

A smiling woman with long brown hair, wearing a yellow straw hat with a black band and a yellow polka-dot blouse, is taking a photo of the Colosseum in Rome. The background shows the ancient amphitheater under a clear blue sky.

GUIA DO SEGURADO

SULAMÉRICA VIAGEM

Viva o imprevisível e deixe
o resto com a SulAmérica.


SulAmérica
Vida

GUIA DO SEGURADO – SULAMÉRICA VIAGEM

1. SULAMÉRICA VIAGEM.....	3
2. COBERTURAS.....	3
2.1. Morte Acidental em viagem.....	3
2.2. Invalidez permanente total ou parcial por acidente em viagem.....	3
2.3. Despesas Médicas Hospitalares e Odontológicas em Viagem Internacional.....	3
2.4. Traslado de corpo.....	4
2.5. Regresso sanitário.....	5
2.6. Traslado médico.....	5
2.7. Extravio de Bagagem.....	6
2.8. Extravio de Bagagem em viagens aéreas.....	6
2.9. Extravio de Bagagem em viagens marítimas.....	6
2.10. Cancelamento de Viagem.....	7
2.11. Interrupção de Viagem.....	7
2.12. Retorno do Segurado.....	8
2.13. Prorrogação de Estada.....	8
2.14. Acompanhante em caso de hospitalização prolongada.....	9
2.15. Hospedagem de Acompanhante.....	9
2.16. Retorno de Acompanhante.....	10
2.17. Retorno de Menores.....	11
2.18. Funeral.....	11
2.19. Despesas Farmacêuticas.....	12
2.20. Despesas Jurídicas para Viagem Internacional.....	12
3. SERVIÇOS.....	13
3.1. Localização de bagagem.....	13
3.2. Transmissão de mensagens urgentes.....	13
3.3. Orientação em caso de perda de documentos.....	13
3.4. Serviço de Concierge.....	13
4. COMO ACIONAR O SEU SEGURO CANAIS DE ATENDIMENTO.....	14
5. OUTRAS INFORMAÇÕES.....	14
5.1. Cancelamento.....	14
5.2. Reembolso.....	14

2.5. Regresso sanitário

Desde que contratada, se, em caso de doença súbita ou acidente, após alta médica, for verificada a necessidade de remoção médica para o domicílio do segurado, consiste na indenização, limitada ao valor do capital segurado contratado, das despesas com o traslado de regresso do segurado ao local de origem da viagem ou de domicílio do segurado, caso este não se encontre em condições de retornar como passageiro regular. A SulAmérica oferecerá atendimento por meio de Central de Atendimento gratuita disponível 24 horas por dia. Após o acionamento do serviço, a SulAmérica organizará os contatos entre sua equipe médica e o estabelecimento hospitalar em que o segurado estiver para realizar a remoção. A decisão sobre a necessidade de repatriação para seu domicílio ficará a critério exclusivo da equipe médica em consenso com parecer do médico assistente do segurado. O meio de transporte a ser utilizado será o considerado mais adequado a critério da equipe médica. Todavia, em qualquer hipótese, quando o beneficiário se encontrar a uma distância superior a 1.000 km de seu domicílio, a repatriação só se efetuará em avião de linha regular. Na impossibilidade de contato com o telefone gratuito informado pela seguradora e/ou a utilização de profissionais e/ou rede de serviços autorizada, o segurado ou beneficiário poderá optar por prestadores de serviços a sua livre escolha, desde que legalmente habilitados, ficando a sociedade seguradora responsável pelo reembolso das despesas até o limite máximo do capital segurado contratado. EM CASO DE UTILIZAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS A SUA LIVRE ESCOLHA, AS DESPESAS COM O REGRESSO SANITÁRIO DEVERÃO SER DEVIDAMENTE COMPROVADAS.

