SEGURO GENERALI
SINISTROS

Ramo de Seguro: VIAGEM BILHETE **Processo SUSEP: 15414.648072/2021-81**

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 Certificado Individual e informe:
  - Seu nome e o número do certificado;
  - 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.

Documentação necessária no caso de Sinistro para as coberturas: Despesas Médicas e Hospitalares em Viagem Nacional; Despesas Odontológicas em Viagem Nacional, Despesas Médicas, Hospitalares em Viagem ao Exterior; Despesas Odontológicas em Viagem ao Exterior; Traslado de Corpo; Regresso Sanitário; Traslado Médico; Despesas Farmacêuticas; Hospedagem para Acompanhante em Caso de Internação; Hospedagem para Convalescença; Passagem Aérea de Ida e Volta para um Familiar; Atraso de Embarque; Perda de Conexão :

- 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 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, exceto para cobertura de Traslado Médico
- No caso da cobertura de Traslado Médico: 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.

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

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 feitos.
- 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.
- 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);

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 Bagagem:

- 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 os mesmos bens.
- Documentos pessoais: 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.
- 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 Bagagem – Gastos Derivados por Atraso de Bagagem:

- 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 os mesmos bens.
- Documentos pessoais: 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.
- 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 a cobertura Adicional de Bagagem – Danos à Mala:

- 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 os mesmos bens.
- Documentos pessoais: RG, CPF e comprovante de residência válido (até 90 dias).
- Comprovantes da viagem: passagens, cartões de embarque e, em viagens internacionais, cópia do passaporte.
- 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 Cancelamento de Viagem e Cancelamento de Viagem - AMPLA:

- 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.
- Comprovantes de passagens aéreas com milhas: incluindo demonstrativo das milhas retidas como multa em caso de cancelamento ou remarcação.
- Formulário de Aviso de Sinistro fornecido pela Seguradora, preenchido e assinado.
- Formulário de Autorização para Pagamento da indenização, fornecido pela Seguradora, preenchido e assinado.
- Declaração de outros seguros cobrindo ou não as mesmas despesas, datada e assinada.
- Documentos pessoais do Segurado e do Beneficiário: RG, CPF e comprovante de residência (conta de água, luz ou telefone emitida nos últimos 90 dias).

- Comprovantes de viagem: pacotes turísticos, passagens, hospedagem, ingressos, aluguel de veículo etc., acompanhados de demonstrativo das despesas ou multas pelo cancelamento/remarcação, confirmados pelo fornecedor em documento oficial.
- Boletim de Ocorrência ou documento equivalente da autoridade local, quando aplicável.
- Certidão de Óbito da pessoa cuja morte motivou o cancelamento da viagem, quando aplicável.
- Relatório médico assinado e datado, com CRM, diagnóstico e tratamento, além de comprovante de internação hospitalar, quando aplicável.
- Comprovante de relação familiar entre Segurado e Beneficiário ou com a pessoa que motivou o cancelamento (certidão de casamento, união estável registrada, dependência no INSS ou IR etc.).
- Rescisão de contrato de trabalho por demissão involuntária, quando aplicável.
- Exames obstétricos e declaração médica sobre parto programado, quando aplicável.
- Notificação judicial obrigando o Segurado a comparecer perante a justiça, com data de recebimento, quando aplicável.
- Declaração de quarentena emitida por autoridade sanitária, quando aplicável.
- Comunicado de companhia aérea ou agente de turismo sobre impossibilidade de voo por desastre natural, quando aplicável.
- Convocação para júri ou tribunal, com data de recebimento, quando aplicável
- Passaporte com visto negado, quando aplicável.
- Comprovante de cartório sobre cancelamento de cerimônia de casamento, quando aplicável.
- Comprovante de acidente ou avaria com veículo do Segurado, quando aplicável.
- Certidão de divórcio, quando aplicável.
- Comprovação de mudança profissional (mudança de emprego/local, prorrogação de contrato, alteração de férias, provas, concursos, reuniões etc.) que tenha causado o cancelamento da viagem.
- Comprovantes de passagens aéreas com milhas, incluindo demonstrativo das milhas retidas como multa, confirmados pelo emissor oficial, 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 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:

- 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).
- Boletim de ocorrência: ou documento equivalente da autoridade local, se houver.
- Certidão de óbito ou laudo médico do segurado: indicando o evento que impossibilitou o prosseguimento da viagem.
- Certidão de óbito ou laudo médico de parente: acompanhado da guia de internação hospitalar, se aplicável.
- Comprovante de vínculo familiar: certidão de casamento, documentos de união estável ou equivalentes.
- Notificação judicial: determinando comparecimento do segurado perante a justiça.
- Declaração de quarentena: emitida por autoridade sanitária competente.
- Comprovantes de serviços de viagem: passagens, hospedagem, ingressos, locação de veículo etc., com demonstrativo das despesas ou multas confirmadas pelo fornecedor.

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

Para a cobertura Adicional de Regresso Antecipado:

- 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).
- Boletim de ocorrência: ou documento equivalente da autoridade competente (inclusive corpo de bombeiros, se o evento ocorreu na residência).
- Laudo médico do segurado: relatório completo indicando o evento que impossibilitou o prosseguimento da viagem.
- Certidão de óbito ou laudo médico de parente: acompanhado da guia de internação hospitalar, se aplicável.
- Comprovante de vínculo familiar: certidão de casamento, documentos de união estável ou equivalentes.
- Notificação judicial: determinando comparecimento do segurado perante a justiça.
- Comprovantes de despesas de regresso: originais da passagem adquirida para retorno antecipado, no caso de reembolso.

⚠ **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:

- Formulário de Aviso de Sinistro: fornecido pela seguradora, preenchido e assinado.
- Formulário de Autorização de Pagamento: também da 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 do segurado e do beneficiário.
- 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.
- Relatório médico ou laudo de necropsia: assinado, com CRM do médico, ou cópia do laudo de necropsia.
- Certidão de óbito: do segurado.
- Comprovantes originais do funeral

Regras para sinistro:

- A seguradora só paga a indenização depois que o segurado ou beneficiário comprovar corretamente o sinistro e todas as suas circunstâncias. A seguradora pode tomar as medidas que achar necessárias para esclarecer o ocorrido.
- Qualquer ação que a seguradora tomar após o sinistro não significa que ela já reconheceu a obrigação de pagar.
- As despesas com documentos e comprovações do sinistro são de responsabilidade do segurado ou beneficiário, exceto quando forem custos assumidos diretamente pela seguradora.
- Para sinistros no exterior, documentos no idioma local serão aceitos e se precisar de tradução, a seguradora paga essa tradução.
- Documentos entregues à seguradora passam a ser de propriedade dela e não serão devolvidos, mesmo em caso de negativa — exceto documentos originais que não tenham relação direta com o seguro, que podem ser devolvidos mediante solicitação.
- A seguradora tem até 30 dias corridos após receber todos os documentos necessários para pagar a indenização.
- Se ela pedir documentos adicionais dentro desse prazo, o prazo fica suspenso e só volta a contar após o segurado entregar tudo.
- Junta médica (em caso de divergência médica)
- 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.
- Se a seguradora não pagar a indenização no prazo, haverá juros de mora, conforme regras descritas acima.
- Se a indenização for negada, o segurado ou beneficiário receberá uma comunicação formal, explicando o motivo, dentro do prazo previsto.

Para maiores informações, consulte as Condições Gerais em: [link]

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 2ªf a 6ªf, das 9h às 18h ou ouvidoria@generali.com.br.

Eric Lundgren
Presidente Generali Brasil