



## Termos e Condições



# Cobertura de Atraso de Bagagem Ampliada

A cobertura de Atraso de Bagagem Ampliada garante à Pessoa Elegível a indenização, em caso de atraso de entrega de sua(s) bagagem(ns).

## Para obter cobertura

Para que o benefício esteja disponível aos Cartões Visa indicados neste guia, é necessário que:

- o valor total das passagens tenha sido pago com um Cartão Visa; ou
- as passagens tenham sido compradas mediante resgate de pontos em programas de fidelidade, desde que as taxas de embarque e eventuais impostos devidos tenham sido pagos com um Cartão Visa; ou
- não havendo incidência de taxas de embarque ou impostos, somente as passagens tenham sido compradas mediante resgate de pontos obtidos pela utilização do Cartão Visa; e
- tenha sido emitido o Bilhete de Seguro Viagem.

## Definições

**AVISO DE SINISTRO:** Comunicação da Pessoa Elegível ou seu(s) beneficiário(s) à Seguradora sobre a ocorrência de um evento ou sinistro.

**BILHETE DE SEGURO:** documento emitido pela companhia seguradora que formaliza a aceitação da(s) cobertura(s) solicitada(s) pela Pessoa Elegível, substitui a apólice individual e dispensa o preenchimento de proposta, nos termos da legislação específica.

**CAPITAL SEGURADO:** É o valor na data de ocorrência do Evento Coberto pelo seguro que corresponde à quantia máxima a ser paga ou reembolsada pela Seguradora.

**CARTÃO ELEGÍVEL:** É o cartão de crédito ou débito ativo e válido, emitido no Brasil.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO:** Canal de comunicação e facilidades disponíveis (equipamentos, sistemas e pessoal) que tem como objetivo fazer a interface entre os clientes, a Visa e os serviços de assistência do seguro. O telefone é gratuito, disponível 24 (vinte e quatro) horas e com atendimento em português. Pode ser acessada pelos números 0800-891-3679 (Brasil)<sup>1</sup>, 1-800-396-9665 (EUA e Canadá)<sup>1e2</sup> ou chamada a cobrar ("collect call") 1-303-967-1098 (outros países)<sup>1e2</sup>.

<sup>1</sup>Para ligações feitas de telefone celular, todas as taxas de roaming são de responsabilidade do usuário. <sup>2</sup>Chamada a cobrar através de um operador internacional.

**EVENTO COBERTO:** É o acontecimento futuro, possível e incerto, em virtude do qual a Pessoa Elegível pode receber a indenização prevista no seguro.

**FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO:** Documento para a comunicação de um sinistro, que deve ser preenchido e devolvido juntamente com os documentos exigidos, nos prazos estabelecidos para cada um dos benefícios apresentados.

**PAÍS DE EMISSÃO DO CARTÃO:** para fins deste programa considera-se o país de emissão do cartão VISA o Brasil.

**PAÍS DE RESIDÊNCIA:** para fins deste programa o país de residência considera-se o domicílio da pessoa natural onde ela estabelece a sua residência com ânimo definitivo, que é assumido é o país de emissão do cartão Visa elegível, Brasil.

**PESSOA ELEGÍVEL:** É a pessoa física Titular ou adicional de um Cartão Elegível, bem como qualquer pessoa que tenha a passagem paga com o Cartão Elegível em nome do titular do cartão.

A Visa não é provedora dos seguros. Este seguro e sua correspondente cobertura são oferecidos pela AIG Seguros Brasil S/A, CNPJ/MF n.º 33.040.981/0001-50, aos portadores de Cartões Visa elegíveis onde a Visa tenha contratado essas coberturas. A Seguradora é responsável pela regulação do sinistro de acordo com os termos e condições da cobertura. A Visa não interfere na regulação do sinistro. Este documento contém uma descrição dos benefícios e não são apólices de seguro. O seguro está sujeito aos termos e condições gerais, limitações e exclusões da apólice contratada pela Visa, sendo possíveis alterações ou cancelamento dos termos e condições gerais do seguro.

