

SEGURO GENERALI SINISTROS

Ramo de Seguro: VIAGEM BILHETE

Processo SUSEP:

15414.6481892023-26

SINISTROS

O que é sinistro?

Sinistro: é quando acontece um evento coberto pelo seguro, durante o período de vigência da cobertura.

O que fazer quando ocorrer um sinistro?

- ❖ Entre em contato com a seguradora: ligue para o número que aparece no seu Bilhete Individual e informe:
 - Seu nome e o número do bilhete;
 - Onde você está e seu telefone;
 - O que aconteceu (data, hora, local e tipo de ocorrência) e qual ajuda precisa.
- ❖ Se precisar de atendimento médico: vá ao local indicado pela rede credenciada da seguradora, se houver na região. Se não conseguir contato com a seguradora ou não houver rede autorizada, procure um serviço médico legalmente habilitado e siga o tratamento necessário.
- ❖ Boletim de Ocorrência: sempre que for obrigatório ou quando houver registro, providencie o Boletim de Ocorrência ou peça uma cópia.
- ❖ Documentos para indenização: veja nas Condições Especiais da cobertura quais documentos devem ser enviados para análise do sinistro e encaminhe tudo para a seguradora o quanto antes.
- ❖ O Segurado, sob pena de perder o direito à Indenização, comunicará o Sinistro à Seguradora, através dos meios de contato oficiais indicados no Bilhete de Seguro, ou através de outro meio idôneo, tão logo tome conhecimento e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências, prestando todas as informações necessárias, bem como fornecerá todos os documentos solicitados pela Seguradora.

Documentação necessária no caso de Sinistro para todas as coberturas:

- ❖ Formulário original de Aviso de Sinistro da seguradora, preenchido e assinado.
- ❖ Formulário de Autorização para Pagamento da Indenização, também preenchido e assinado.
- ❖ Declaração informando se o segurado tem ou não outro seguro que cubra as mesmas despesas.
- ❖ Cópias dos documentos pessoais: RG, CPF e comprovante de residência (até 90 dias).
- ❖ Comprovantes da viagem: passagens, cartões de embarque, hospedagem do segurado e do acompanhante e, no caso de Viagem internacional, cópia do passaporte.
- ❖ Boletim de Ocorrência (se houver ou se for obrigatório).
- ❖ CNH (caso o acidente tenha ocorrido com veículo dirigido pelo segurado).
- ❖ Exame de alcoolemia e/ou toxicológico, se tiver sido realizado.
- ❖ Laudos e imagens de exames médicos feitos.
- ❖ Receitas médicas e/ou odontológicas.
- ❖ Guia de internação hospitalar, se tiver ocorrido.

- ❖ Relatório do profissional responsável, com diagnóstico, tratamento, assinatura e CRM e/ou CRO, ou equivalente no exterior.
- ❖ Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas médicas e hospitalares e/ou odontológicas cobertas.
- ❖ No caso das coberturas de Traslado Médico, Traslado de Corpo e Regresso Sanitário: recibos e/ou notas fiscais originais das despesas de traslado cobertas.
- ❖ No caso da cobertura de Hospedagem em Hotel após Alta Hospitalar: recibos e/ou notas fiscais originais das despesas de traslado cobertas, incluindo o comprovante das diferenças tarifárias das passagens de retorno ou do reembolso pelo cancelamento,

Não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, pelo cônjuge/companheiro ou por familiares.

Nos casos que envolvam Beneficiário(s):

- ❖ Dados bancários completos do Beneficiário e cópia simples de um comprovante (ex.: cópia do cartão ou cabeçalho do extrato bancário)
- ❖ Cópia simples do RG ou CNH do(s) beneficiário(s)
- ❖ Cópia simples ou número de CPF do(s) beneficiário(s);
- ❖ Cópia simples do comprovante de residência atualizado emitido nos últimos 03 meses em nome do(s) beneficiário(s);
- ❖ Formulário de Autorização de Crédito preenchido e assinado pelo(s) Beneficiário(s) para depósito em conta corrente quando lhe(s) for(em) devido(s) o pagamento da Indenização ou reembolso de despesas (disponível no site).

