

CONDIÇÕES GERAIS RAIL PROTECTION PLAN

Capítulo I – ASPECTOS GERAIS.

I.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

As presentes Condições Gerais regem a prestação do serviço de assistência TRAVEL ACE ao VIAJANTE durante as viagens que realizar, com o alcance e limites aqui definidos. Estas condições gerais, o alcance e os limites dos serviços aqui previstos serão considerados conhecidos e aceitos pelo VIAJANTE a partir da contratação e efetivo pagamento dos serviços.

I.2. PARTES

1.1. CONTRATANTE

CONTRATANTE é a pessoa, física ou jurídica, que adquire os serviços de assistência integral ao VIAJANTE por ela escolhido e referido no “voucher” correspondente.

1.2. VIAJANTE

VIAJANTE é a pessoa física, cujo nome consta no “voucher”, beneficiária dos serviços de assistência prestados pela CONTRATADA/TRAVEL ACE.

1.3. CONTRATADA

CONTRATADA, também denominada TRAVEL ACE ASSISTANCE, é a Asistbras S/A Assistência ao Viajante, CNPJ/MF 07.139.957/0001-62, sediada em São Paulo-SP, na Av. Ipiranga, nº 353, Térreo, CEP 01046-010, que promove, no Brasil, os serviços da Travel Ace Assistance - Produtos de Assistência Integral ao Viajante.

I.3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E SEUS LIMITES EM VALORES

A TRAVEL ACE presta serviços de assistência ao VIAJANTE, nas situações de emergência expressamente previstas nas presentes Condições Gerais, respeitados os limites, em valores, previstos no “voucher” entregue ao VIAJANTE.

I.3. DEFINIÇÕES

- 1. Âmbito territorial** – os serviços aqui previstos serão prestados pela TRAVEL ACE somente fora do país de domicílio do VIAJANTE, e nos países que compõem o território Europeu.
- 2. Condições Gerais** – é o conjunto das cláusulas que definem as obrigações e direitos das partes contratantes, bem como a extensão dos serviços a serem prestados pela TRAVEL ACE.

3. **Domicílio do Viajante:** é o endereço que consta declarado no voucher, para o qual será enviada toda e qualquer comunicação relativa ao presente contrato, com exclusão de qualquer outro.
4. **Furto** – subtração de coisa alheia para si ou para outrem.
5. **PERDA do bilhete DE TREM:** significa o extravio accidental do bilhete de trem em nome do VIAJANTE.
6. **Roubo** – subtração de coisa alheia cometida com violência ou ameaça.
7. **Viagem** – é a saída do VIAJANTE de seu país de domicílio e o posterior retorno do mesmo.
8. **Vigência** - Período de tempo, previsto em dias, meses ou ano, devidamente delimitado no "voucher", em que a TRAVEL ACE prestará os serviços previstos no PRODUTO adquirido.
9. **"Voucher"** – É o documento, pessoal e intransferível, entregue ao VIAJANTE, que formaliza a contratação do PRODUTO adquirido, e que contém o seu nome, idade, prazo de validade, duração, data de emissão, **os serviços a serem prestados e limites em valores.**

Capítulo II - DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Através do produto RAIL EUROPE, a TRAVEL ACE presta os seguintes serviços ao VIAJANTE:

II.1. Troca de bilhete de trem por perda, furto ou roubo

II.2. Transmissão de mensagens urgentes

II.3. Orientação em caso de perda de documentos ou cartões de crédito

II.4. Linha para Consulta

II.1. DA PERDA, FURTO OU ROUBO DO BILHETE DE TREM

Ocorrendo o extravio accidental, furto ou roubo do bilhete de trem de que seja titular o VIAJANTE, dentro do território Europeu, a TRAVEL ACE promoverá ao mesmo, a seu exclusivo critério, o reembolso da importância do trecho original não utilizado ou do valor da substituição do referido bilhete de trem, o que for menor.

