

1. Procedimento para solicitar assistência

Se necessitar de assistência independentemente da sua situação geográfica em estrita concordância com as demais cláusulas desta condição geral, o beneficiário deverá contatar a central de serviços de Assistência Bora. Para entrar em contato telefônico com a central, o beneficiário deverá solicitar a chamada diretamente a central de serviços de Assistência nos números e contatos (Email, Telefone e/ou Whatsapp) que foram habilitados e disponíveis no voucher de assistência.

É uma obrigação do beneficiário sempre chamar e reportar à emergência. Em casos onde o beneficiário não possa fazer o contato direto com a central, deverá fazer o processo de comunicação qualquer outra pessoa em seu nome de modo que a central operativa possa contatar o cliente para coordenar o atendimento.

2. Validade Territorial

Quando contratado produto Internacional (Europa, EUA, América Latina, Argentina ou Mundial)

Os serviços serão prestados de acordo com o destino e regras aplicáveis nas condições gerais do produto Bora Seguro Viagem.

Quando contratado produto Brasil

Os serviços serão prestados obrigatoriamente em território nacional, excluindo-se a cidade de residência do beneficiário.

3. Elegibilidade

São elegíveis aos serviços de assistência os beneficiários que adquiriram os serviços de assistência e que estão discriminados no respectivo documento de compra, não podendo em hipótese alguma ser transferidos a terceiros.

4. Vigência das Assistências

Os serviços de assistência serão prestados de acordo com a vigência contratada descrita no voucher de assistência. A vigência se inicia a partir das 00h00min da data indicada como “início de vigência” e se encerra as 23h59min na data indicada como “final de vigência”.

5. Restrições dos serviços

Os serviços de assistência não serão prestados caso o beneficiário não entre em contato com a Central de Assistência. Também estarão excluídos casos decorrentes e consequentes da ingestão de álcool.

6. Coberturas de Assistência

6.1. Auxílio na contratação de advogado

O Bora irá auxiliar o usuário na contratação de um Advogado para realizar a defesa civil ou criminal/penal do Beneficiário, no caso de ser imputada a ele a responsabilidade por um acidente de trânsito. Os custos dos honorários advocatícios serão inteiramente do usuário, cabendo apenas ao Bora a indicação e o auxílio na contratação.

O beneficiário poderá indicar uma pessoa no Brasil, que poderá ficar responsável pela transferência do valor dos honorários à Central Operativa, que fará o repasse do valor ao advogado indicado, sem custos de transferência ou remessa do valor.

Se encontram excluídos deste benefício, qualquer evento onde o beneficiário esteja sob efeitos do álcool como também atos de sabotagem e terrorismo.

6.2 Auxílio no pagamento de fiança judicial

Se o beneficiário for detido em consequência de um acidente de trânsito, o Bora irá auxiliar na transferência nacional ou internacional, ou da remessa nacional ou internacional para o devido pagamento de fiança. O beneficiário será responsável pelo custeio integral da fiança, exceto o custo da transferência/remessa em si.

O beneficiário poderá indicar uma pessoa no Brasil, que poderá ficar responsável pela transferência do valor dos honorários à Central Operativa, que fará o repasse do valor a título de fiança às autoridades locais.

Se encontram excluídos deste benefício, qualquer evento onde o beneficiário esteja sob efeitos do álcool. Como também atos de sabotagem ou terrorismo.

6.3. Auxílio na transferência de fundos

Durante a viagem, em caso de necessidade imperiosa e imprevista, o Bora irá auxiliar o passageiro na transferência nacional ou internacional do montante. Este benefício será aplicado uma única vez, qualquer que seja o prazo de validade do Plano de Assistência.

O valor a ser transferido deverá ser enviado a uma conta da Central Operativa, por qualquer pessoa no Brasil indicada pelo beneficiário. O valor será devidamente entregue ao beneficiário sem custo de transferência na conta bancária indicada.

