

***A ASSIST CARD oferece a melhor assistência ao viajante no mundo inteiro. Mais de 43 anos de experiência dando resposta imediata diante de qualquer tipo de eventualidade que possa ocorrer em sua viagem, desde situações de alta complexidade médica até solicitar ajuda para reservar um táxi. Estaremos ao seu serviço, sempre.***

## PERGUNTAS FREQUENTES

### O que devo fazer se precisar de assistência?

Se precisar qualquer tipo de assistência, já seja uma consulta médica, uma urgência odontológica, assistência legal, localização de equipagem extraviada pela companhia aérea ou ajuda para reservar lugar num restaurante, tudo o que você deve fazer é entrar em contato com alguma das Centrais de Assistência da ASSIST CARD que estão distribuídas estrategicamente no mundo inteiro. Você pode fazer isso por telefone chamando, através da modalidade de chamada a cobrar, à Central de Assistência mais próxima que se encontra na lista que forneceremos e que também está disponível no site [www.assistcard.com](http://www.assistcard.com), ou pode entrar em contato gratuitamente através do chat disponível em nossa APP ou em nosso site Web.

### Ainda não conheço a duração exata de minha viagem. Como devo proceder?

O que aconselhamos é emitir seu cartão ASSIST CARD pela quantidade de dias que planeja estar no exterior. Se você decidir prolongar a viagem, você poderá estender a validade de seu cartão pelo menos dois dias antes da finalização de sua vigência. Você poderá fazer isto quantas vezes quiser até o período máximo de dias consecutivos que corresponda ao produto que você adquiriu.

### Existe alguma limitação para doenças crônicas ou preexistentes?

Sim. Alguns produtos possuem um limite de US\$300 a US\$500 pelo primeiro atendimento em doenças preexistentes. Nosso produto AC 1M lhe permitirá receber assistência médica por doença preexistente até um limite de US\$2.500.-

### Como funcionam os cartões anuais? São válidos por um ano completo?

Todos os produtos anuais da ASSIST CARD foram desenhados especialmente para viajantes freqüentes e são válidos para todas as viagens que você fizer durante os 365 dias de sua validade, com a única restrição de que nenhuma dessas viagens dure mais de 30 ou 60 dias consecutivos, dependendo do produto selecionado. Uma vez que você permaneceu 30 ou 60 no exterior (de acordo com o produto adquirido), o cartão perde sua validade até que você retorne ao país onde o cartão foi emitido. Quando você iniciar uma nova viagem (sempre dentro dos 365 dias de validade) o cartão recupera sua validade e você terá novamente direito a fazer uso de todos os nossos serviços.

### Vocês sempre enviam um médico no quarto do hotel?

Geralmente podemos fazer isso. No entanto, existem ocasiões em que não é possível, já seja porque não é uma prática habitual no país (por exemplo, nos Estados Unidos da América do Norte, os médicos preferem ver seus pacientes em seus consultórios), ou porque o motivo da

chamada faz necessário que o paciente seja visto diretamente num hospital (por exemplo, no caso de um problema traumatológico, quando nosso operador de assistências já sabe que vão requerer raios X) ou diretamente no consultório do especialista. A ASSIST CARD oferece assistência de emergência direta em 197 países diante de qualquer doença não preexistente que evite continuar com a viagem em curso e, certamente, em caso de acidente. Nestes casos, o Titular deve entrar em contato com a Central de Assistência da ASSIST CARD mais próxima e solicitar o serviço de assistência, o qual será fornecido, sem custo até os limites correspondentes ao cartão ASSIST CARD que haja adquirido.

### Por que a ASSIST CARD é diferente dos seguros de viagem?

O conceito de assistência ao viajante é completamente diferente ao conceito de seguros de viagem. Se você for titular de um seguro de viagem, mesmo aqueles das companhias mais importantes, você deverá buscar por sua conta os serviços de um médico ou um especialista, a maioria das vezes num idioma diferente ao seu. Ou será você quem decida a que hospital ir. Ou, no melhor dos casos, lhe darão uma lista de médicos para que você ligue. E, certamente, será você quem deva pagar por todos estes serviços e eventualmente procurar o reembolso quando retorne ao seu país.

Se você possuir seu cartão ASSIST CARD, simplesmente poderá chamar, 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana, para nossa Central de Assistência mais próxima ou entrar em contato através do chat disponível em nossa APP ou em nosso site Web. Então, enviaremos um médico ao seu quarto, ou pediremos uma consulta com um especialista de primeiro nível, ou lhe enviaremos ao hospital mais adequado. Ou ofereceremos quaisquer dos tantos serviços diferentes que oferecemos aos nossos clientes, tais como rastrear sua bagagem extraviada, ou pagar pela passagem de um parente se você viajou sem companhia e deve permanecer num hospital. E, certamente, a ASSIST CARD pagará por todos estes serviços, de modo que você não deverá desembolsar seu dinheiro!

### Já estou de viagem no exterior. Posso emitir um cartão válido aqui?

Os cartões ASSIST CARD não são válidos nem no país de residência, nem no país de emissão, nem no país onde você estiver no momento de emitir o cartão. Portanto, o cartão não será válido.

### Não posso imprimir meu cartão, etiqueta de identificação de bagagem e demais elementos.

**Provavelmente o problema seja porque a opção "Background Printing" não está habilitada em seu navegador. Por favor, proceda da seguinte forma:**

- 1) Tools
- 2) Internet Options
- 3) Advanced
- 4) Printing
- 5) Print background colors and images

Uma vez que esta opção estiver habilitada, coloque na seção "MEU ASSIST CARD" e proceda segundo as instruções.

### O que acontece se tenho um acidente esquiando?

Ofereceremos todos os nossos serviços enquanto você estiver esquiando como uma atividade de treinamento e não numa competição; e se o acidente ocorreu numa pista autorizada e habilitada.

## Tenho que pagar um valor extra pelos seguros que são adicionais aos cartões ASSIST CARD?

Não. Estas coberturas são gratuitas para nossos clientes durante a vigência do cartão. Por favor, verifique em nossas Condições Gerais se o produto que está adquirindo inclui estas coberturas.

## O é que o Cancelamento "Any Reason"?

É a perda irrecuperável de depósitos ou despesas pagos por antecipação pela viagem, qualquer que seja o motivo do cancelamento, sempre que o Titular tenha adquirido e feito o pagamento do cartão ASSIST CARD com este benefício na mesma data em que foi realizado o primeiro depósito ou despesa com a Agência de Viagens e/ou Operador Turístico; e que tenha adquirido e feito o pagamento do cartão ASSIST CARD com este benefício com uma antecipação mínima de 15 dias (quinze dias). Recomendamos a leitura das condições gerais para maior detalhe.

## O que é o Montante Máximo Global (M.M.G.)?

Todos os nossos serviços são oferecidos de forma gratuita até um montante máximo que depende do produto adquirido ou se o serviço de assistência é requerido devido a um acidente ou uma doença. E neste último caso, depende do fato de que a doença seja ou não preexistente.