1. Condições:

- a) A TRAVEL ACE somente prestará os serviços aqui previstos se o VIAJANTE tiver adquirido o plano de assistência RAIL EUROPE antes do início de sua viagem e em conjunto com a compra do bilhete de trem. A Travel Ace poderá requerer do VIAJANTE toda a documentação

necessária para comprovar esse fato, cuja recusa, pelo VIAJANTE, exonerará a TRAVEL ACE de prestar a assistência aqui prevista;

- b) Os serviços assistenciais aqui previstos somente poderão ser utilizados pelo VIAJANTE em uma Viagem somente;
- c) **A TRAVEL ACE não prestará os serviços aqui previstos se VIAJANTE estiver ilegalmente em país estrangeiro;**
- d) O Titular deverá comprar um novo bilhete de trem ou um bilhete de troca. No caso de perda de passagens de trem Premier, o VIAJANTE deverá comprar o bilhete ou as passagens para as mesmas cidades de origem e destino. **Passagens aéreas e de ônibus não estão inclusas.**

2. Do procedimento

Ocorrido o extravio, furto ou roubo do bilhete de trem, compete ao VIAJANTE, antes da aquisição de outro bilhete, comunicar-se com a Central Operacional da TRAVEL ACE para obtenção da devida autorização, através do número telefônico de acesso gratuito correspondente ao país em que se encontre, informando:

- Nome completo do VIAJANTE;
- Número de "voucher", período de vigência e data de saída e retorno de viagem;
- Lugar onde se encontrar, com endereço e números telefônicos exatos.

No caso de dificuldade na comunicação com a TRAVEL ACE através dos números de telefone gratuitos indicados no "voucher", o VIAJANTE deverá se comunicar com a TRAVEL ACE mediante ligação a cobrar, solicitando à operadora telefônica uma ligação com essas características. Se isso não for possível, o VIAJANTE deverá realizar a ligação por sua conta, cujos gastos serão reembolsados pela TRAVEL ACE, desde que apresente, nos 30 (trinta) dias úteis subseqüentes ao de seu retorno ao país de residência ou do prazo de validade do "voucher", o que ocorrer antes, a fatura original, na qual deve constar o número de telefone para o qual realizou a chamada.

Todas as comunicações recebidas pela Central Operacional da TRAVEL ACE, por razões de segurança e de qualidade, poderão ser gravadas e registradas. Se o VIAJANTE não desejar que sua voz fique registrada, ele deverá comunicar ao operador que atender a sua chamada. A negativa ficará registrada. As gravações das chamadas servirão como meio de prova em caso de possíveis desavenças e/ou conflitos entre as partes.

3. Exclusões

Estão excluídos dos serviços assistenciais da TRAVEL ACE os seguintes eventos:

- a) Atraso, detenção ou confisco do bilhete de trem por funcionários de alfândegas, funcionários policiais, funcionários de migrações ou outros funcionários de segurança;

b) Passagens de trem que não estejam em posse do VIAJANTE no momento da perda;

c) Todo fato ocorrido por catástrofes climáticas de qualquer tipo, atos em massa que impliquem alteração da ordem pública por qualquer causa: guerra civil ou internacional declarada ou não; rebelião; sedição; motim, tumulto popular; vandalismo; guerra ou terrorismo, tanto em condição individual como geral, qualquer que seja sua exteriorização: física, química ou biológica; mobilizações de caráter político ou sindical, greves, locaute, seqüestros, eventos climáticos fortuitos ou fatos de força maior, tais como sismos, inundações, furacões, tempestades, avalanches e outros fenômenos atmosféricos.

d) Qualquer tipo de ação desonesta, fraudulenta ou criminal realizada pelo VIAJANTE, assim como as conseqüências dos fatos que o mesmo, por ação ou omissão, provoque dolosamente ou com culpa grave. Para os fins desta Cláusula, entende-se por "culpa grave" à ação grosseiramente negligente cometida pelo VIAJANTE, cujo resultado, por agir deste modo, tivesse sido previsto por qualquer pessoa razoavelmente diligente.

e) Danos à bilhete de trem ocasionados pela ruptura ou uso, deterioração gradual, infâmias ou vício inerente;