**RISCOS EXCLUÍDOS:** eventos preestabelecidos neste Guia, nas Condições Gerais e Especiais do seguro, que isentam a SEGURADORA de qualquer responsabilidade quanto ao pagamento relativo a estes eventos.

**SEGURADORA:** é a AIG Seguros Brasil S.A., empresa autorizada pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) a funcionar no Brasil como Seguradora.

**TITULAR:** Significa uma pessoa física que possua um cartão Visa ativo e válido, emitido em seu nome no Brasil, como titular ou adicional.

**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. Exceto os:

- TRANSFERS utilizados imediatamente antes do embarque ou após o desembarque de voo operado por uma COMPANHIA AÉREA, desde que relacionados com a VIAGEM SEGURADA; e
- TRANSFERS que façam parte da VIAGEM SEGURADA.

**VIAGEM SEGURADA INTERNACIONAL:** É o período de tempo compreendido entre o início e o término da vigência das coberturas do seguro, sendo que o deslocamento deve ser para uma localidade fora do PAÍS DE RESIDÊNCIA realizado por uma empresa de TRANSPORTE PÚBLICO AUTORIZADO.

**VIAGEM SEGURADA NACIONAL:** É o período de tempo compreendido entre o início e o término da vigência das coberturas do seguro, sendo que o deslocamento deve ser maior que 100 km (Quilômetros) de seu local de domicílio tendo como destino o local dentro do território brasileiro, realizado por uma empresa de TRANSPORTE PÚBLICO AUTORIZADO.

## O que está coberto

A Pessoa Elegível estará coberta até o limite do capital segurado (ver tabela abaixo), desde que a passagem tenha sido paga inteiramente com o Cartão Visa elegível.

ESTA COBERTURA REFERE-SE EXCLUSIVAMENTE A VOOS REGULARES DE COMPANHIAS AÉREAS NÃO SENDO ABRANGIDOS, DESTA FORMA, OS VOOS FRETADOS.

Este benefício é valido somente durante o trajeto da VIAGEM SEGURADA NACIONAL ou VIAGEM SEGURADA INTERNACIONAL, e desde que comprovado através da apresentação do relatório comprobatório de perda (PIR – Property Irregularity Report).

Se tiver outro seguro válido, a Pessoa Elegível deverá optar por qual SEGURADORA dará a entrada do sinistro.

Se a bagagem sofrer atrasos enquanto estiver sob cuidado, controle e custódia da EMPRESA DE TRANSPORTE, A Pessoa Elegível deve primeiramente entrar em contato com a EMPRESA DE TRANSPORTE, antes de abandonar o local de entrega da bagagem, e apresentar uma reclamação formal e relatório comprobatório de perda (PIR -Property Irregularity Report) por escrito à EMPRESA DE TRANSPORTE munido do comprovante de despacho da bagagem.

## O que não está coberto

Além dos RISCOS EXCLUÍDOS comuns a todas as coberturas previstas nas condições gerais, para este Programa, excluem-se:

- a. Bagagem de mão, ou seja, os volumes transportados pelo segurado;
- b. Confisco da bagagem ou apreensão por parte da Alfândega ou outra autoridade governamental;
- c. Quando a Pessoa Elegível atuar como operador ou membro da tripulação no meio de transporte que deu origem ao evento;
- d. Se a Pessoa Elegível não notificar a companhia transportadora, através do preenchimento do formulário de irregularidade (PIR- Property Irregularity Report), antes de deixar o local de desembarque;
- e. Atraso de Bagagem decorrente de viagens, incluindo voos, de retorno ao ponto de partida original ou à cidade em que a Pessoa Elegível reside.

## Como emitir o seu Bilhete de Seguro

A PESSOA ELEGÍVEL tem duas opções para obter o seu BILHETE DE SEGURO VIAGEM:

- i. pode ligar para a CENTRAL DE ATENDIMENTO previamente ao embarque a sua viagem e solicitar o BILHETE DE SEGURO VIAGEM, que será enviado dentro das 48 horas posteriores à solicitação, por e-mail ou fax, sem custo adicional; ou
- ii. pode registrar-se no Portal de Benefícios Visa:  
[www.visa.com.br/portaldebeneficios](http://www.visa.com.br/portaldebeneficios), preencher as informações necessárias e obter o Bilhete de Seguro. Neste caso, o BILHETE DE SEGURO VIAGEM será enviado pelo correio eletrônico aa Pessoa Elegível em até 24 horas.