Além dos documentos mencionados anteriormente são necessários os documentos descritos abaixo para as seguintes coberturas:

Para a cobertura de Morte Acidental em Viagem:

- ❖ Formulário de Aviso de Sinistro da seguradora, preenchido e assinado.
- ❖ Formulário de Autorização para Pagamento da Indenização, também preenchido e assinado.
- ❖ Declaração informando se o segurado tem ou não outro seguro que cubra as mesmas despesas.
- ❖ Cópias dos documentos pessoais: RG, CPF e comprovante de residência (até 90 dias).
- ❖ Comprovantes da viagem: passagens, cartões de embarque, hospedagem e, no caso de Viagem internacional, cópia do passaporte.
- ❖ Boletim de Ocorrência (se houver ou se for obrigatório).
- ❖ CNH (caso o acidente tenha ocorrido com veículo dirigido pelo segurado).
- ❖ Exame de alcoolemia e/ou toxicológico, se tiver sido realizado.
- ❖ Laudos e imagens de exames médicos e/ou odontológicos realizados.
- ❖ Receitas médicas e/ou odontológicas.
- ❖ Guia de internação hospitalar, se tiver ocorrido.
- ❖ Relatório do profissional responsável, com diagnóstico, tratamento, assinatura e CRM e/ou CRO, ou equivalente no exterior.
- ❖ Relatório do médico assistente, datado, assinado e com número do CRM (ou equivalente no exterior), informando a causa da morte do segurado ou cópia do laudo de necropsia, se houver.
- ❖ Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas de traslado cobertas.
- ❖ Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas médicas e hospitalares e/ou odontológicas cobertas.
- ❖ Auto de Reconhecimento de Cadáver, quando este documento for emitido.

- ❖ Certidão de Óbito do segurado.
- ❖ Cópia dos documentos do Beneficiário: Carteira de Identidade (RG), CPF e comprovante de residência (conta de água, eletricidade ou telefone com até 90 dias de emissão);

Em caso de morte em viagem, se não houver beneficiário indicado pelo segurado, será necessária uma **Declaração de Únicos Herdeiros**, com firma reconhecida dos declarantes. Para comprovar quem são os beneficiários, devem ser apresentados os seguintes documentos:

- ❖ **Cônjuge:** certidão de casamento, RG e CPF.
- ❖ **Companheiro(a):** RG, CPF e documento que comprove união estável na data do evento (como anotação na carteira de trabalho, comprovante de dependente no INSS ou IR, ou declaração registrada em cartório). Se houver filhos, também deve ser comprovado.
- ❖ **Filhos:** certidão de nascimento (se solteiro) ou de casamento (se casado), além de RG e CPF de cada um.
- ❖ **Pais e outros:** RG e CPF.
- ❖ **Beneficiário incapaz:** termo de curatela.
- ❖ **Menores sob tutela:** termo de tutela ou outro documento de representação cabível, quando se tratar de Beneficiário(s) menor(es), órfão(s) de pai e mãe.

Para a cobertura de Invalidez Permanente Total por Acidente ou parcial por Acidente em Viagem

- ❖ Formulário de Aviso de Sinistro: fornecido pela seguradora, preenchido e assinado.
- ❖ Formulário de Autorização de Pagamento: também fornecido pela seguradora, preenchido e assinado.
- ❖ Documentos pessoais do segurado: RG, CPF e comprovante de residência válido (até 90 dias).
- ❖ Comprovantes da viagem: passagens, cartões de embarque e, em viagens internacionais, cópia do passaporte.
- ❖ Boletim de ocorrência: ou documento equivalente da autoridade local, se houver.
- ❖ CNH: em caso de acidente com veículo dirigido pelo segurado.
- ❖ Laudos toxicológicos ou alcoólicos: se realizados
- ❖ Laudos e exames médicos: incluindo imagens dos exames.
- ❖ Guia de internação hospitalar: se houver.
- ❖ Relatório médico detalhado: assinado, com CRM do médico, descrevendo as sequelas, grau e data da invalidez, e informando se o segurado estava em tratamento.
- ❖ Atestado de alta médica: emitido pelo hospital ou médico responsável.

