

AGOSTO
2013

G U I A R E S U M I D O D E S E G U R O S
E A S S I S T Ê N C I A S D E V I A G E N S .



VISA
INFINITE

 **Santander**

*AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE GUIA SÃO VÁLIDAS EXCLUSIVAMENTE PARA CARTÕES MASTERCARD® BLACK E VISA INFINITE.



SERVIÇO DE CONCIERGE

Especialistas para atender praticamente qualquer solicitação de compra ou serviço que se possa adquirir com o cartão Santander.

PRESENTES E COMPRAS:

- * Dicas e ideias de presentes;
- * Envio de arranjos de flores, balões, cestas e pacotes de presentes;
- * Localização de itens difíceis de encontrar (dentro das possibilidades);
- * Informações sobre os melhores pontos de compras na área;
- * Assistência com compras pessoais.

ENTRETENIMENTO E EXPERIÊNCIAS:

- * Informações e reservas para teatro, ópera, ballet, concertos, museus e outras atividades culturais;
- * Informações e reservas para shows e eventos esportivos especiais;
- * Informações e reservas em restaurantes;
- * Informações e reservas para aproveitar a vida noturna;
- * Passeios e atrações turísticas;
- * Sugestões e reservas de quadras de tênis, campos de golfe, etc.

VIAGEM:

- * Reserva e confirmação de voos;
- * Reservas em hotéis;
- * Reserva de locação de veículos (inclusive carros de luxo);
- * Reposição de passagem de emergência.

SERVIÇOS E NEGÓCIOS:

- * Informes sobre o trânsito;
- * Indicações e reserva de salas de conferência em hotéis ou centros de convenções;
- * Indicações de intérpretes e tradutores;
- * Envio de mensagens de emergência;
- * Envio de documentos;
- * Aluguel de equipamentos (computadores, telefones celulares, etc).



Telefones de contato para os serviços de concierge dos cartões MasterCard Black® Toll Free:

0800 725 2025

Para outras localidades, ligar a cobrar para o MasterCard® Concierge Brasil no telefone:

55 11 2101 2803.

Telefones de contato para os serviços de concierge dos cartões Visa Infinite Concierge:

No Brasil: **0800 772 7811**

Nos EUA e Canadá: **1 800 396 9665**

Para outras localidades, ligar a cobrar para os EUA, para o Visa Concierge no telefone: **1 303 967 1098**

O Serviço de Concierge é administrado por terceiro, que atenderá as solicitações conforme disponibilidade. Pedidos absurdos, inadequados ou que atentarem contra a moral, a ética ou a lei serão recusados. Este programa é disponibilizado de forma gratuita, mas é de responsabilidade do cliente arcar com os custos dos serviços e produtos comercializados por terceiros e buscados pelo cliente por meio do concierge, tais como diárias de hotel, passagens aéreas, ingressos para shows e eventos e entrega de documentos, bens e serviços.



SERVIÇOS EMERGENCIAIS

Assistência em emergências relacionadas a cartões quando estiver em qualquer lugar do mundo:

- * Perda ou roubo do cartão Santander;
- * Substituição emergencial do cartão Santander;
- * Adiantamento de dinheiro para emergências.



COBERTURA MUNDIAL 24 HORAS

MASTERCARD®

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 892 1671**

OUTROS PAÍSES: **1 636 722 8881**

VISA

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 891 3679**

NOS EUA E CANADÁ: **1 800 396 9665**

OUTROS PAÍSES: **1 303 967 1098**



SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM E DURANTE A ESTADIA

Pré-viagem:

- * Informações sobre vistos, permissões de entrada, vacinas e documentações;
- * Informação meteorológica;
- * Informações sobre câmbio;
- * Mapas;
- * Informações sobre cultura e costumes dos lugares a visitar.