4. Documentação

Para o devido reembolso ou aquisição de novo bilhete, o VIAJANTE deverá apresentar à TRAVEL ACE, nos 30 (trinta) dias úteis subseqüentes ao de seu retorno ao país de domicílio ou vencimento do "voucher", o que ocorrer primeiro, os seguintes documentos:

- a) Cópia do passaporte ou outro documento que comprove a entrada do VIAJANTE em país estrangeiro;
- b) denúncia policial correspondente ao roubo ou extravio dentro das 24 horas de ocorrido o fato;
- c) relatório por escrito que indique como foram extraviados ou roubados os documentos;
- d) cópia do "voucher" em nome do VIAJANTE;
- e) original do bilhete de trem de reposição;
- f) documentação que comprove sua viagem, tal como a passagem aérea, cartões de embarque etc, que comprove as datas de início e finalização da viagem do VIAJANTE.

A solicitação de reembolso fora do prazo aqui previsto ou a não entrega, pelo VIAJANTE, dos documentos relacionados na presente cláusula, exonera a TRAVEL ACE de toda e qualquer responsabilidade.

5. Do reembolso pela TRAVEL ACE

A TRAVEL ACE reembolsará ao VIAJANTE o valor do bilhete na moeda em que este foi pago, de acordo com a documentação apresentada. Se o pagamento se deu em moeda estrangeira, o reembolso será feito em moeda corrente do país em que tenha sido emitido o "voucher", utilizando-se o câmbio oficial vigente no momento de emissão do bilhete de trem.

A importância a ser reembolsada estará limitada ao valor do trecho sem uso do bilhete de trem original ou do valor da substituição do referido bilhete de trem, o que for menor.

A data de perda será a data em que o VIAJANTE tomar conhecimento da perda do bilhete de trem ou 24 horas antes da denúncia policial, o que for posterior.

No caso de perda que envolva e afete a mais de um Integrante no bilhete RAIL EUROPE, a responsabilidade máxima da TRAVEL ACE não excederá, em conjunto e para todos os Integrantes que estejam envolvidos, a quantia de US\$ 2.000 (dois mil dólares norte-americanos), importância esta que será distribuída entre todos os Integrantes pró-rata, mantendo-se o limite máximo que corresponda ao Produto contratado por bilhete.

II.2. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

A TRAVEL ACE se encarregará pela transmissão de mensagens urgentes e justificadas de que o VIAJANTE necessite, relativas aos eventos previstos nas presentes Condições Gerais e no "voucher". A TRAVEL ACE transmitirá a mensagem, na medida de suas possibilidades, à pessoa indicada para comunicações em casos de emergências ou, na falta desta, ao agente de viagens encarregado.

II.3. - ASSISTÊNCIA NO CASO DE EXTRAVIO DE DOCUMENTOS E/OU CARTÕES DE CRÉDITO

Quando ocorrer o extravio ou subtração de documentos fundamentais e inerentes à viagem, tais como passaporte, bilhetes de transporte, "vouchers" de serviços turísticos, cartões de crédito etc, a TRAVEL ACE prestará orientação para a solução do problema. A TRAVEL ACE se obriga, unicamente, a orientar e prestar ajuda na orientação do VIAJANTE acerca das providências a serem tomadas, sempre em conformidade com as normas regentes para a reposição dos documentos.

A TRAVEL ACE não se responsabiliza por gastos ou custos ligados à substituição de documentos pessoais, bilhetes aéreos, cartões de crédito roubados ou extraviados.

II.4. LINHA DE CONSULTAS

Antes de viajar, quando o VIAJANTE solicitar, a TRAVEL ACE, através de sua Central Operacional e durante 24 horas, nos 365 dias do ano, poderá oferecer-lhe informação e dados referentes a:

- a)** Hotéis, clima, moeda, consulados, embaixadas, enfim, informações do seu local de destino;
- b)** Conselhos gerais antes da viagem em relação às patologias e/ou necessidades do cliente;
- c)** Informação sobre medicamentos equivalentes no caso de extravio ou esquecimento de sua medicação habitual.