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados.

Para a cobertura Adicional de Perda de Bagagem:

- ❖ Comprovantes da viagem: passagens, cartões de embarque e, em viagens internacionais, cópia do passaporte.
- ❖ Boletim de ocorrência: ou documento equivalente da autoridade local, se houver.
- ❖ Tíquetes de bagagem originais: referentes a todos os volumes despachados.

- ❖ Registro de irregularidade junto à transportadora: como PIR (Property Irregularity Report) ou equivalente.
- ❖ Declaração da transportadora: aceitando responsabilidade pela perda da bagagem e/ou recibo de indenização paga, ou declaração de não ressarcimento.

Para a cobertura Adicional de Atraso de Bagagem:

- ❖ Boletim de ocorrência: ou documento equivalente da autoridade local, se houver.
- ❖ Tíquetes de bagagem originais: referentes a todos os volumes despachados.
- ❖ Registro de irregularidade junto à transportadora: como PIR (Property Irregularity Report) ou equivalente.
- ❖ Recibo de indenização paga pela empresa transportadora e termo de quitação ou declaração de não ressarcimento;
- ❖ Recibos e/ou notas fiscais originais dos gastos efetuados com a compra dos itens de primeira necessidade.

Para as coberturas Adicionais de Danos à Mala e Danos a Bagagens Especiais – Garantia Suplementar:

- ❖ Boletim de ocorrência: ou documento equivalente da autoridade local, se houver.
- ❖ Tíquetes de bagagem originais: referentes a todos os volumes despachados.
- ❖ Registro de irregularidade junto à transportadora: como PIR (Property Irregularity Report) ou equivalente.
- ❖ Orçamento para reparo da mala danificada ou laudo de inviabilidade de conserto e cotação para reposição de mala similar;
- ❖ Recibo de indenização paga pela empresa transportadora e termo de quitação ou declaração de não ressarcimento;

Para a cobertura Adicional de Perda ou Roubo ou Furto Simples do Cartão de Crédito em Viagem Internacional:

- ❖ Boletim de ocorrência: ou documento equivalente da autoridade local, se houver.
- ❖ Comprovante de bloqueio do cartão;
- ❖ Cópia da fatura do cartão de crédito ou do extrato bancário com a indicação das compras irregulares ou valor de saque, quando for o caso, decorrentes de Sinistro coberto;
- ❖ Negativa de cobertura das operações irregulares pela operadora / banco do cartão.

Para a cobertura Adicional de Cancelamento de Viagem:

- ❖ Formulário de Aviso de Sinistro: fornecido pela seguradora, preenchido e assinado.
- ❖ Formulário de Autorização de Pagamento: também fornecido pela seguradora, preenchido e assinado.
- ❖ Declaração de outros seguros: informando se existem ou não outras apólices cobrindo as mesmas despesas.
- ❖ Documentos pessoais: RG, CPF e comprovante de residência válido (até 90 dias).
- ❖ Comprovantes de serviços de viagem: passagens, hospedagem, ingressos, locação de veículo, etc., com demonstrativo das despesas ou multas confirmadas pelo fornecedor.
- ❖ Boletim de ocorrência: ou documento equivalente da autoridade local, se o cancelamento foi motivado por evento policial.
- ❖ Certidão de óbito: da pessoa cuja morte motivou o cancelamento, se aplicável.