Durante a viagem:

- * Localização de caixas eletrônicos (ATMs);
- * Assistência com bagagens perdidas;
- * Assistência com a substituição urgente de passagem;
- * Serviço de mensagem de emergência;
- * Assistência jurídica: referência de advogados e serviços de fiança;
- * Assistência na entrega de documentos importantes.



COBERTURA MUNDIAL 24 HORAS

MASTERCARD®

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 892 1671**

OUTROS PAÍSES: **1 636 722 8881**

VISA

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 891 3679**

NOS EUA E CANADÁ: **1 800 396 9665**

OUTROS PAÍSES: **1 303 967 1098**



SEGURO DE ACIDENTE EM VIAGEM

Cobertura automática e gratuita contra lesões corporais que sejam a única causa de falecimento ou invalidez durante o percurso da viagem (no meio de transporte) em transportadoras comerciais e durante estadia em viagem, como consequência de um acidente. Essa cobertura é válida para o titular, cônjuge e filhos dependentes.



COBERTURA MASTERCARD®:

Até US\$1.000.000

COBERTURA VISA:

Até US\$1.500.000

Para aproveitar esse benefício:

- ❁ O pagamento integral da passagem (aérea, marítima ou terrestre) deve ser feito com o cartão Santander (as passagens podem ter sido adquiridas por resgates de bônus no Programa de Recompensas SuperBônus, desde que a taxa de embarque seja paga com o cartão Santander);
- ❁ As viagens devem ser domésticas e internacionais que não excedam 60 dias.

	Durante o percurso da viagem	Durante a estadia
MasterCard®	Até US\$1.000.000	Até US\$6.000
Visa	Até US\$1.500.000	Até US\$75.000

MASTERCARD®

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 892 1671**

OUTROS PAÍSES: **1 636 722 8881**

VISA

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 891 3679**

NOS EUA E CANADÁ: **1 800 396 9665**

OUTROS PAÍSES: **1 303 967 1098**



COMPENSAÇÃO POR EMERGÊNCIAS MÉDICAS

Reembolso de despesas médicas, convalescença em hotel, custos de viagem para membros de família em emergências, despesas de retorno ao país de origem por problemas médicos e dinheiro para despesas hospitalares. Essa cobertura é válida para o titular, cônjuge e filhos dependentes.



COBERTURA MASTERCARD®:

Até US\$150.000

COBERTURA VISA:

Até US\$100.000

Para aproveitar esse benefício:

- ✿ O pagamento integral da passagem (aérea, marítima ou terrestre) deve ser feito com o cartão Santander (as passagens podem ter sido adquiridas por resgates de bônus no Programa de Recompensas SuperBônus, desde que a taxa de embarque seja paga com o cartão Santander);
- ✿ As viagens podem ser para qualquer lugar do mundo, exceto país de residência ou país de emissão do cartão, e que não excedam 60 dias.

MASTERCARD®

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 892 1671**

OUTROS PAÍSES: **1 636 722 8881**

VISA

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 891 3679**

NOS EUA E CANADÁ: **1 800 396 9665**

OUTROS PAÍSES: **1 303 967 1098**



CERTIFICADO DE SCHENGEN

Certificado de elegibilidade para a cobertura de despesas médicas em viagens à Europa para garantir assistência médica por doença ou acidente. Essa cobertura é válida para o titular, cônjuge e filhos dependentes



COBERTURA DE ATÉ €30.000 NOS PAÍSES DO TRATADO DE SCHENGEN.

Para aproveitar esse benefício:

- ❁ O pagamento integral da passagem (aérea, marítima ou terrestre) deve ser feito com o cartão Santander (as passagens podem ter sido adquiridas por resgates de bônus no Programa de Recompensas SuperBônus, desde que a taxa de embarque seja paga com o cartão Santander);
- ❁ As viagens devem ser para os países do Tratado de Schengen que não excedam 60 dias.

