	0.800.982.076
AUSTRÁLIA	1.800.064.760	PARAGUAI	00.980.044.10048	CORÉIA DO SUL	809220880
ÁUSTRIA	0.800.295.704	PERU	800.54.042	ST. LÚCIA	18009883949
BAHAMAS	18.885.864.251	FILIPINAS	180.014.410.422	SUÉCIA	0.201.605.688

BAHRAIN	80.004.476	POLÔNIA	00.800.442.1156	TAIWAN	0.800.666.917
BARBADOS	18.009.883.846	PORTUGAL	800844726	TAILÂNDIA	18004417184
REINO UNIDO	8.001.216.055	TRINIDAD	18885864251	U. A.E.	80004416075
VENEZUELA	0.800.100.8841				

13. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO

Para solicitar REEMBOLSO APÓS A VIAGEM entre em contato com o nosso departamento de sinistros, através do e-mail br.avisoelo@aig.com.

Em caso de pedido de reembolso ou indenização, a Seguradora enviará um formulário de solicitação e a lista de documentos necessários para cada tipo de solicitação.

Para o aviso de sinistro, nos casos de reembolso ou indenização, o beneficiário do Segurado, ou o próprio Segurado, deverá apresentar os seguintes **Documentos Básicos**:

I. Do Segurado:

- RG;
- CPF;
- Certidão de Casamento, se for o caso;
- Comprovante de Residência;
- Formulário de aviso de sinistro, fornecido pela Seguradora, o qual deverá ser preenchido pelo Segurado ou seu beneficiário;
- Cópia das passagens, bilhetes ou tíquetes da viagem segurada;
- Formulário Autorização de Crédito em Conta Corrente.

II. Do(s) beneficiários:

- Pais: RG, CPF e Comprovante de Residência;
- Cônjuge: Certidão de Casamento, RG, CPF e Comprovante de Residência;
- Companheira (o): RG e CPF e comprovação de dependência na Carteira Profissional ou Imposto de Renda e Comprovante de Residência;
- Filhos: Certidão de Nascimento, RG, CPF e Comprovante de Residência, sendo que:
 - Filhos ou beneficiários com idade inferior a 16 (dezesseis) anos serão devidamente representados em conjunto por seus pais, com poder familiar; na falta ou impedimento de um deles, o outro o representará. Na falta de ambos, o menor será representado pelo tutor ou curador, conforme estabelecido em Lei;
 - Filhos ou beneficiários com idade igual ou superior a 16 (dezesseis) e inferior a 18 (dezoito)

anos serão devidamente assistidos em conjunto por seus pais, com poder familiar; na falta ou impedimento de um deles, o outro o assistirá. Na falta de ambos, o menor será assistido pelo tutor ou curador, conforme estabelecido em Lei.

- Formulário Autorização de Crédito em Conta Corrente.

Caso seja necessário, a Seguradora poderá solicitar documentos e informações complementares.

Na impossibilidade de contato com o telefone gratuito disponibilizado pela Seguradora e/ou a utilização de profissionais, o Segurado ou beneficiário poderá optar por prestadores de serviços a sua livre escolha, desde que legalmente habilitados, ficando a Seguradora responsável pelo reembolso das despesas até o limite máximo do capital segurado contratado, deduzida a franquia.

A cobertura e a indenização aplicáveis em caso de sinistro considerará o tipo de Cartão Elegível utilizado na compra da passagem.

- Para **LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO**, considerar as seguintes informações:

As indenizações referentes a este seguro serão efetuadas no Brasil em moeda nacional e parcela única.

O valor do reembolso ou do pagamento de indenização relacionado a despesas efetuadas no exterior, respeitando-se o capital segurado de cada cobertura contratada, será convertido para moeda nacional utilizando-se a taxa de câmbio de venda da moeda de emissão do seguro divulgada pelo Banco Central do Brasil, com base na data:

- I. Do efetivo pagamento realizado pelo Segurado, quando se tratar de cobertura que preveja o reembolso de despesas; ou
- II. Do evento, para efeito de determinação do capital segurado, quando se tratar de cobertura que preveja o pagamento do capital segurado.

As despesas com a comprovação do sinistro correm por conta do Segurado, com exceção dos exames solicitados pela Seguradora, ou de providências pela mesma determinada. Os encargos de tradução ficarão a cargo da Seguradora.