- ❖ Relatório médico detalhado: assinado, com CRM, descrevendo diagnóstico e tratamento da pessoa cuja enfermidade provocou o cancelamento, além de comprovante de internação hospitalar, se houver.
- ❖ Comprovante de relação familiar: certidão de casamento, declaração de união estável registrada em cartório ou documentos equivalentes.
- ❖ Notificação judicial: improrrogável, determinando comparecimento do segurado perante a justiça.
- ❖ Declaração de quarentena: emitida pela autoridade sanitária competente.
- ❖ Contratos de prestação dos serviços da viagem, que devem prever multas em caso de cancelamento, conforme determinação legal.
- ❖ Comprovantes de passagens aéreas com milhas: incluindo demonstrativo das milhas retidas como multa em caso de cancelamento ou remarcação.

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados.

Para a cobertura Adicional de Cancelamento de Viagem – “Plus Reason”:

- ❖ Certidão de óbito da pessoa cuja morte motivou o cancelamento (se aplicável).
- ❖ Relatório médico assinado e datado, com CRM, diagnóstico, tratamento, exames e internação (se houver).
- ❖ Comprovante de parentesco (certidão de casamento ou nascimento).
- ❖ Boletim de ocorrência, boletim meteorológico ou documento equivalente da autoridade competente (se aplicável).
- ❖ Comunicado da empresa aérea ou agente de turismo sobre impossibilidade de voos por desastres naturais (se aplicável).
- ❖ Notificação judicial improrrogável para comparecimento à justiça, com data de recebimento (se aplicável).
- ❖ Declaração da autoridade sanitária determinando quarentena obrigatória (se aplicável).
- ❖ Danos na residência: Carta assinada pelo segurado relatando o ocorrido; Documento da autoridade competente (BO, laudo dos bombeiros); Fotos dos danos.
- ❖ Comprovante de separação ou divórcio (se aplicável).
- ❖ Rescisão de contrato de trabalho por demissão involuntária (se aplicável).
- ❖ Documento do empregador confirmando alteração de férias, mudança de local de trabalho ou necessidade da presença do segurado (se aplicável).
- ❖ Comprovante da instituição de ensino sobre mudança de datas de defesa de tese (se aplicável).
- ❖ Comprovante de acidente ou avaria com veículo do segurado ou cônjuge (se aplicável).
- ❖ Cópia do passaporte com registro de visto negado (se aplicável).
- ❖ Convocação oficial repentina ou remarcação de concursos, vestibulares, mesa eleitoral ou nomeação em cargo público (se aplicável).
- ❖ Contratos de prestação de serviços prevendo multas por cancelamento.
- ❖ Comprovantes de compra e pagamento de todos os serviços da viagem (pacote, passagens, hospedagem, ingressos, locação de veículo etc.), com demonstrativo das despesas ou multas, confirmados pelo fornecedor por correspondência oficial.

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados.

Para a cobertura Adicional de Repatriação de Menor e/ou Idoso:

- ❖ Formulário de Aviso de Sinistro: fornecido pela seguradora, preenchido e assinado.
- ❖ Formulário de Autorização de Pagamento: também fornecido pela seguradora, preenchido e assinado.
- ❖ Declaração de outros seguros: informando se existem ou não outras apólices cobrindo as mesmas despesas.
- ❖ Documentos pessoais: RG, CPF e comprovante de residência válido (até 90 dias).
- ❖ Comprovantes da viagem: passagens de ida e volta, cartões de embarque e comprovante de hospedagem.
- ❖ Boletim de ocorrência: ou documento equivalente da autoridade local, se houver.
- ❖ CNH: em caso de acidente com veículo dirigido pelo segurado.
- ❖ Laudos toxicológicos ou alcoólicos: se realizados.
- ❖ Certidão de óbito ou relatório médico: relatório assinado com CRM, descrevendo diagnóstico e tratamento necessário, ou certidão de óbito do segurado.
- ❖ Comprovantes de despesas de repatriação: incluindo passagens aéreas de retorno dos dependentes e de ida e volta do acompanhante, se houver.