Acesse para imprimir o seu certificado:

MasterCard®: <https://aigtravelguard.net/mastercard>

Visa: <https://www.interpartner.com.br/visaform>

MASTERCARD®

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 892 1671**

OUTROS PAÍSES: **1 636 722 8881**

VISA

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 891 3679**

NOS EUA E CANADÁ: **1 800 396 9665**

OUTROS PAÍSES: **1 303 967 1098**



SEGURO DE ALUGUEL DE AUTOMÓVEIS

Cobertura a veículos alugados no Brasil e no exterior para danos causados por colisão, roubo e/ou incêndio acidental. Essa cobertura também é válida para os motoristas autorizados cujos nomes aparecem no contrato de locação como motoristas.



COBERTURA MASTERCARD®:

Até US\$75.000

COBERTURA VISA:

Não há valor limite, porém, não estão cobertos carros de luxo ou exóticos.

Para aproveitar esse benefício:

- ✿ Inicie a transação sob seu nome, pague todo o depósito de garantia da locadora de automóveis usando o seu cartão Santander e assine o contrato de locação;
- ✿ Pague por toda a transação de locação (imposto, gasolina e taxas de aeroporto não são consideradas despesas de aluguel) com seu cartão Santander e/ou bônus ganhos através do Programa de Recompensas SuperBônus, antes de você receber ou imediatamente após a devolução do veículo alugado;
- ✿ Recuse a opção de Isenção de Responsabilidade em Caso de Danos por Colisão (CDW/LDW)
- ✿ O contrato de aluguel não deve exceder 60 dias para cartões Santander MasterCard® Black e 31 dias para cartões Santander Visa Infinite;
- ✿ O prazo máximo para que o titular do cartão Santander notifique a seguradora é de 30 dias a partir do acidente ou roubo.

MASTERCARD®

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 892 1671**

OUTROS PAÍSES: **1 636 722 8881**

VISA

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 891 3679**

NOS EUA E CANADÁ: **1 800 396 9665**

OUTROS PAÍSES: **1 303 967 1098**



SEGURO DE CANCELAMENTO/ATRASSO DE VIAGEM

Cobertura caso uma viagem seja inesperadamente cancelada ou atrasada. Essa cobertura é válida para o titular, cônjuge e filhos dependentes.

	Cancelamento	Atraso
MasterCard®	Até US\$3.000 por pessoa.	Até US\$200 por pessoa - Ativado a partir da quarta hora de atraso.
Visa	Até US\$2.500 por pessoa.	Até US\$200 por pessoa - Ativado a partir da sétima hora de atraso.

Para aproveitar esse benefício:

- ✿ O pagamento integral da passagem deve ser feito com o cartão Santander (as passagens podem ter sido adquiridas por resgates de bônus no Programa de Recompensas SuperBônus, desde que a taxa de embarque seja paga com o cartão Santander);
- ✿ O cancelamento da viagem deve ocorrer entre a data da compra e a data da viagem;
- ✿ Exclui atrasos devidos a riscos de conhecimento público antes da viagem e abrange a transportadora ou outra entidade;
- ✿ Não é necessário que o cônjuge e seus filhos dependentes estejam viajando com o portador para serem considerados pessoas seguradas.

Motivos de cancelamento:

- ✿ Lesão grave, ferimento grave ou morte inesperada/acidental do portador, seus acompanhantes ou de um familiar imediato;
- ✿ Danos acidentais à residência ou à empresa até 10 dias antes da viagem (Visa);
- ✿ Caso a polícia exija sua presença depois de um assalto ou tentativa de roubo em sua residência ou negócio (Visa).

MASTERCARD®

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 892 1671**
OUTROS PAÍSES: **1 636 722 8881**

VISA

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 891 3679**
NOS EUA E CANADÁ: **1 800 396 9665**
OUTROS PAÍSES: **1 303 967 1098**



SEGURO EXTRAVIO/ATRASSO DE BAGAGEM

Cobertura de despesas incorridas de atraso ou extravio de bagagem e assistência especializada para ajudá-lo a encontrar a bagagem extraviada. Essa cobertura é válida para o titular, cônjuge e filhos dependentes.

	Extravio de bagagem	Atraso de bagagem
MasterCard®	Até US\$3.000 por pessoa.	Até US\$600 a partir da quarta hora de atraso.
Visa	Até US\$1.500 por pessoa.	Até US\$100 por hora de atraso a partir da sétima hora, até um máximo de US\$500.

Para aproveitar esse benefício:

- ✿ O pagamento integral da passagem deve ser feito com o cartão Santander (as passagens podem ter sido adquiridas por resgates de bônus no Programa de Recompensas SuperBônus, desde que a taxa de embarque seja paga com o cartão Santander);
- ✿ As viagens devem ser domésticas e internacionais, e para a MasterCard®, que não excedam 60 dias;
- ✿ Válido em todos os trechos da viagem, exceto no caso de atraso de bagagem no retorno para o local de residência;
- ✿ O prazo para notificação é de até 90 dias (MasterCard®) ou 30 dias (Visa) após extravio/atraso da bagagem;
- ✿ No caso de extravio de bagagem, o portador deverá contar com a certificação por escrito do extravio da bagagem por parte da transportadora;
- ✿ Não é necessário que o cônjuge e seus filhos dependentes estejam viajando com o portador para serem considerados pessoas seguradas.

MASTERCARD®

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 892 1671**

OUTROS PAÍSES: **1 636 722 8881**

VISA

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 891 3679**

NOS EUA E CANADÁ: **1 800 396 9665**

OUTROS PAÍSES: **1 303 967 1098**



GARANTIDA ESTENDIDA

Dobra a garantia original do fabricante ou da marca do estabelecimento para até 1 ano completo para a maioria dos itens que você comprar.



COBERTURA MASTERCARD®:

Até US\$2.500 por solicitação e um máximo de US\$5.000 por ano por conta.

COBERTURA VISA:

Até US\$5.000 por solicitação e um máximo de US\$25.000 por ano por conta.

Para aproveitar esse benefício:

- ✿ O pagamento integral do produto deve ser feito com o cartão Santander;
- ✿ O produto deve possuir uma garantia original do fabricante por escrito válida no país onde foi adquirido;
- ✿ Máximo de 30 dias para efetuar a reclamação depois da data do dano;
- ✿ O produto deve ter uma garantia original mínima de 3 meses, sem exceder o máximo de 3 anos. Cobre o custo de reparo ou a substituição do produto adquirido.

MASTERCARD®

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 892 1671**

OUTROS PAÍSES: **1 636 722 8881**

VISA

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 891 3679**

NOS EUA E CANADÁ: **1 800 396-9665**

OUTROS PAÍSES: **1 303 967 1098**



PROTEÇÃO DE COMPRA

Cobertura contra roubo/furto ou dano acidental da maioria dos produtos comprados com o cartão Santander.



COBERTURA MASTERCARD®:

Até US\$5.000 por solicitação e um máximo de US\$20.000 por ano por conta.

COBERTURA VISA:

Até US\$5.000 por ano por conta.

Para aproveitar esse benefício:

- ✿ O pagamento integral do produto deve ser feito com o cartão Santander;
- ✿ Cobertura de 90 dias (MasterCard®) e 45 dias (Visa) a partir da data da compra indicada na nota do estabelecimento;
- ✿ Prazo máximo de 30 dias para efetuar a reclamação depois da data do roubo ou dano;
- ✿ Em caso de roubo/furto, você deverá estar com o Boletim de Ocorrência policial ou relatório da autoridade adequada.

MASTERCARD®

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 892 1671**

OUTROS PAÍSES: **1 636 722 8881**

VISA

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 891 3679**

NOS EUA E CANADÁ: **1 800 396 9665**

OUTROS PAÍSES: **1 303 967 1098**



PROTEÇÃO DE PREÇO

BENEFÍCIO EXCLUSIVO VISA INFINITE

Reembolso da diferença do preço caso você veja um anúncio impresso ou on-line do mesmo produto (país, modelo, ano e fabricante) que você comprou por um preço menor que o valor pago.



**COBERTURA VISA:
ATÉ US\$250 POR PRODUTO
E NO MÁXIMO DE US\$1.000
POR ANO POR CONTA.**

Para aproveitar esse benefício:

- ✿ O pagamento integral do produto deve ser feito com o cartão Santander Visa Infinite;
- ✿ Máximo de 30 dias de cobertura a partir da data da compra;
- ✿ Você deve apresentar uma cópia do anúncio com oferta do produto a um preço menor que o originalmente pago. O anúncio impresso ou on-line deve ter sido publicado depois da data da compra do produto, não podendo estar relacionado a nenhum tipo de leilão.

VISA

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 891 3679**

NOS EUA E CANADÁ: **1 800 396 9665**

OUTROS PAÍSES: **1 303 967 1098**



PROTEÇÃO EM CAIXAS ELETRÔNICOS

BENEFÍCIO EXCLUSIVO MASTERCARD® BLACK

Cobertura caso você seja roubado ou assaltado durante ou imediatamente depois de usar um caixa eletrônico (ATM).



**COBERTURA MASTERCARD®:
ATÉ US\$1.000 POR OCORRÊNCIA
E NO MÁXIMO US\$3.000 POR ANO,
EM CASO DE MORTE, US\$10.000.**

Para aproveitar esse benefício:

- ❁ O benefício é válido se o roubo for cometido usando violência e/ou assalto ao portador do cartão Santander MasterCard® Black, e se o dinheiro for roubado no período de 2 horas depois de sacado do caixa eletrônico;
- ❁ Você deverá reportar o incidente às autoridades policiais locais dentro de 36 horas do assalto e este relatório deve indicar o período de tempo no qual o assalto ocorreu, a menos que você esteja legalmente incapacitado de fazê-lo;
- ❁ A notificação deve ser fornecida à Companhia de Seguros dentro de 30 dias da data do incidente.

MASTERCARD®

Para o uso desse serviço, é necessário entrar em contato com a **Central de Atendimento**.

NO BRASIL: **0800 892 1671**

OUTROS PAÍSES: **1 636 722 8881**

✿ Ligações para o exterior

Para os números "OUTROS PAÍSES": realizar chamada a cobrar para os EUA, a partir de um número local, de qualquer lugar do mundo, através de um operador internacional. Para o telefone da MasterCard®, caso esteja nos EUA, realizar chamada direta para o número indicado, a ligação é gratuita. Para ligações feitas de telefone celular, todas as taxas de *roaming* são de responsabilidade do usuário.

✿ Exoneração de responsabilidade

As informações aqui contidas são fornecidas somente para o propósito informativo geral. Não pretende ser uma descrição completa de todos os termos, condições, limitações, exclusões ou outras disposições de qualquer programa ou benefícios de seguro fornecidos por, para ou emitidas para a MasterCard® e Visa.

- ✿ Serviços válidos sempre que as passagens ou produtos forem compradas com o cartão Santander, no crédito (MasterCard® e Visa) ou no débito (MasterCard®).

Toda relação de confiança começa com um diálogo.

Fale com a gente:

✿ Central de Atendimento Santander

Consultas, Informações e Serviços Transacionais:

4004 3535 (Regiões Metropolitanas)

0800 702 3535 (Demais Localidades)

Atendimento: 24h por dia, todos os dias.

Atende também deficientes auditivos e de fala.

✿ Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC

Reclamações, Cancelamentos, Sugestões e Informações Gerais:

0800 762 7777

No exterior, ligue a cobrar para:

55 11 3012 3336

Atendimento: 24h por dia, todos os dias.

Atende também deficientes auditivos e de fala.

✿ Ouvidoria

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada:

0800 726 0322

De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

É necessário ter o número de protocolo fornecido pelo SAC.

Atende também deficientes auditivos e de fala.