2.6. Traslado médico

Desde que contratada, consiste na indenização, limitada ao valor do capital segurado, de despesas com a remoção do segurado para hospital melhor equipado, em caso de doença súbita ou acidente. A SulAmérica oferecerá atendimento por meio de Central de Atendimento gratuita disponível 24 horas por dia. Havendo o acionamento do serviço, após os primeiros socorros terem sido prestados, se for verificada a necessidade de remoção para hospital melhor equipado, a SulAmérica organizará os contatos entre sua equipe médica e o estabelecimento hospitalar em que o segurado estiver para realizar a remoção. Nenhum outro

motivo que não a estrita necessidade médica poderá determinar a remoção, bem como a escolha do meio de transporte. A remoção terá início após o recebimento da liberação formal e por escrito do médico responsável ou do serviço hospitalar do local onde o segurado estiver hospitalizado. A SEGURADORA SE RESERVA O DIREITO DE PROMOVER O CONTATO ENTRE A SUA EQUIPE E O MÉDICO LOCAL E AINDA, SE NECESSÁRIO, O MÉDICO PARTICULAR DO SEGURADO, A FIM DE VERIFICAR A NECESSIDADE DO TRASLADO. Na impossibilidade de contato com o telefone gratuito informado pela seguradora e/ou a utilização de profissionais e/ou rede de serviços autorizada, o segurado ou beneficiário poderá optar por prestadores de serviços a sua livre escolha, desde que legalmente habilitados, ficando a sociedade seguradora responsável pelo reembolso das despesas até o limite máximo do capital segurado contratado. EM CASO DE UTILIZAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS A SUA LIVRE ESCOLHA, AS DESPESAS COM O TRASLADO MÉDICO DEVERÃO SER DEVIDAMENTE COMPROVADAS.

2.7. Extravio de Bagagem

Desde que contratada, consiste no pagamento de uma indenização ao próprio segurado, até o limite do capital segurado, no caso de extravio, roubo ou furto de sua bagagem em viagens aéreas ou marítimas ENQUANTO A MESMA ESTIVER ENTREGUE AOS CUIDADOS DE UMA EMPRESA DE TRANSPORTE REGULAR.

2.8. Extravio de Bagagem em viagens aéreas

Desde que contratada, consiste no pagamento de uma indenização ao próprio segurado, até o limite do capital segurado, no caso de extravio, roubo ou furto de sua bagagem em viagens aéreas ENQUANTO A MESMA ESTIVER ENTREGUE AOS CUIDADOS DE UMA EMPRESA DE TRANSPORTE REGULAR.

2.9. Extravio de Bagagem em viagens marítimas

Desde que contratada, consiste no pagamento de uma indenização ao próprio segurado, até o limite do capital segurado, no caso de extravio, roubo ou furto de sua bagagem em viagens marítimas ENQUANTO A MESMA ESTIVER ENTREGUE AOS CUIDADOS DE UMA EMPRESA DE TRANSPORTE REGULAR.

2.10. Cancelamento de Viagem

Desde que contratada, esta cobertura consiste no reembolso, até o limite do capital segurado para esta cobertura, relativo às despesas com o depósito (multas, diferenças tarifárias ou valores não reembolsados pela empresa transportadora ou operadora turística), em caso de impedimento de iniciar a viagem segurada devido à ocorrência de algum dos seguintes eventos cobertos, desde que devidamente comprovados: a) morte, acidente pessoal ou enfermidade grave do segurado que impossibilite o início de sua viagem; b) morte ou internação hospitalar em decorrência de acidente pessoal ou enfermidade declarada de forma repentina e de maneira aguda do cônjuge, pais, irmãos ou filhos do segurado; c) recebimento de notificação em juízo improrrogável para o segurado comparecer perante a Justiça, desde que o recebimento da referida notificação seja posterior à contratação da viagem.