Para ser elegível ao benefício, a Pessoa Elegível deverá obrigatoriamente ter um Bilhete de Seguro válido. Este deverá ser apresentado em caso de sinistro. Somente estarão cobertas viagens iniciadas após a emissão do Bilhete de Seguro.

Estarão cobertas todas as viagens realizadas durante o período de vigencia do Bilhete de Seguro, desde que observado os termos e condições do seguro.

O Bilhete de Seguro Viagem tem vigência de 12 (doze) meses a partir da data da emissão. Se a viagem iniciada durante os 12 meses de cobertura do Bilhete de Seguro terminar após esse período, é imprescindível emitir um novo Bilhete de Seguro ao término dos primeiros 12 meses para complementar a cobertura.

Se você possui mais de um Bilhete de Seguro Viagem Visa emitido para a mesma Pessoa Elegível e as vigências dos bilhetes se sobreponem, serão consideradas as coberturas previstas em um único bilhete, não sendo as coberturas dos bilhetes acumuladas em caso de sinistro.

Todos os bilhetes de passageiro frequente, recompensa e cortesia para viagens de transporte comuns são cobertos, desde que os impostos e / ou despesas relacionados com a emissão de bilhetes forem pagos na íntegra com um cartão Visa elegível. Se não houver impostos ou despesas, ou se eles forem pagos com pontos do programa de recompensa, somente os bilhetes obtidos como resultado de cobranças feitas com um cartão Visa elegível serão cobertos. O banco deve enviar uma carta garantindo que os pontos adquiridos através do programa de fidelidade foram gerados pelo uso do cartão Visa coberto pelo seguro.

## Perda dos Benefícios

A Pessoa Elegível perderá o direito a qualquer indenização decorrente do seguro quando:

1. deixar de cumprir as obrigações indicadas para este seguro;
2. agravar (aumentar) intencionalmente (de propósito) o risco segurado;
3. por qualquer meio ilícito, fraude ou simulação por parte da Pessoa Elegível, durante sua vigência, ou ainda para obter ou aumentar a indenização, a Pessoa Elegível, seus propostos ou seus beneficiários, seus sócios controladores, dirigentes e administradores legais, e/ ou seu representante legal procurar obter benefícios do presente contrato;
4. fizer declarações inexatas, por si ou por seu representante, ou omitir circunstâncias. Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé da Pessoa Elegível, a Seguradora cancelará o seguro, cessando a cobertura a partir da data de cancelamento;
5. deixar de comunicar imediatamente à seguradora, logo que saiba, qualquer fato capaz de aumentar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé;
6. deixar de informar o sinistro à seguradora, tão logo tome conhecimento, e não adotar as providências imediatas para reduzir suas consequências;
7. o sinistro decorrer de dolo da Pessoa Elegível, má fé, fraude e/ou simulação.

## Valor do Benefício

### Cartão Elegível / Capital Segurado

Visa Signature	USD 500 <sup>(1)</sup> / R\$ 1.650 <sup>(2)</sup>
----------------	---

Visa Infinite	USD 600 <sup>(1)</sup> / R\$ 1.600 <sup>(2)</sup>
---------------	---

<sup>(1)</sup> Limite de CAPITAL ASEGURADO válido para viagens internacionais.

<sup>(2)</sup> Limite de CAPITAL ASEGURADO válido para viagens nacionais.

**OS CARTÕES VISA DISPÕEM DE DIFERENTES BENEFÍCIOS DE ACORDO COM A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO EMISSORA DO CARTÃO VISA. ASSIM, É ESSENCIAL QUE VOCÊ, CONTATE O SEU EMISSOR PARA CONFIRMAR SE O SEGURO OU A COBERTURA SECURITÁRIA PREVISTA NESTE GUIA ESTÁ DISPONÍVEL PARA O SEU CARTÃO VISA.**

## Onde tem cobertura

Este benefício está disponível em vários lugares do mundo, exceto nos seguintes países: Cuba, Síria, Irã, Coréia do Norte e Região da Criméia.