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados.

Para a cobertura Adicional de Interrupção de Viagem:

- ❖ Certidão de óbito da pessoa cuja morte motivou a interrupção (se aplicável).
- ❖ Relatório médico assinado e datado, com CRM, diagnóstico, tratamento, exames e comprovante de internação hospitalar.
- ❖ Comprovante de parentesco (certidão de casamento ou nascimento).
- ❖ Boletim de ocorrência, se houver.
- ❖ Notificação judicial improrrogável para comparecimento à justiça, com data de recebimento (se aplicável).
- ❖ Contratos de prestação de serviços da viagem, prevendo multas em caso de interrupção.
- ❖ Comprovantes de compra e pagamento de todos os serviços de viagem (pacote turístico, passagens, hospedagem, ingressos, locação de veículo etc.), com demonstrativo das despesas ou multas, confirmados pelo fornecedor por correspondência oficial.

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados.

Para a cobertura Adicional de Permanência Forçada:

- ❖ Certidão de óbito do companheiro de viagem, quando aplicável.
- ❖ Relatório médico assinado e datado pelo médico assistente, com indicação do CRM, contendo diagnóstico da doença, exames realizados, prontuário médico e comprovação da internação hospitalar ou determinação de quarentena.
- ❖ Boletim de ocorrência ou documento equivalente sobre perda, roubo ou furto de documentos, junto com comprovantes das providências tomadas e prazo de regularização.
- ❖

- ❖ Comunicado oficial da empresa aérea sobre atraso ou cancelamento de voo, incluindo demonstrativo das despesas cobertas pela companhia.
- ❖ Recibos e comprovantes de pagamento das despesas adicionais de hospedagem e alimentação durante o período de permanência forçada.

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados.

Para a cobertura Adicional de Retorno Antecipado do Segurado:

Em caso de sinistro envolvendo familiar ou residência, devem ser apresentados os seguintes documentos:

- ❖ Certidão de óbito do familiar, quando aplicável.
- ❖ Relatório médico assinado e datado, com CRM ou equivalente no exterior, indicando internação ou doença grave, exames e prontuário.
- ❖ Comprovação de parentesco, conforme previsto nas condições especiais.
- ❖ Em caso de danos graves na residência: Carta assinada pelo segurado relatando o ocorrido. Documento da autoridade competente (Boletim de Ocorrência, Laudo dos Bombeiros ou da Polícia Técnica); Fotos dos danos no imóvel.
- ❖ Recibos e/ou comprovantes de pagamento das despesas com o retorno antecipado da viagem, com demonstrativo de diferenças tarifárias das passagens de retorno ou reembolso de cancelamento das mesmas.

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados.

Para a cobertura Adicional de Funeral:

- ❖ Certidão de Óbito do segurado.
- ❖ Boletim de Ocorrência ou documento equivalente da autoridade competente, se houver.
- ❖ Laudo necroscópico, se houver.
- ❖ CNH, em caso de acidente com veículo dirigido pelo segurado.
- ❖ Auto de reconhecimento de cadáver, quando realizado.
- ❖ Recibos e notas fiscais

Para a cobertura Adicional de Despesas Farmacêuticas:

- ❖ Receitas médicas ou odontológicas (prescrição);
- ❖ Relatório do Médico Assistente ou do Dentista, datado e assinado, com a indicação do CRM ou equivalente no exterior, discriminando o diagnóstico e o tratamento realizado;
- ❖ Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas com a compra dos medicamentos prescritos durante a Viagem segurada.

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados.

Para a cobertura Adicional de Assistência Jurídica:

- ❖ Boletim de Ocorrência ou documento equivalente da autoridade competente, se houver.
- ❖ Laudo necroscópico, se houver.
- ❖ CNH, em caso de acidente com veículo dirigido pelo segurado.
- ❖ Comprovantes originais do pagamento de fiança, de custas processuais e de honorários.