O prazo para o pagamento das indenizações será de 30 (trinta) dias, contados a partir da data em que tiverem sido entregues todos os documentos básicos previstos nestas Condições Gerais. No caso de solicitação de documentos e/ou informações complementares, mediante dúvida fundada e justificável, este prazo será suspenso, e a contagem do prazo voltará a correr a partir do dia útil subsequente àquele em que foram completamente atendidas as exigências.

Se este prazo não for cumprido, o valor da indenização estará sujeito à aplicação de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir do primeiro dia posterior ao término do prazo fixado para pagamento da indenização, sem prejuízo de sua atualização.

Quando a Seguradora não cumprir o prazo de 30 (trinta) dias fixado para pagamento da indenização, o valor da indenização de sinistro fica sujeito à atualização monetária pela variação positiva do índice IPCA/IBGE, a partir da data de ocorrência do evento até a data do efetivo pagamento. No caso de reembolso ou do pagamento de indenização relacionado a despesas efetuadas no exterior, a partir da data de conversão dos valores para moeda nacional até a data do efetivo pagamento.

No caso de Segurados menores de idade, a indenização por Invalidez Permanente Total será paga conforme a seguir:

a) Para Segurados com idade entre 14 (catorze) e 16 (dezesseis) anos – a indenização será paga em nome do Segurado, devidamente representado em conjunto por seus pais, com poder familiar; na falta ou impedimento de um deles, o outro o representará. Na falta de ambos, o Segurado será representado pelo tutor ou curador, conforme estabelecido em Lei;

b) Para Segurados com idade igual ou superior a 16 (dezesseis) e inferior a 18 (dezoito) anos, a indenização será paga em nome do Segurado, devidamente assistido em conjunto por seus pais, com poder familiar; na falta ou impedimento de um deles, o outro o assistirá. Na falta de ambos, o Segurado será assistido pelo tutor ou curador, conforme estabelecido em Lei.

14. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

A AIG coletará somente os dados necessários à execução do objeto deste Contrato, além de envidar esforços para implementar todas as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível adequado de segurança da informação, de tratamento e de armazenamento, nos termos da legislação brasileira. Os dados poderão ser utilizados para: (i) promover, melhorar e/ou desenvolver seus produtos e serviços; realizar auditorias; analisar dados e pesquisas para aprimoramento de produtos e serviços; gerar análises estatísticas e relatórios; (ii) aprimorar a segurança e oferta de seus produtos e serviços; regular sinistros e documentos, bem como identificar e coibir fraudes e poderão ser transferidos para: (i) As empresas do Grupo (inclusive localizadas em outros países) e autoridades governamentais; (ii) Os parceiros de negócio, tais como a outras seguradoras; resseguradoras; corretores de seguro e resseguro e outros intermediários e agentes; representantes nomeados; distribuidores; instituições financeiras, empresas de valores mobiliários e outros parceiros comerciais e prestadores de serviços, unicamente para a finalidade de execução do Contrato. Os dados serão armazenados durante o período necessário para a execução do Contrato e para cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias. Por fim, o Segurado poderá exercer seus direitos de confirmação de existência de tratamento; acesso aos dados; correção; anonimização, dentre outros, através do Serviço de Atendimento ao Cliente – Fale com a AIG, incluindo, junto de seu pedido, as seguintes informações: nome completo, tipo e número de documento de identificação; número da apólice; telefone para contato, e e-mail. Para saber mais sobre a Privacidade de Dados consulte a Política de Privacidade de Dados da AIG Seguros no site: www.aig.com.br

Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a Elo respeita e garante ao Usuário, a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos: (i) a confirmação da existência de tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade; (v) a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Usuário; (vi) a eliminação dos dados tratados com consentimento do Usuário; (vii) a obtenção de dados pessoais sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a Elo compartilhou seus dados; (viii) a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa; (ix) a

revogação do consentimento. Os dados serão armazenados durante o período necessário para a execução do serviço solicitado, para cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias e, nos termos do Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponível em <https://www.elo.com.br/>). Parte destes direitos poderá ser exercida diretamente pelo usuário, a partir da gestão de informações sobre sua conta, enquanto outros dependerão do envio de solicitação para posterior avaliação e adoção de demais providências pela Elo. Caso não deseje mais receber informativos publicitários da Elo, a qualquer momento o Usuário pode solicitar a suspensão

através da área logada no site da Elo, na opção Meus Dados. Ficou com dúvidas? Em nosso site, na seção Central de Ajuda (<https://www.elo.com.br/faq>), esclarecemos as perguntas mais frequentes referente aos dados pessoais ou, acesse a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo e o Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponíveis em <https://www.elo.com.br>.

