

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/ ou através do link www.universal-assistance.com/br-pt/condicoes-gerais.html.

Acesse também clicando no botão abaixo:



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. É importante também guardar as **notas fiscais** dos produtos adquiridos. Se o extravio for definitivo e os prejuízos decorrentes da perda excederem o valor pago pela Empresa responsável pelo transporte, será indenizada a efetiva diferença entre o capital segurado contratado e o valor pago pela empresa, respeitado o limite do Capital Segurado. 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 **vídeochamadas** 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 – Praça General Gentil Falcão, 108, 13º andar, Cidade Monções, São Paulo – SP, 04571-150; 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.

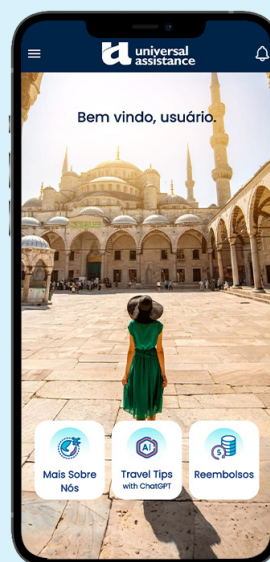
África do Sul: 0800-983-638
Alemanha: 0800-182-6422
Argentina: 0800-999-6400
Austrália: 1800-339-364
Bolívia: 800-100-717
Brasil: 0800-761-9154
Chile: 18880-020-0668
China: 4001-202-317
Colômbia: 01800-954-0511
Costa Rica: 0800-054-2044
El Salvador: 800-6757
Equador: 1800-102-028
Espanha: 900-995-476
EUA: 1866-994-6851
França: 0800-912-831
Israel: 1809-455-511

Itália: 800-874-447
Japão: 0053-153-0002
México: 800-123-3363
Nova Zelândia: 0800-450-376
Panamá: 00800-0540-510
Paraguai: 009800-542-0051
Peru: 0800-54-248
Portugal: 800-854-006
Porto Rico: 1877-274-9383
Reino Unido: 0808-101-2747
Rep. Dominicana: 1800-751-3457
Suécia: 020-790-995
Suíça: 0800-563-806
Tailândia: 001800-1562-050-547
Uruguai: 000-405-4085
Venezuela: 0800-100-5640

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 o nosso app

Solicite assistência em poucos cliques!



Início do aplicativo

1. Leia os termos e condições e aceite-os;
2. Para acessar todas as áreas do nosso aplicativo, você precisa entrar com seus dados. Clique na opção **Tenho Cobertura**, você poderá se registrar com seu e-mail pessoal, através do Google, Facebook ou Apple Id.
3. Se você optar pelo registro com **e-mail pessoal**, você deverá criar uma nova senha para o app UA. Um e-mail de confirmação será enviado para a sua caixa de entrada. Caso você tenha optado por **Google, Facebook** ou **Apple Id**, deverá inserir a senha que já utiliza nesses meios.
4. Em seguida, para todas as opções acima, você deverá inserir seu **Nº de documento** OU **Nº do voucher**, sua **data de nascimento** e o seu **nome e sobrenome**.

Agora você tem acesso a todas as funções do App. Confira abaixo o que você encontra em cada uma das guias no menu.

Minha Cobertura

Nessa opção você pode verificar o número do seu voucher, se ele está ativo, o destino, a data de vigência, os dados dos passageiros, o tipo de produto, as características da cobertura e as suas condições gerais;

iCOVID

Acesse a nossa plataforma iCOVID, onde você pode encontrar informações atualizadas para planejar a sua próxima viagem.

Consulte a lista completa de países que exigem seguro viagem obrigatório, regras e restrições para entrada nos países, protocolos de higiene e segurança necessários antes da viagem, durante o voo e muito mais.

Solicitar Assistência

Na guia "Solicitar Assistência" você tem acesso as nossas modalidades de atendimento, caso enfrente algum imprevisto durante sua viagem. Veja abaixo os detalhes de cada opção:

Linhas de Assistência: verifique quais são as linhas telefônicas para solicitar assistência gratuitas de acordo com sua localidade (veja a listagem na página 1 e no App), ou ligue a cobrar para a operadora local.

Você também pode solicitar assistência via **Wi-Fi Call**, basta estar conectado a uma rede Wi-fi ou dados móveis (3G/4G/5G) e falar conosco de qualquer lugar do mundo.

Teleassistência Médica: obtenha atendimento médico através de vídeo-chamada de forma simples e em qualquer lugar do mundo, com espera máxima de 15 minutos;

Bate-papo Assistencial: converse via chat com um de nossos atendentes e receba as orientações necessárias para resolver seu problema da melhor maneira possível, podendo anexar imagens e enviar mensagens de voz.

Ferramentas Úteis

Dentre nossas ferramentas, você conta com: **Lista de Viagem**, **Gerente de Despesas**, **Conversor de Tamanhos**, **Tradutor** e **Conversor de Moedas**.

Em **Listas de Viagem** você pode incluir os itens indispensáveis para não esquecer de levar nada em sua viagem.

Em **Gerente de Despesas** você pode registrar os gastos de sua viagem, para controlar e organizar suas despesas.

Universal Assistance

Aqui você encontra algumas informações sobre nós, através das opções abaixo:

Você Sabia?: tenha acesso a informações importantes e dicas muito úteis sobre sua viagem, destinos e aproveite suas férias com mais segurança e tranquilidade.

Escritórios Comerciais: encontre o endereço e as informações para contato com os escritórios Universal Assistance no Brasil e no mundo.

Sobre: conheça um pouco mais sobre a Universal Assistance e nosso aplicativo.

Reembolsos

Nesta opção você será direcionado para a nossa página de solicitação de reembolsos online.

Em nossa página, selecione o seu país de origem e siga os passos, preenchendo suas informações e anexando os documentos necessários para realizar sua solicitação de reembolso.

Caso tenha dúvidas quanto a documentação necessária e como preencher algum formulário, consulte nosso site:

<https://www.universal-assistance.com/br-pt/checklist-reembolso.html> ou envie um e-mail para reembolso.br@universal-assistance.com.

Vip Delay

O benefício do Vip Delay está disponível para alguns planos do seguro viagem. Por favor verifique se o seu plano adquirido possui este benefício.

O Vip Delay se aplica para voos com demora maiores que **60 minutos**.

Para ter direito ao acesso a sala Vip em caso de atraso ou cancelamento de voo, você deverá se cadastrar no link <https://universalassistance.smartdelay.com/VIPDelay> com no mínimo **2 horas de antecedência** do horário do seu voo.

Importante: O cadastro para o Vip Delay é individual para cada viajante constante no voucher.