2.11. Interrupção de Viagem

Desde que contratada, esta cobertura consiste no reembolso, até o limite do capital segurado para esta cobertura, relativo às despesas com o depósito (multas, diferenças tarifárias ou valores não reembolsados pela empresa transportadora ou operadora turística), em razão de interrupção de viagem, caso o segurado seja impedido de continuar a viagem pela ocorrência de algum dos eventos cobertos. Ocorrendo um dos eventos abaixo, em razão do qual o segurado tenha que antecipar seu retorno, o segurado será reembolsado pelo valor equivalente à diferença tarifária entre o valor pago e o valor a ele reembolsado pela empresa transportadora ou agência de viagem. Eventos cobertos: a) acidente pessoal ou enfermidade grave do segurado que impossibilite o prosseguimento da viagem de acordo com a indicação dos médicos assistentes e da equipe médica da empresa de assistência indicada pela seguradora; b) morte ou internação hospitalar em decorrência de acidente pessoal ou enfermidade declarada de forma repentina e de maneira aguda do cônjuge, pais, irmãos ou filhos do segurado; c) sinistro residencial (incêndio, desmoronamento ou roubo com danos e violência) no domicílio real e permanente do segurado, devidamente comprovado, ocorrido durante a viagem segurada.

dia. Havendo o acionamento do serviço, a SulAmérica organizará os contatos para prorrogação da estada do segurado. Na impossibilidade de contato com o telefone gratuito informado pela seguradora, o segurado poderá tomar as providências necessárias para prorrogar sua estada, ficando a sociedade seguradora responsável pelo reembolso das despesas até o limite máximo do capital segurado contratado. Nesse caso, as despesas com a prorrogação de estada do segurado deverão ser devidamente comprovadas.

2.14. Acompanhante em caso de hospitalização prolongada

Desde que contratada, esta cobertura consiste no fornecimento de bilhete de passagem aérea, classe econômica, ou no reembolso de despesas, até o limite do capital segurado para esta cobertura, relativas à aquisição de um bilhete de passagem aérea, ida e volta, classe econômica, para uma pessoa indicada pelo segurado, em caso de acidente pessoal coberto ou doença súbita ocorrida com o segurado durante a viagem segurada, quando este estiver viajando sozinho e os médicos que estiverem assistindo o segurado considerarem necessária a sua hospitalização por período superior a 48 (quarenta e oito) horas. Caso o segurado não possa indicar um acompanhante, considerar-se-á aquele indicado por ele na sua apólice para avisos em casos de emergência. Na ausência deste, o acompanhante será o cônjuge ou qualquer parente de primeiro grau, maior de idade. A SulAmérica oferecerá atendimento por meio de Central de Atendimento gratuita disponível 24 horas por dia, cujo número constará na apólice. Havendo o acionamento do serviço, a SulAmérica providenciará a emissão de bilhete de passagem aérea, classe econômica, ida e volta, para que o acompanhante possa ir ao encontro do segurado. Na impossibilidade de contato com o telefone gratuito informado pela seguradora, o acompanhante poderá tomar as providências necessárias para sua ida ao encontro do segurado, ficando a sociedade seguradora responsável pelo reembolso das despesas até o limite máximo do capital segurado contratado. Nesse caso, as despesas deverão ser devidamente comprovadas.

2.15. Hospedagem de Acompanhante

Desde que contratada, esta cobertura consiste no pagamento ou reembolso de diárias de hotel, até o limite de 10 (dez) diárias, respeitado o valor do capital segurado para esta

cobertura, para uma pessoa indicada pelo segurado, em caso de acidente pessoal coberto ou doença súbita ocorrida com o segurado durante a viagem segurada, quando este estiver viajando sozinho e os médicos que estiverem assistindo o segurado considerarem necessária a sua hospitalização por período superior a 48 (quarenta e oito) horas. Caso o segurado não possa indicar um acompanhante, considerar-se-á aquele indicado por ele em sua apólice para avisos em casos de emergência. Na ausência deste, o acompanhante será o cônjuge ou qualquer parente de primeiro grau, maior de idade. A SulAmérica oferecerá atendimento por meio de Central de Atendimento gratuita disponível 24 horas por dia. Havendo o acionamento do serviço, a SulAmérica providenciará a hospedagem do acompanhante. Na impossibilidade de contato com o telefone gratuito informado pela seguradora, o segurado ou o acompanhante poderá tomar as providências necessárias para a hospedagem do acompanhante, ficando a sociedade seguradora responsável pelo reembolso das despesas até o limite máximo do capital segurado contratado. Nesse caso, as despesas com a hospedagem do acompanhante deverão ser devidamente comprovadas.