6.4. Auxílio na Localização de Bagagem

No caso de roubo ou extravio de bagagens em voo regular e quando sob responsabilidade da companhia aérea transportadora, o Bora assistirá o usuário em caráter informativo do status do processo de busca e entrega da bagagem. Este serviço se resume apenas ao monitoramento da localização junto à companhia aérea transportadora, sendo esta a responsável integralmente pela localização e entrega de fato.

Não estão incluídas neste serviço bagagens de voos fretados ou bagagens de mão que não foram despachadas.

6.5. Orientação em Caso de perda de Documentos

O Bora prestará assessoria ao Beneficiário para a denúncia do extravio, furto ou roubo de seus documentos, bagagens e objetos pessoais. Serão informados os procedimentos cabíveis a serem tomados junto aos órgãos competentes, inclusive para a obtenção de um novo passaporte ou outra medida que seja necessária para a obtenção da segunda via do documento.

6.6. Auxílio emergencial 24h, por telefone, e-mail ou WhatsApp

O Bora disponibilizará sua central de emergência disponível 24 horas e 365 dias do ano, para o atendimento telefônico, e-mail e whatsapp. Será oferecido a mais ampla rede de meios de contato para o usuário usufruir de seu atendimento, inclusive a transmissão de mensagens urgentes para os familiares, corretor de seguros ou agente de viagens, auxílio na reserva de hotéis em caso de prorrogação de estadia, e auxílio na reserva ou alteração do bilhete aéreo em caso de impossibilidade de retorno do segurado decorrente de internação.

6.7 Acesso a rede credenciada mundial

Durante a viagem, o usuário dos serviços Bora poderá acessar a mais ampla rede de provedores médicos, odontológicos, especialistas, hospitais, aéreo, ambulâncias entre outros para receber o atendimento dentro das condições estabelecidas no contrato do atendimento, para superar os eventos agudos que se apresentarem.

Este serviço baseia-se apenas na indicação do local credenciado, sendo a seguradora emissora do bilhete de seguro viagem responsável pela garantia dos custos de atendimento médico em si.

7. Considerações Gerais

Em todos os casos, para a obtenção dos serviços o Beneficiário deve:

7.1. De forma imprescindível notificar a central, ainda quando o problema suscitado se encontre totalmente resolvido, visto que o Bora não poderá tomar a seu cargo o custo de nenhuma assistência sem o prévio conhecimento e autorização da Central de Serviços de Assistência

7.2. Aceitar que o Bora reserve o direito de gravar e auditar as conversações telefônicas que considere necessárias para um bom desenvolvimento da prestação dos seus serviços. O beneficiário aceita expressamente a modalidade indicada e manifesta sua conformidade em pôr à eventual utilização dos registros como meio de prova em caso da existência de alguma controvérsia a respeito da assistência prestada

7.3 Aceitar e acatar as soluções indicadas e recomendadas pela Central de Serviços de Assistência e, se for o caso, consentir a repatriação a seu país de origem quando, conforme opinião médica, seu estado de saúde o permitir e o exigir.

7.4. Em todos aqueles casos em que o Bora precisar, o Beneficiário deverá providenciar as autorizações para revelar sua história clínica completando o Record Release Form (autorização para entrega de informação médica) que enviará ao centro médico e o devolverá completo por email à mesma à Central de Serviços de Assistência. Igualmente, o Beneficiário autoriza de forma absoluta e irrevogável o Bora a requerer em seu nome qualquer informação médica aos profissionais tanto do exterior como do país da sua residência.

Nota: Em alguns países, principalmente nos Estados Unidos, devido razões de padronização informática, a maioria dos centros médicos, como hospitais, clínicas, laboratórios, muitas vezes enviam faturas e / ou pedidos de pagamento para os pacientes atendidos, até mesmo depois que as contas ou faturas foram pagas e liquidadas. Caso isto aconteça, o beneficiário deve contatar o escritório da Central de Serviços de Assistência nos números fornecidos ou escrevendo para contato@boraseguroviagem.com.br e notificar esta situação.