## Como proceder em caso de sinistro?

A Pessoa Elegível ou o representante da Pessoa Elegível deve comunicar a ocorrência do sinistro de imediato, mesmo que ainda não esteja de posse da documentação que instruirá o FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO. A Pessoa Elegível tem três opções para abrir um sinistro:

### 1. No Portal de Benefícios

Caso tenha duvidas ou perguntas em relação a qualquer uma das etapas do processo por favor contate-nos via Chat.

A Pessoa Elegível também pode abrir sua solicitação através do Portal de Benefícios Visa: [www.visa.com.br/portaldebeneficios](http://www.visa.com.br/portaldebeneficios) preencher o formulário de solicitação, incluir a documentação necessária e acompanhar o seu caso.

### 2. Por correio eletrônico

- a. Por favor envie sua solicitação para [lacclaim@ap-visa.com](mailto:lacclaim@ap-visa.com) contendo a informação relativa a que benefício deseja abrir uma reclamação de sinistros.
- b. O titular do cartão receberá um pacote inicial contendo o formulário de solicitação e a lista de documentos necessários para cada solicitação.
- c. Todos os documentos exigidos, incluindo o formulário de requerimento, devem ser enviados eletronicamente para [lacclaim@ap-visa.com](mailto:lacclaim@ap-visa.com).

### 3. Por correio

Claims Administrator  
Visa Card Benefits Administration  
Maipú 255, Piso 17  
C1084ABE, Buenos Aires, Argentina

## Documentos básicos necessários para aviso de sinistro

A PESSOA ELEGÍVEL deverá preencher o formulário de solicitação e enviá-lo juntamente com a seguinte documentação (a lista abaixo contempla todas as situações, a CENTRAL DE ATENDIMENTO o ajudará a identificar os documentos necessários a sua solicitação):

- Cópia do Bilhete de Seguro Viagem e Complemento.
- Cópia do extrato da conta do cartão Visa que mostra a pagamento total da passagem de viagem.
- Cópia da passagem ou do bilhete eletrônico da empresa de transporte como prova de que a tarifa completa da viagem foi cobrada no seu cartão Visa.
- Relatório de Irregularidade de Bagagem (PIR, Property Irregularity Report) fornecido pela empresa de transporte declarando a demora da bagagem.
- Formulário de Autorização de Crédito em Conta Corrente.
- Qualquer outra informação que possa ser requerida.

O titular do cartão é a única pessoa autorizada a abrir uma solicitação.

## Considerações Finais

Esta descrição de cobertura não é uma apólice ou contrato de seguro e pretende ser um guia geral informativo da cobertura disponibilizada pela Visa International em toda a região da América Latina e Caribe e foi atualizada em outubro de 2018. Esses benefícios se aplicam somente aos cartões Visa com capacidade de uso internacional. Os portadores de cartão devem consultar seu emissor para verificar se a cobertura se aplica ao seu cartão Visa. Este documento é um resumo da política que deve ser distribuída integralmente aos portadores de cartão. Se um

emissor da Visa usar extratos ou partes deste material para distribuição aos portadores de cartão, ele o fará por sua conta e risco.

É da exclusiva responsabilidade do emissor garantir que o seu programa de cartão, contrato de cliente, benefícios e características do cartão e outras divulgações e práticas do emissor estejam em total conformidade com todas as leis, regulamentos e outros requisitos legais federais, estaduais e locais aplicáveis. Os emissores devem rever o programa de benefícios do cartão com seu departamento jurídico para garantir que o programa de benefícios do cartão e as divulgações e contratos com o cliente relacionados a esses benefícios ou recursos do cartão cumpram todos os requisitos legais aplicáveis. A Visa não faz representações ou garantias quanto às informações contidas neste documento. Este material não constitui aconselhamento jurídico ou opinião.