Para a cobertura Adicional de Fiança e Despesas Legais:

- ❖ Cópia da Ocorrência emitida pela autoridade competente local, comprovando a prisão ou Detenção Indevida;
- ❖ Notas Fiscais ou outros comprovantes originais do pagamento de fiança ou de custas processuais.

Para a cobertura Adicional de Roubo ou Furto de Bagagem em Táxi / Hotéis / Transporte Público / Parques Temáticos:

- ❖ Comprovante de registro da ocorrência na administração do hotel ou do parque onde o roubo ou furto da bagagem ocorreu;
- ❖ Boletim de Ocorrência Policial, ou documento equivalente de autoridade competente com os dados da ocorrência;
- ❖ Descrição e fotos, se disponíveis, da Bagagem furtada ou roubada.
- ❖ Orçamento de reposição.

Para a cobertura Adicional de Atraso de Voo:

- ❖ Cópia da passagem aérea e do cartão de embarque;
- ❖ Comprovantes originais de despesas com alimentação, traslado e hospedagem;
- ❖ Declaração da companhia aérea confirmando o atraso, motivo e número de horas;
- ❖ Recibo de indenização da empresa responsável pelo transporte assinado pelo Segurado.

Para a cobertura Adicional de Fisioterapia:

- ❖ Relatório médico assinado e datado pelo médico assistente, com indicação do CRM ou equivalente no exterior, contendo: diagnóstico da doença ou lesão, tratamento realizado, necessidade de fisioterapia e quantidade de sessões recomendadas.
- ❖ Exames e laudos realizados durante o atendimento emergencial do segurado.
- ❖ Boletim de ocorrência ou documento equivalente da autoridade competente do local do sinistro, se houver.
- ❖ CNH, em caso de acidente com veículo dirigido pelo segurado.
- ❖ Recibos e notas fiscais originais, com discriminação das sessões de fisioterapia realizadas.

Para a cobertura Adicional de Prorrogação de Estadia:

- ❖ Boletim de Ocorrência ou documento equivalente da autoridade competente, se houver.
- ❖ Relatório do Médico Assistente ou do Dentista, datado e assinado, com a indicação do CRM ou equivalente no exterior, discriminando o diagnóstico e o tratamento realizado
- ❖ Laudo e imagens de exames realizados.

- ❖ CNH, em caso de acidente com veículo dirigido pelo segurado.
- ❖ Recibos e notas fiscais

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados.

Para as coberturas Adicionais de Hospitalização Prolongada e Hospedagem de Acompanhante do Segurado:

- ❖ Boletim de Ocorrência ou documento equivalente da autoridade competente, se houver.
- ❖ Relatório do Médico Assistente ou do Dentista, datado e assinado, com a indicação do CRM ou equivalente no exterior, discriminando o diagnóstico e o tratamento realizado
- ❖ Guia de internação hospitalar e alta médica
- ❖ CNH, em caso de acidente com veículo dirigido pelo segurado.
- ❖ Passagens aéreas do acompanhante e comprovante de pagamento.

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados.

Para a cobertura Adicional de Retorno Antecipado de Acompanhantes:

- ❖ Comprovação de viagem conjunta: passagens de ida e comprovantes de hospedagem de todos os acompanhantes.
- ❖ Documentos de identificação dos acompanhantes: RG, CPF e comprovante de endereço (conta de água, luz, gás ou telefone fixo).
- ❖ Relatório médico assinado e datado, com indicação do CRM ou equivalente no exterior, contendo diagnóstico, exames realizados e prontuário hospitalar, em caso de doença grave ou internação.
- ❖ Certidão de óbito do segurado ou de familiar, quando aplicável.
- ❖ Boletim de ocorrência policial relacionado ao sinistro, se houver.
- ❖ CNH, na hipótese de acidente com veículo dirigido pelo segurado.
- ❖ Comprovante de parentesco no caso de evento com familiar descrito nas condições especiais.