Capítulo III – CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS.

III.1. Vigência dos serviços:

A vigência dos serviços a serem prestados pela TRAVEL ACE começará na data de início de validade prevista no “voucher” e se estenderá até a data de finalização da vigência do bilhete de trem.

O término da vigência dos serviços da TRAVEL ACE implicará na cessação automática de todos os serviços detalhados nestas Condições Gerais.

Quando o VIAJANTE interromper de forma imprevisível sua viagem, por qualquer motivo, e retornar ao país de sua residência, o “voucher” deixará de ter validade a partir desse instante. Nesse caso, o VIAJANTE não poderá reclamar qualquer reembolso pelo período de tempo não decorrido nem utilizado.

Uma vez iniciada a viagem, não será possível alterar a vigência ou promover o cancelamento do “voucher”, por nenhuma razão e sob nenhuma circunstância.

III.2. Sub-rogação:

Até a totalidade dos valores pagos no cumprimento das obrigações emanadas das presentes Condições Gerais, a TRAVEL ACE ficará automaticamente sub-rogada nos direitos e ações que possam corresponder ao VIAJANTE e seus herdeiros contra terceiros, obrigando-se este a realizar os atos jurídicos para tal fim e que forem necessários e a prestar toda e qualquer colaboração que lhe seja exigida para o cumprimento do aqui disposto.

III.3.- Serviços não acumulativos:

Quando as prestações estabelecidas nestas Condições Gerais estiverem cobertas total ou parcialmente por uma apólice de seguros ou qualquer outro meio, o VIAJANTE é obrigado a efetuar todas as gestões e reclamações necessárias perante os mesmos para conseguir que estes respondam diretamente e em primeiro lugar pelo cumprimento das obrigações correspondentes, funcionando os benefícios outorgados por este *voucher* em excesso dos pagamentos que o VIAJANTE receba dos seguradores ou de outros prestadores.

III.4. Reserva:

A TRAVEL ACE reserva-se o direito de exigir do VIAJANTE o reembolso de qualquer despesa efetuada indevidamente, caso tenha prestado serviços não contratados, ou fora do período de vigência do *voucher* ou, ainda, de forma diferente do estipulado nas presentes Condições Gerais.

III.5. Das declarações gerais

O VIAJANTE declarou que leu e analisou as presentes Condições Gerais, conhecendo o alcance e limites dos serviços aqui previstos, os quais são aceitos a partir da efetiva contratação e pagamento do preço.

III.6. Dos Agentes vendedores

Os agentes vendedores dos PRODUTOS da TRAVEL ACE (Agentes de Viagens, Operadores, Empresas, Representantes Comerciais, Empresas de Transporte e todo agente vendedor ou emissor) não tomam parte na elaboração do contrato, instrumentado nas presentes Condições Gerais e, conseqüentemente, ficam desligados de toda responsabilidade emergente do mesmo.

Entretanto, no caso do PRODUTO contratado, os Agentes Vendedores serão responsáveis pela correta informação do CONTRATANTE e do VIAJANTE sobre suas características e seu enquadramento no PRODUTO correto e pelo adequado preenchimento do voucher correspondente.

III.7. TELEFONES

Telefones de Assistências – Serviço sujeito às Condições Gerais

Ligue através da operadora local mediante ligação a cobrar + 54 11 4323-7724

Argentina: 0800-888-3398

Brasil: 0800-891-8191

Espanha: 900-935-402

EUA: 1-800-545-0017/1-866-551-0051

Outros lugares do mundo mediante ligação a cobrar: +54 11 4323-7777

Caso não consiga completar a ligação feita aos números acima indicados, ligue do exterior para +54 11 5381-8700, ou da Argentina para 011 5381-8700.

e-mail: asistencias@travel-ace.com Fax: +54 11 4323-7788

NOTA: O símbolo + significa que deverá marcar o prefixo ou código internacional de saída do país em que se encontra.