2.16. Retorno de Acompanhante

Desde que contratada, esta cobertura consiste no reembolso de eventuais diferenças tarifárias existentes entre a passagem paga e o valor da passagem para o voo remarcado, no fornecimento de bilhete de passagem aérea, classe econômica, ou no reembolso de despesas, até o limite do capital segurado para esta cobertura, relativas à aquisição de um bilhete de passagem aérea, classe econômica, para o retorno do(s) acompanhante(s) do segurado(s) ao país de residência, caso o segurado, em viagem segurada, esteja viajando acompanhado e tiver que ser removido de volta ao país de residência, por repatriação médica ou funerária, caso não seja possível seu(s) acompanhante(s) retornar(em) pelo meio inicialmente previsto. PARA ESTA COBERTURA, O LIMITE DE ACOMPANHANTES SERÁ DE ATÉ 4 (QUATRO) PESSOAS. A SulAmérica oferecerá atendimento por meio de Central de Atendimento gratuita disponível 24 horas por dia. Havendo o acionamento do serviço, a SulAmérica organizará os contatos para remarcação da passagem do(s) acompanhante(s) do segurado ou providenciará a emissão de bilhete de passagem aérea, classe econômica, caso não seja possível fazer a remarcação. Na

impossibilidade de contato com o telefone gratuito informado pela seguradora, o(s) acompanhante(s) do segurado poderá(ão) tomar as providências necessárias para seu retorno, ficando a sociedade seguradora responsável pelo reembolso das despesas até o limite máximo do capital segurado contratado. Nesse caso, as despesas com o retorno do(s) acompanhante(s) do segurado deverão ser devidamente comprovadas.

2.17. Retorno de Menores

Desde que contratada, esta cobertura consiste no fornecimento de bilhete de passagem aérea, classe econômica, ou no reembolso de despesas, até o limite do capital segurado para esta cobertura, relativas à aquisição de um bilhete de passagem aérea, ida e volta, classe econômica, para que uma pessoa adulta, designada pela família do segurado, possa acompanhar de volta ao país de residência o(s) menor(es) de 14 (quatorze) anos que venha(m) a ficar desacompanhado(s) em caso de acidente pessoal coberto ou doença súbita ocorrida com o segurado durante a viagem segurada. A SulAmérica oferecerá atendimento por meio de Central de Atendimento gratuita disponível 24 horas por dia. Havendo o acionamento do serviço, a SulAmérica providenciará a emissão de bilhete de passagem aérea, classe econômica, ida e volta, para que o acompanhante possa ir ao encontro do menor. Na impossibilidade de contato com o telefone gratuito informado pela seguradora, o acompanhante do menor poderá tomar as providências necessárias para sua ida ao encontro do menor, ficando a sociedade seguradora responsável pelo reembolso das despesas até o limite máximo do capital segurado contratado. Nesse caso, as despesas deverão ser devidamente comprovadas.