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados

Para a cobertura Adicional de Cancelamento da Viagem por Falência ou Quebra da Agência de Turismo:

- ❖ Decisão judicial que decretou a insolvência, falência ou recuperação judicial do prestador;
- ❖ Comprovante dos valores pagos pelos serviços contratados com discriminação dos serviços não utilizados e eventual valor de ressarcimento obtido;
- ❖ Cópia do contrato de prestação de serviços.

Para as coberturas Adicionais de Despesas Médicas e Hospitalares por Covid-19, Prorrogação Obrigatória de Viagem (Quarentena) Devido a Diagnóstico de Covid-19 e Cancelamento de Viagem por Covid-19:

- ❖ Teste positivo do Segurado constatando COVID-19 efetuado por local/agente autorizado;
- ❖ Relatório do Médico Assistente, datado, assinado e com a indicação do CRM do mesmo ou equivalente no exterior, que prestou o atendimento, indicando as datas de atendimento, diagnóstico da emergência e as indicações de tratamento ou cuidados necessários, se for o caso;
- ❖ Notas fiscais e outros comprovantes originais das despesas efetuadas pelo Segurado.;

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados

Para a cobertura Adicional de Acompanhamento de Idosos e/ou Menores:

- ❖ Comprovação de viagem conjunta: passagens de ida e comprovantes de hospedagem de todos os acompanhantes.
- ❖ Documentos dos idosos e/ou menores e do acompanhante para retornar com os idosos e/ou menores e enviado: RG, CPF e comprovante de endereço (conta de água, luz, gás ou telefone fixo).
- ❖ Relatório médico assinado e datado, com indicação do CRM ou equivalente no exterior, contendo diagnóstico, exames realizados e prontuário hospitalar, em caso de doença grave ou internação.
- ❖ Certidão de óbito do segurado ou de familiar, quando aplicável.

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados

Para a cobertura Adicional de Traslado de Corpo Decorrente de Covid-19:

- ❖ Certidão de Óbito do Segurado com causa morte por COVID-19;
- ❖ Recibos e/ou Notas fiscais originais das despesas de traslado cobertas;
- ❖ Auto de Reconhecimento de cadáver, quando realizado.

Para a cobertura Adicional de Hospedagem de Acompanhante do Segurado por Covid-19:

- ❖ Relatório do Médico Assistente, datado, assinado e com a indicação do CRM do mesmo ou equivalente no exterior, descrevendo o quadro clínico, diagnóstico, e a necessidade de internação hospitalar do Segurado;
- ❖ Guia de internação hospitalar e alta médica;
- ❖ Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas de hospedagem do acompanhante.

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados

Para a cobertura Adicional de Acompanhante em caso de Hospitalização Prolongada por Covid-19:

- ❖ Relatório do Médico Assistente, datado, assinado e com a indicação do CRM do mesmo ou equivalente no exterior, descrevendo o quadro clínico, diagnóstico, e a necessidade de internação hospitalar do Segurado;
- ❖ Guia de internação hospitalar e alta médica;
- ❖ Passagens aéreas do acompanhante e comprovantes de pagamento.

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados

Para a cobertura Adicional de Atraso ou Cancelamento de Voo:

- ❖ Cópia da passagem aérea e do cartão de embarque;
- ❖ Comprovantes originais de despesas com alimentação, traslado ao hotel (ida e volta do aeroporto) e hospedagem, com data e hora, que não tenham sido ressarcidos pela companhia aérea e comprovante das despesas apresentadas à mesma com recibo do valor indenizado;
- ❖ Declaração da companhia aérea confirmando o atraso ou o cancelamento do voo, com motivo e número de horas até a solução ou cancelamento efetivo.

Para a cobertura Adicional de Seguro de Laptop/Smartphone:

- ❖ Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro e a descrição do bem (ID/IMEI);
- ❖ Cópia da Nota Fiscal da compra do Laptop e/ou Smartphone.

Para a cobertura Adicional de Despesas Veterinárias em Viagem ao Exterior:

- ❖ Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
- ❖ Comprovantes do transporte do animal de estimação em condições adequadas por parte da empresa transportadora;
- ❖ Notas fiscais, faturas e outros comprovantes originais das despesas efetuadas pelo Segurado com a consulta e medicamentos;
- ❖ Carteira Nacional de Habilitação (CNH), na hipótese de o sinistro envolver veículo dirigido pelo Segurado;
- ❖ Relatório ou laudo preenchido pelo profissional habilitado que prestou o atendimento, datado, assinado e com a indicação do CRMV ou equivalente no exterior, discriminando o diagnóstico e o tratamento realizado;
- ❖ Laudos e imagens dos exames realizados.

⚠ Importante: não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, cônjuge, companheiro ou familiares, mesmo que sejam médicos habilitados

Para a cobertura Adicional de Ausência de Sol, com Chuva:

- ❖ Declaração citando os dias e horários de chuva no período da Viagem Segurada.

Regras para sinistro:

- ❖ A indenização poderá ocorrer em pagamento em dinheiro, reembolso ou prestação de serviços por rede credenciada.
- ❖ A rede credenciada constará no bilhete, com telefone gratuito 24h, atendimento em português.
- ❖ A rede de serviços autorizada é disponibilizada pela seguradora através de convênios médicos e assistenciais: acordos com hospitais, clínicas, odontologia e assistência em viagem para evitar desembolso imediato.
- ❖ Na impossibilidade de contato com telefone gratuito será disponibilizado ao segurado a utilização de profissionais e/ou rede de serviços autorizada e conforme o caso, o segurado poderá optar por livre escolha de prestadores: permitida quando não houver acesso à rede credenciada, com reembolso limitado ao capital segurado.
- ❖ O prazo de regulação do sinistro é de até 30 dias após recebimento da documentação exigida.
- ❖ A suspensão de prazo é possível mediante solicitação justificada de documentos complementares, limitada a 2 vezes (ou 1 vez se capital $\leq$ 500 salários mínimos).
- ❖ Comunicação formal: negativa de cobertura deve ser fundamentada e comunicada dentro do prazo.
- ❖ O prazo de liquidação: até 30 dias após reconhecimento da cobertura. Os pagamentos parciais dos valores apurados devem ser adiantados dentro do prazo. Atraso gera correção monetária, multa e juros e a forma de pagamento deverá ser parcela única, em moeda nacional.
- ❖ Se houver dúvida sobre questões médicas, a seguradora proporá a criação de uma junta médica. Serão 3 médicos: um da seguradora, um do segurado e um terceiro escolhido por ambos. Cada parte paga o médico que escolheu; o terceiro é pago metade por cada lado. A junta deve ser formada em até 15 dias após o segurado indicar seu médico.
- ❖ Reembolso no exterior: aceitos documentos no idioma local, com câmbio oficial da data do pagamento.
- ❖ Indenização em moeda estrangeira será realizada com base na conversão pelo câmbio oficial da data do evento.
- ❖ Transações internacionais: taxas e impostos bancários podem ser descontados do valor da indenização.
- ❖ indenização por invalidez permanente é deduzida da indenização por morte decorrente do mesmo acidente

Para maiores informações, consulte as Condições Gerais em:

<https://www.generali.com.br/parceiros/hero-seguros/>.

Existindo divergência entre este documento e as Condições Gerais disponibilizadas no link acima, prevalecerá o disposto nas Condições Gerais.

Generali Brasil S/A

CNPJ: 33.072.307/0001-57

Código SUSEP 0590-8

O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep.

Para registro de reclamações sobre o seu seguro, acesse a OUVIDORIA GENERALI através dos seguintes canais: 0800 880 3900, de 2^ª a 6^ª, das 9h às 18h ou ouvidoria@generali.com.br.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Eric Lundgren".

Eric Lundgren
Presidente Generali Brasil