A cobertura de seguro é subscrita por empresas aprovadas da AIG Insurance Company. As disposições completas relativas a esses planos de seguro estão contidas na Apólice Principal ("Master Policy") em arquivo com o Administrador do Plano, Affinity Insurance Services, Inc., em nome da Visa International, Região da América Latina e Caribe em Miami, Flórida, EUA. Em caso de qualquer discrepância entre as descrições neste documento e a política assinada pelo titular do cartão localmente, a política em vigor no local governará (na jurisdição onde o cartão Visa foi emitido). Em alguns casos, de acordo com as disposições da apólice admitida localmente emitida na jurisdição onde seu cartão Visa internacional foi emitido, os valores de benefícios em dólares americanos mostrados serão convertidos em moeda local equivalente e certos detalhes da cobertura podem diferir do que é descrito neste documento. O pagamento dos sinistros será feito na moeda local, quando exigido por lei, com a taxa de câmbio oficial publicada na data em que o sinistro for pago.

A AIG, e / ou qualquer resseguradora correspondente, se aplicável, não será responsável por fornecer qualquer cobertura ou fazer qualquer pagamento se isso vier a violar qualquer lei ou regulamento de sanções, tais como, mas não limitado a, as sanções administradas e executados pelo Departamento de Controle de Ativos Estrangeiros (OFAC) do Departamento do Tesouro dos EUA, que exporia a AIG, e / ou qualquer resseguradora correspondente, se aplicável, sua controladora, a qualquer penalidade sob qualquer lei ou regulamento de sanções.

**ATENÇÃO:** Por favor, verifique com seu banco para verificar o que se aplica a cobertura para o seu cartão Visa.

A Visa não é provedora dos seguros. Este seguro e sua correspondente cobertura são oferecidos pela AIG Seguros Brasil S/A, CNPJ/MF n.º 33.040.981/0001-50, aos portadores de Cartões Visa elegíveis onde a Visa tenha contratado essas coberturas. A Seguradora é responsável pela regulação do sinistro de acordo com os termos e condições da cobertura. A Visa não interfere na regulação do sinistro. Este documento contém uma descrição dos benefícios e não são apólices de seguro. O seguro está sujeito aos termos e condições gerais, limitações e exclusões da apólice contratada pela Visa, sendo possíveis alterações ou cancelamento dos termos e condições gerais do seguro.

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

Os seguros e benefícios ofertados aos portadores do Cartão Visa são fornecidos sem que a Pessoa Elegível tenha que custeá-los.

## Conversão dos Valores de Capital Segurado em moeda estrangeira

As despesas efetuadas no exterior serão estabelecidas em moeda estrangeira apenas como referência.

O valor será convertido e atualizado monetariamente, nos termos da legislação específica, respeitando o limite do capital segurado estabelecido para cada cobertura, cujo reembolso ou pagamento de indenização relacionada às despesas efetuadas no exterior será realizado em moeda nacional, com base na data:

- a. Quando do pagamento realizado pela Pessoa Elegível através de cartão de crédito, será considerada a taxa de câmbio aplicada pelo banco emissor do cartão de crédito, incluindo-se os impostos incorridos pela operação financeira (IOF) com base na data do pagamento da fatura;
- b. Quando do pagamento realizado em espécie pela Pessoa Elegível será considerada para conversão a última taxa de câmbio de venda da moeda de emissão do seguro divulgada pelo Banco Central do Brasil na data do pagamento da indenização.

**ATENÇÃO:** Para **VIAGEM SEGURADA NACIONAL** todos os valores, e qualquer pagamento de indenização referente a esse seguro, serão realizados em moeda nacional, conforme estabelecido no **BILHETE DE SEGURO**.

## Telefones da central de atendimento Visa:

BRASIL<sup>1</sup>: 0800-891-3679

EUA E CANADÁ<sup>1-2</sup>: 1-800-396-9665

OUTROS PAÍSES<sup>1-2</sup>: 1-303-967-1098

<sup>1</sup>Para ligações feitas de telefone celular, todas as taxas de roaming são de responsabilidade do usuário. <sup>2</sup>Chamada a cobrar através de um operador internacional.

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.

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

Seguro Viagem: Processo SUSEP 15414.900762/2015-16, garantido pela AIG Seguros Brasil S/A, CNPJ/MF n.º 33.040.981/0001-50.