2.18. Funeral

Desde que contratada, esta cobertura consiste na prestação de serviço de funeral ou no reembolso das despesas à pessoa que arcou com os custos do funeral do segurado, limitado ao valor do Capital Segurado e desde que a morte natural ou acidental tenha ocorrido durante a viagem segurada, conforme vigência da apólice, exceto se decorrente de riscos excluídos e à perda de direitos. A SulAmérica oferecerá atendimento por meio de Central de Atendimento gratuita disponível 24 horas por dia. Após o acionamento do serviço, a SulAmérica se

encarregará de todas as formalidades para realização do funeral. Na impossibilidade de contato com o telefone gratuito informado pela seguradora, o beneficiário ou pessoa responsável pelas providências relativas ao traslado poderá optar por prestadores de serviços a sua livre escolha, desde que legalmente habilitados, ficando a sociedade seguradora responsável pelo reembolso das despesas até o limite máximo do capital segurado contratado. EM CASO DE UTILIZAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS A SUA LIVRE ESCOLHA, AS DESPESAS DEVERÃO SER DEVIDAMENTE COMPROVADAS.

2.19. Despesas Farmacêuticas

Desde que contratada, esta cobertura consiste no reembolso de despesas ao segurado, até o limite do capital segurado para esta cobertura, relativas à aquisição de medicamentos necessários em virtude de atendimento médico ou odontológico emergencial ou de urgência, decorrente de acidente pessoal coberto ou doença súbita ocorrida durante a viagem segurada, efetuadas pelo segurado para seu tratamento, desde que o atendimento tenha sido efetuado dentro do prazo de vigência do seguro. ESTÃO COBERTAS AS DESPESAS COM MEDICAMENTOS NECESSÁRIOS EM VIRTUDE DE ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO QUE EXIJA O TRATAMENTO DE EMERGÊNCIA EM DENTES NATURAIS PERMANENTES.

2.20. Despesas Jurídicas para Viagem Internacional

Desde que contratada, esta cobertura consiste no reembolso de despesas, até o limite do capital segurado para esta cobertura, relativas a honorários advocatícios no caso de o segurado sofrer qualquer tipo de acidente, em viagem internacional segurada, que necessite de assistência jurídica.

GUIA DO SEGURADO – SULAMÉRICA VIAGEM

4. COMO ACIONAR O SEU SEGURO | CANAIS DE ATENDIMENTO

Ocorrendo algum imprevisto que você precise acionar o seu SulAmérica Viagem, você poderá entrar em contato com nossas centrais de atendimento pelos seguintes números:

Centrais de Atendimento (pré e pós-viagem):

Central de Serviços: 3003 9807 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 726 9807 (demais localidades). Atendimento de 2ª a 6ª, das 08h às 18h30.

SAC: 0800 725 1894 e 0800 702 2242 (atendimento à deficiente auditivo ou de fala)

Ouvidoria: 0800 725 3374

Atendimento durante a viagem:

Viagens nacionais: 3003 7798 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 770 7798 (demais localidades)

Viagens internacionais: +55 11 4126 7463

Atenção: para receber o atendimento, tenha em mãos sua apólice do SulAmérica Viagem e seu CPF.

5. OUTRAS INFORMAÇÕES

5.1. Cancelamento

Caso deseje realizar o cancelamento do SulAmérica Viagem, você deverá acessar www.sulamericaviagem.com.br, acessar sua conta pessoal com login e senha e solicitar o cancelamento do seguro. Caso prefira, você poderá entrar em contato com as centrais de atendimento.

5.2. Reembolso

Quando houver solicitação de reembolso de gastos, devidamente comprovados, em caso de sinistro durante o período de viagem, entre em contato com nossas centrais de atendimento.

GUIA DO SEGURADO – SULAMÉRICA VIAGEM

Este material contém informações resumidas. As informações completas sobre o SulAmérica Viagem encontram-se em suas Condições Gerais disponíveis no site www.sulamerica.com.br. Os seguros SulAmérica obedecem às Condições Gerais que devem ser lidas previamente à sua contratação. Processo SUSEP 15414.901176/2015-81. O registro desse plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. Sul América Seguros de Pessoas e Previdência. CNPJ 01.704.513/0001-46. Todas as coberturas desse seguro são válidas durante o período de vigência da apólice, respeitadas as cláusulas definidas nas Condições Gerais do produto.