



Vítimas de Crime

Vítimas de Crime

Para nós, a sua segurança deve ser tratada sempre como prioridade. Por isso, oferecemos nosso apoio caso você sofra um assalto, agressão, roubo ou furto, seja de seu automóvel ou residência e ferimentos pessoais decorrentes destes.



Coberturas

Essa assistência oferece proteção em casos de problemas em consequência de assalto, agressão, roubo ou furto envolvendo o segurado, seu automóvel ou residência e ferimentos pessoais decorrentes destes.



Para a prestação dos serviços, serão considerados os seguintes itens

- **Assistência Médica:** em decorrência de um evento, a prestadora de serviços fornecerá os serviços descritos abaixo, limitadas as despesas a R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por atendimento e 2 (dois) eventos por ano.
 - **Atendimento de casos emergenciais:** a assistência médica de emergência será efetuada dentro do menor prazo possível. Não havendo possibilidade de acionar a prestadora de serviços devido a localização e urgência do evento, o segurado poderá recorrer a outros médicos, sendo o mesmo ressarcido do adiantamento efetuado por despesas médicas, não podendo esse valor exceder a sua cobertura.
 - **Atendimento por especialistas:** será prestado este atendimento mediante indicação da equipe médica da prestadora de serviço.
 - **Exames médicos complementares:** análises radiológicas, exames de laboratório e outros, quando forem necessários e autorizados pela equipe médica da prestadora de serviço.
 - **Internação Hospitalar:** quando for recomendada pela equipe médica da prestadora de serviço, será efetuada no estabelecimento mais indicado, segundo a natureza do ferimento ou doença do segurado.
 - **Intervenções Cirúrgicas:** serão efetuadas, quando necessárias e autorizadas pela equipe médica da prestadora de serviço.
 - **Gastos Médicos e Hospitalares:** entende-se por gastos médicos e hospitalares os honorários de médicos e de cirurgião, outros honorários e diárias hospitalares, serviços de enfermagem, exames médicos e complementares, além de medicamentos prescritos até o limite indicado no item Assistência Médica.
- **Traslado Médico:** decorrente de um Evento fora do município de domicílio do segurado será providenciado:
 - **Transferência do segurado, após os primeiros socorros,** a um Centro Hospitalar adequado, através do meio de transporte que a Equipe Médica da prestadora de serviço considerar mais apropriado, por ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI com a devida aparelhagem médico-auxiliar. Caso haja necessidade, o segurado será acompanhado por um médico ou um enfermeiro.
 - **Reembolso das despesas de traslados emergenciais** efetuados em caso de comprovado risco de vida, limitadas as despesas a R\$ 1.000,00 (um mil reais).

O avião UTI não será utilizado em traslado intercontinental.
- **Repatriamento/Retorno de Corpo:** no caso de falecimento fora do município de domicílio, haverá atendimento às formalidades administrativas necessárias para o repatriamento/retorno do corpo, transportando-o em esquife standard, inclusive até o Município de domicílio do segurado no Brasil (ou trecho equivalente), não estando incluídas as despesas relativas à preparação do corpo, ao funeral e ao sepultamento.
- **Orientações em Caso de Roubo ou Furto de Documentos:** em caso de roubo ou furto dos documentos, fora do município de residência, a prestadora de serviço, fornecerá, a pedido do segurado e limitado a 02 (dois) eventos por ano, informações relativas a:
 - como proceder em relação a polícia local;
 - endereço e telefone de Consulado ou Embaixada no local do evento;
 - cartões de crédito, indicando o número de telefone para cancelamento dos mesmos;
 - providências junto às companhias transportadoras para substituição dos respectivos títulos de transporte;
 - providências para cancelamento e substituição de Travellers Checks e talões de cheque.
- **Transmissão de Mensagens:** na ocorrência de um dos Eventos previstos, podemos fazer a transmissão de mensagens urgentes, a uma ou mais pessoas indicadas pelo Segurado, caso ele deseje.



Serviços de assistência a pessoas somente em viagem

- **Serviço de Garantia de Viagem de Retorno:** em caso do segurado possuir um bilhete aéreo com data ou limitação de retorno e, em decorrência de um dos eventos cobertos estiver obrigado a retardar ou adiantar seu retorno programado, a diferença de tarifa será assumida pela prestadora de serviço para que essa viagem prossiga fora da data fixada ou de limitação, limitadas as despesas ao valor da diferença da passagem em classe econômica (aérea ou rodoviária) e a 2 (dois) eventos por ano.
- **Serviço de Adiantamento de Fundos:** em caso de roubo ou furto de dinheiro e cartões de crédito que impossibilite o segurado de assumir o pagamento de despesas com hospedagem em hotéis e/ou títulos de transporte e, se ele se encontrar a mais de 100 (cem) km do seu município de domicílio, poderá solicitar adiantamento, através de pagamento direto ao Hotel e/ou Transportadora, mediante assinatura de Termo de Reconhecimento de Dívida.
O valor do adiantamento está limitado a R\$1.000,00 (um mil reais) e a 2 (dois) eventos por ano. Este valor deverá ser devolvido pelo segurado à prestadora de serviço no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, ao câmbio Turismo da data do reembolso.
- **Serviço de Alteração no Plano de Viagem:** se houver a necessidade de modificar os planos

de viagem do segurado junto às Companhias Transportadoras e/ou agências de viagem, decorrente de um evento, haverá a reorganização do seu roteiro, limitado a 2 (dois) eventos por ano.



Serviços de assistência aos veículos

- **Despachante:** em caso de roubo ou furto do veículo, haverá o auxílio ao segurado através da prestação de serviço de um despachante para que se cumpram as devidas formalidades legais a seguir mencionadas, limitadas a 2 (dois) eventos por ano:
 - Retirada do boletim de ocorrência.
 - Obtenção da certidão policial de não localização do veículo.
 - Obtenção da certidão negativa de multas.
 - Formulação do pedido de isenção do IPVA.
 - Somente os custos administrativos, taxas e multas correrão por conta do segurado.
 - No exterior este serviço será prestado por um advogado.
- **Serviço de Cadastro no CNRV:** em caso de roubo ou furto do veículo do segurado, haverá a inclusão do referido veículo no **Cadastro Nacional dos Veículos Roubados (CNVR)**, a fim de facilitar a sua localização, limitado a 2 (dois) eventos por ano.



Sobre a Mondial Assistance Este serviço é prestado pela Mondial Assistance Brasil (CNPJ: 52.910.023/0001-37), empresa líder em serviços de assistência 24 horas nos segmentos Automotivo, Viagem, Residencial, Saúde e Vida atuando em mais de 170 países. São 34 centros de operações, cobrindo todos os continentes, 12 mil colaboradores, 58 idiomas, 400 mil prestadores de serviços e 180 correspondentes. No Brasil, são mais de 20 anos de atuação, com cerca de 1.000 profissionais e uma célula médica com equipe bilingue e 11.000 prestadores de serviços que vivem para ajudar.

Central de Atendimento 3003 Life - 3003 5433 (capitais e grandes centros) 0800 MetLife - 0800 638 5433 (demais localidades)

SAC - Serviço de Apoio ao Cliente Reclamações, Cancelamentos, Sugestões e Elogios - 0800 746 3420 (24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil)

Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala 0800 723 0658 - 24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil.