

Condições Gerais de Up Grades e serviços diferenciados

TERRAWIND BRASIL

Ao planejar uma viagem, é fundamental considerar a segurança e o bem-estar em todas as etapas do percurso. As regras de benefícios adicionais do seguro de viagem Terrawind são estabelecidas para garantir a melhor prestação de serviço possível.

Compreender essas normas é essencial para viajar com tranquilidade, e usufruir ao máximo dos benefícios adicionais e diferenciados da Terrawind.

HOTEL PARA PET

Serviço de hospedagem para o animal de estimação no país de residência do cliente quando seu proprietário estiver fora do território nacional e até mesmo nos dias em que a assistência for contratada e em nenhum caso exceder os 30 dias corridos acumulados por ano e / ou por evento. Os benefícios desta cobertura podem variar de acordo com o país em que você a adquiriu, consulte seu CERTIFICADO OU VOUCHER e / ou seu consultor de viagens.

Para efeitos destas condições gerais do serviço, deve ser entendido como Animais de Estimação, apenas Cães e Gatos, que não estão descritos nas exclusões deste serviço..

1. Requisitos para admissão de animais de estimação:

- a. Apenas cães e gatos serão admitidos.
- b. Que o animal tenha pelo menos quatro meses e não mais que oito anos.
- c. O proprietário do animal de estimação deve apresentar o cartão de vacinação completo e atual; no caso de ser animal de estimação com menos de um ano, deve ser enviado o modelo com as respectivas vacinas de reforço.
- d. O animal de estimação no momento do recebimento não deve apresentar nenhuma doença.
- e. O animal deve ser apresentado para recepção desparasitada, interna e externamente.
- f. Traga comida suficiente para os dias de estadia no hotel para animais de estimação.
- g. O animal de estimação não deve exceder 55 kg de peso.
- h. Aplicará apenas um animal de estimação por pessoa.

2. Exclusões de serviço:

- i. Animais de estimação que, por causa de sua raça ou condição, são considerados agressivos ou que não são sociáveis com outros animais de estimação ou seres humanos.
- ii. Animais de estimação que, no momento da recepção, estão doentes.
- iii. Animais de estimação em tratamento médico.
- iv. Animais com menos de quatro meses e mais de oito anos de idade.
- v. Animais de estimação que não possuem o cartão de vacinação completo e atual.

vi. Não serão admitidos animais de estimação que, no momento do recebimento, seu proprietário não forneça comida suficiente para sua manutenção durante a estadia do animal.

vii. Animais de estimação com peso superior a 55 kg não serão admitidos.

viii. Outras exclusões mencionadas no contrato principal podem ser aplicadas.

Compensação adicional para voos com atrasos superiores a três horas

Este é um serviço de assistência para atrasos de voos e está disponível sem custo adicional para os planos que incluam este BENEFÍCIO.

Em caso de atraso de voo superior a 3 horas, o TITULAR do VOUCHER receberá uma compensação de até **USD 25**.

Elegibilidade

- Para ter direito a este BENEFÍCIO, o TITULAR deverá enviar a documentação exigida para acessar a compensação.

Limitações e condições específicas

- O serviço será fornecido caso o voo esteja atrasado por período superior a 3 horas. Não haverá compensação adicional se o voo for cancelado.
- A TERRAWIND não oferece alternativa em dinheiro e o benefício não pode ser convertido em recompensas.
- BENEFÍCIO internacional — não se aplica ao voo de retorno ao país de residência e nem a voos domésticos
- A TERRAWIND reserva-se o direito de modificar os termos e condições para acesso ao benefício de Atraso de Voo Terrawind, ou de encerrar este serviço a qualquer momento e sem aviso prévio.

Documentos exigidos para recebimento da compensação por voo atrasado por mais de três horas:

- VOUCHER / Certificado da Terrawind
- Formulário TW
- Comprovante do atraso (número do voo, data do voo; caso possua, captura de tela do atraso)
- Passagem aérea eletrônica e/ou cartão de embarque
- Passaporte e/ou documento de identidade do TITULAR.

Up Grade – BAGAGEM PROTEGIDA MAX – Rastreamento, Recuperação compensação por demora superior a 96 horas

Este serviço é contratado diretamente com uma empresa terceirizada, sendo a Terrawind responsável apenas pela intermediação do processo de contratação. Por esse motivo, eventuais falhas, indisponibilidades ou problemas na prestação do serviço são de responsabilidade exclusiva da empresa contratada, estando a Terrawind isenta de qualquer responsabilidade sobre tais ocorrências.

As regras apresentadas abaixo foram definidas diretamente pelo prestador do serviço, e regem o funcionamento, direitos e obrigações relacionados à Cobertura adicional de bagagem de forma resumida, os termos e condições completos estão disponíveis através do link: [Termos e condições](#)

O serviço de rastreamento de bagagem oferecido pelo Fornecedor cobre a **recuperação de bagagem** despachada que não tenha sido carregada em voos realizados pelo Passageiro, ou que tenha sido erroneamente direcionada para um destino diferente do destino final do voo, conforme relatado pela companhia aérea do voo ("Bagagem Perdida"), com um serviço de garantia de satisfação que inclui a **remuneração por qualquer Bagagem perdida** que não tenha sido encontrada no caso do Passageiro. um período fixo de tempo. O período de tempo fixo será de **96 horas** a partir do momento em que o voo do passageiro aterrissar em que a bagagem não chegou com o passageiro conforme planejado e conforme relatado pela companhia aérea utilizada.

Antes de relatar a perda de bagagem à Max Proteção de Bagagem, você deve primeiro reclamar com a companhia aérea que a bagagem não chegou ao aeroporto de destino do seu voo. A companhia aérea deve fornecer as informações de rastreamento PIR (Relatório de Irregularidade de Propriedade) que você precisará enviar no relatório de bagagem perdida quando acionar o serviço e impreterivelmente tão logo aconteça o ocorrido.

- AS MALAS NÃO ENTREGUES, INCLUINDO UM NÚMERO DE REGISTRO VÁLIDO DA COMPANHIA AÉREA, DEVEM SER INFORMADAS À BAGGAGE ALLOWANCE PLUS DENTRO DE 24 HORAS APÓS A CHEGADA DO VOO.
- O RELATÓRIO PARA A Max Proteção de Bagagem NÃO SERÁ VÁLIDO PARA MALAS NOTIFICADAS APÓS O PERÍODO DE 24 HORAS.
- SE A COMPANHIA AÉREA NÃO TIVER FORNECIDO UM NÚMERO DE REGISTRO VÁLIDO, VOCÊ PRECISARÁ ENTRAR EM CONTATO COM A COMPANHIA AÉREA E SOLICITAR QUE ELA O FORNEÇA ANTES DE ENVIAR SEU RELATÓRIO CONOSCO.
- Max Proteção de Bagagem NÃO SOLICITARÁ INFORMAÇÕES À COMPANHIA AÉREA.
- É RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO COLETAR ESSAS INFORMAÇÕES DA COMPANHIA AÉREA ANTES DE REGISTRAR SEU RELATÓRIO DE BAGAGEM PERDIDA CONOSCO.
- A COMPENSAÇÃO POR DEMORA NA LOCALIZAÇÃO DA BAGAGEM SUPERIOR A 96 HORAS SERÁ DE USD 1.000 POR MALA LIMITADO A DUAS MALAS POR SEGURADO.