

Para a utilização correta dos serviços da Universal Assistance, sugerimos que efetuem a leitura prévia das condições gerais do plano adquirido que estão disponíveis em nosso site, [www.universal-assistance.com/br-pt/](http://www.universal-assistance.com/br-pt/) ou através do link [www.universal-assistance.com/br-pt/condicoes-gerais.html](http://www.universal-assistance.com/br-pt/condicoes-gerais.html). Acesse também clicando no botão abaixo:

↓ CONDIÇÕES\_GERAIS

**IMPORTANTE:** Caso necessite de qualquer tipo de assistência ou serviço contratado em seu voucher, fale conosco através do chat no APP ou ligue para a Universal Assistance.

## Extravio e Atraso de Bagagem

1. Caso sua bagagem seja extraviada, entre em contato com a **Central de Atendimento** Universal Assistance para obter as informações necessárias de como proceder. Preencha o boletim de ocorrência da Cia. Aérea/Marítima (**PIR/Declaração de Danos e Extravio**) e solicite o original. Se o extravio for definitivo, a seguradora indenizará o segurado até o valor total do capital segurado contratado, limitado ao valor do efetivo prejuízo. O prejuízo sofrido será apurado com base no Formulário P.I.R. fornecido pela Cia. Aérea.

2. Para a cobertura de atraso de bagagem, desde que contratado, é necessário respeitar a franquia de 6 horas do registro feito junto à Cia, para que seja válido a utilização deste serviço. Estarão cobertos apenas itens de primeira necessidade e somente no trecho de ida.

## Assistência Médica

1. Todos os nossos produtos incluem o serviço de **Teleassistência Médica**, atendimento médico através de **vídeo-chamadas** na palma de sua mão, **24h** por dia e com espera máxima de **15 minutos**.

2. Em caso de internação ou consulta médica em um local indicado pela Central de Atendimento, **lembre-se de informar o endereço da Universal Assistance** em todos os campos que necessite o preenchimento do endereço.

**Ex.:** Billing Address/Home Address – Av. Ipiranga 353, Centro – CEP – 01046-010 São Paulo – SP; esta medida evitará que cobranças hospitalares sejam encaminhadas de forma equivocada para o seu endereço.

3. No caso de viagens **MARÍTIMAS**, o atendimento ocorrido em alto-mar se dará mediante utilização do médico do navio, devendo o passageiro pagar pelo atendimento e solicitar reembolso quando retornar de viagem. Mais uma vez, solicitamos que guarde e nos apresente as notas fiscais originais do atendimento, bem como relatórios médicos fornecidos.

## IMPORTANTE REFORÇAR:

Entre em contato sempre que necessário! A sua ligação ou contato através do APP com nossa **Central de Atendimento** Universal Assistance facilita a solução do seu problema e teremos uma equipe sempre pronta para atendê-lo **24 horas** por dia. Na impossibilidade de contato através do APP ou telefone gratuito disponibilizado e/ou a utilização

de profissionais e/ou rede de serviços autorizada, será facultada ao passageiro 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 passageiro deve promover o pagamento das despesas e solicitar o reembolso quando de seu retorno ao Brasil. Para a solicitação de reembolso deste serviço, será necessário todos os relatórios e receitas médicas fornecidas pelo hospital, assim como as notas fiscais de pagamento.

## Telefones Toll Free para Central Mundial

Estando em uma das localidades abaixo, ligue gratuitamente para o número correspondente.

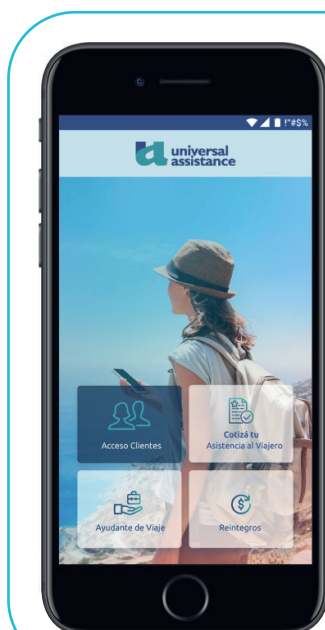
África do Sul: 0800-983-639  
Alemanha: 0800 182 6151  
Argentina: 0800 444 0357  
Austrália: 1800 676 884  
Bolívia: 800 100 716  
Brasil: 0800-761-9254  
Chile: 1888 0080 1014  
China Norte: 108712 PIN 5923  
China Sul: 10812 PIN 5923 ou 4003 202 316  
Colômbia: 01800 954 0510  
Costa Rica: 0800 054 2043  
Cuba: 07 866-8527  
El Salvador: 800 67 56  
Equador: 1800 102 027  
Espanha: 900 995 470  
EUA: 1866 994 6850  
França: 0800 912 830  
Israel: 1809 452 510  
Itália: 800 874 446

Japão: 0053-153-0001 - Toll Free  
Japão: 6863-5419 - Tokio  
Japão: 03-6863-5419 - Outros locais  
México: 01800 123 3362  
Nova Zelândia: 0800 449 946  
Nicarágua: 1800168 PIN 6525  
Panamá: 00800 0540 396  
Paraguai: 009800 542 0050  
Peru: 0800 54 247  
Portugal: 800 854 005  
Porto Rico: 1877 254 0274  
Reino Unido: 0808 101 2746  
República Dominicana: 1800 751 3458  
Suécia: 020 790 590  
Suíça: 0800 836 429  
Tailândia: 001800 1562 039 973  
Uruguai: 000 405 4084  
Venezuela: 0800 100 5639

**Central USA:** chamada a cobrar para **1-305-590-8829** ou solicite **chamada internacional a cobrar** através da operadora telefônica – abrange todo o mundo: **+ 54/11/4323-7770** ou **+ 54/11/5275-5400**.

## Aplicativo Universal Assistance

Com o nosso aplicativo você tem acesso a assistência imediata, **24h por dia, em qualquer lugar do mundo**. Atendimento médico através da teleassistência, bate-papo com nossos operadores e muitas outras ferramentas!



## BAIXE NOSSO APP

Solicite assistência em um clique!

Disponível para **Android e iOS**.