15. PRECISA DE AJUDA?

10.1 Para entrar em contato com a AIG, ligue:

SAC AIG (Central 24h): 0800 726 6130.

SAC AIG - Atendimento a Deficientes Auditivos e de fala (Central 24h): 0800 724 0149.

Ouvidoria AIG (2ª a 6ª feira, das 9h às 18h): 0800 724 0219.

Ouvidoria AIG - Atendimento a Deficientes Auditivos e de fala (2ª a 6ª feira, das 9h às 18h):
0800 200 1244.

10.2 Em caso de problemas para ativar, fazer a troca de benefícios no Elo Flex ou usar o benefício, entre em contato com o canal de comunicação da Elo por:

e-mail faleconosco@elo.com.br; ou

WhatsApp pelo telefone: 11 97490-6045.

Esse atendimento funciona de segunda à sexta das 7h até às 19h.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1 Elo Serviços não é provedora do Benefício, este seguro é oferecido através da AIG Seguros Brasil S/A, ao Usuário do Cartão Elo Elegível, arcando esta, em todos os casos, integralmente com o pagamento dos respectivos prêmios de seguros perante a AIG Seguros Brasil S/A, não se obrigando a Elo a efetuar qualquer pagamento de indenização em favor dos Segurados.

16.2 Todas as condições, detalhamentos e requisitos inseridos acima, foram fornecidas pela AIG.

16.3 O registro deste plano na SUSEP, não implica por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

16.4 A Elo Serviços não se responsabiliza pela entrega, qualidade e/ou pela disponibilidade do serviço do benefício e/ou o seu uso.

16.5 ATENÇÃO: O SEGURO VIAGEM NÃO É SEGURO SAÚDE! LEIA ATENTAMENTE AS CONDIÇÕES CONTRATUAIS, OBSERVANDO SEUS DIREITOS E OBRIGAÇÕES, BEM COMO O LIMITE DO CAPITAL SEGURO CONTRATADO PARA CADA COBERTURA.

16.6 A Elo se reserva ao direito de a seu exclusivo critério, ou para atender solicitação do Emissor, a qualquer momento, alterar, suspender ou cancelar o presente benefício, modificar este TC, incluindo novas condições e/ou restrições, o que será comunicado ao Usuário por meio de seus meios de contato cadastrados. A continuidade do acesso e/ou uso do Benefício pelo Usuário implicará em automática aceitação de eventuais atualizações do TC;

16.7 O Usuário se compromete a utilizar o Benefício de boa-fé e em conformidade com todos os preceitos legais, regulamentares e contratuais porventura aplicáveis, bem como com a ordem pública, a moral e os bons costumes e as normas de conduta geralmente aceitas. Qualquer violação a este item poderá sujeitar o Usuário à exclusão da lista de Usuários do Benefício, sem prejuízo de outras sanções administrativas, civis e/ou penais eventualmente aplicáveis.

16.8 O Benefício se aplica somente ao Cartão Elo Elegível, devendo o Usuário consultar seu Emissor para verificar se o Benefício está disponível para o seu Cartão Elo. O contato dos emissores está disponível em <https://www.elo.com.br/institucional/canais-de-contato>.

- 16.9 Em caso de divergência entre este TC e as Condições Gerais do Seguro, prevalecerão sempre as disposições estabelecidas nas Condições Gerais do Seguro aceita e em vigor na jurisdição em que o Cartão Elegível foi emitido.
- 16.10 O Usuário perderá o direito de utilização do Benefício em caso de fraude comprovada, ou tentativa de fraudar este TC ou qualquer procedimento contido na utilização do benefício, e suas regras por qualquer meio, podendo, ainda, responder nas esferas cível e criminal por todos os danos ocasionados.
- 16.11 O Usuário deverá ler atentamente este TC e não poderá escusar-se dele alegando ignorância sobre ao seu teor, inclusive quanto às eventuais modificações.