

# **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ABERTURA DO SINISTRO\***

## **Seguro Viagem**

(\*) Este documento possui caráter informativo e não substitui a leitura das Condições Gerais. A relação completa das condições contratuais está disponível no link indicado na sua apólice/bilhete de seguro, conforme previsto na legislação aplicável.

## ÍNDICE

|                                                                                                            | Página |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>INFORMAÇÕES GERAIS</b>                                                                                  |        |
| COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO .....                                                                 | 3      |
| <br><b>DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DAS COBERTURAS BÁSICAS*</b>                                                  |        |
| DESPESAS MÉDICAS, HOSPITALARES E/OU ODONTOLÓGICAS EM VIAGEM NACIONAL (DMHO EM VIAGEM NACIONAL) .....       | 4      |
| DESPESAS MÉDICAS, HOSPITALARES E/OU ODONTOLÓGICAS EM VIAGEM AO EXTERIOR (DMHO EM VIAGEM AO EXTERIOR) ..... | 5      |
| DESPESAS MÉDICAS E/OU HOSPITALARES EM VIAGEM NACIONAL (DMH EM VIAGEM NACIONAL) .....                       | 6      |
| DESPESAS MÉDICAS E/OU HOSPITALARES EM VIAGEM AO EXTERIOR (DMH EM VIAGEM AO EXTERIOR) .....                 | 7      |
| DESPESAS ODONTOLÓGICAS EM VIAGEM NACIONAL (DO EM VIAGEM NACIONAL).....                                     | 8      |
| DESPESAS ODONTOLÓGICAS EM VIAGEM AO EXTERIOR (DO EM VIAGEM AO EXTERIOR).....                               | 9      |
| TRASLADO DE CORPO .....                                                                                    | 10     |
| REGRESSO SANITÁRIO .....                                                                                   | 11     |
| TRASLADO MÉDICO .....                                                                                      | 12     |
| MORTE EM VIAGEM .....                                                                                      | 13     |
| MORTE ACIDENTAL EM VIAGEM .....                                                                            | 14     |
| INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL OU PARCIAL POR ACIDENTE EM VIAGEM .....                                         | 15     |
| <br><b>DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DAS COBERTURAS ADICIONAIS*</b>                                               |        |
| FUNERAL .....                                                                                              | 16     |
| RETORNO ANTECIPADO DO SEGURADO .....                                                                       | 17     |
| INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE .....                                                              | 18     |
| PERDA DE BAGAGEM – GARANTIA SUPLEMENTAR .....                                                              | 19     |
| ATRASO DE BAGAGEM .....                                                                                    | 20     |
| DANOS ÀS MALAS .....                                                                                       | 21     |
| PERDA OU ROUBO OU FURTO SIMPLES DE CARTÃO DE CRÉDITO EM VIAGEM INTERNACIONAL .....                         | 22     |
| CANCELAMENTO DE VIAGEM .....                                                                               | 23     |
| CANCELAMENTO DE VIAGEM – “PLUS REASON” .....                                                               | 24     |
| INTERRUPÇÃO DE VIAGEM .....                                                                                | 26     |
| PERMANÊNCIA FORÇADA .....                                                                                  | 27     |
| ROUBO OU FURTO DE BAGAGEM EM TÁXI / HOTÉIS / TRANSPORTE PÚBLICO / PARQUES TEMÁTICOS .....                  | 28     |
| DANOS À BAGAGENS ESPECIAIS – GARANTIA SUPLEMENTAR .....                                                    | 29     |

(\*) Os documentos deste tópico são complementares aos documentos gerais para abertura do sinistro.

**ÍNDICE**

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| DESPESAS FARMACÊUTICAS .....                                                             | 30        |
| ASSISTÊNCIA JURÍDICA .....                                                               | 31        |
| FIANÇA E DESPESAS LEGAIS .....                                                           | 32        |
| ATRASO DE VOO .....                                                                      | 33        |
| FISIOTERAPIA .....                                                                       | 34        |
| PRORROGAÇÃO DE ESTADIA .....                                                             | 35        |
| ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO PROLONGADA .....                                  | 36        |
| HOSPEDAGEM DE ACOMPANHANTE DO SEGURADO .....                                             | 37        |
| RETORNO ANTECIPADO DE ACOMPANHANTES .....                                                | 38        |
| CANCELAMENTO DA VIAGEM POR FALÊNCIA OU QUEBRA DA<br>AGÊNCIA DE TURISMO .....             | 39        |
| DESPESAS MÉDICAS E HOSPITALARES POR COVID-19 .....                                       | 40        |
| PRORROGAÇÃO OBRIGATÓRIA DE VIAGEM (QUARENTENA) DEVIDO<br>A DIAGNÓSTICO DE COVID-19 ..... | 41        |
| CANCELAMENTO DE VIAGEM POR COVID-19 .....                                                | 42        |
| ACOMPANHAMENTO DE IDOSOS E/OU MENORES .....                                              | 43        |
| TRASLADO DE CORPO DECORRENTE DE COVID-19 .....                                           | 44        |
| HOSPEDAGEM DE ACOMPANHANTE DO SEGURADO POR COVID-19 .....                                | 45        |
| ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO PROLONGADA<br>POR COVID-19 .....                  | 46        |
| ATRASO OU CANCELAMENTO DE VOO .....                                                      | 47        |
| SEGURO DE LAPTOP / SMARTPHONE .....                                                      | 48        |
| DESPESAS VETERINÁRIAS EM VIAGEM AO EXTERIOR.....                                         | 49        |
| AUSÊNCIA DE SOL, COM CHUVA .....                                                         | 50        |
| <b>CLÁUSULA SUPLEMENTAR DE INCLUSÃO DE DEPENDENTES .....</b>                             | <b>51</b> |

## INFORMAÇÕES GERAIS

### 1. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO

- 1.1. O Segurado, sob pena de perder o direito à Indenização, comunicará o Sinistro à Seguradora 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.**
- 1.2. Para todas as Coberturas deverão ser disponibilizados todos os documentos básicos abaixo relacionados:**
- a)** Formulário original de Aviso de Sinistro da Seguradora devidamente preenchido e assinado pelo Segurado, beneficiário ou representante legal;
  - b)** Cópia simples do RG ou CNH do Segurado;
  - c)** Cópia simples ou número de CPF do Segurado;
  - d)** Cópia simples do comprovante de residência atualizado emitido nos últimos 03 meses em nome do Segurado;
  - e)** Cópia simples do Bilhete de Seguro;
  - f)** Comprovantes da viagem (voucher, passagens / e-tickets, reservas de hotéis, contratos e passaportes);
  - g)** Declaração sobre a existência ou inexistência de outros seguros cobrindo as mesmas despesas, datada e assinada;
  - h)** Formulário de Autorização de Crédito preenchido e assinado pelo Segurado para depósito em conta corrente para os casos em que for Beneficiário da Indenização ou reembolso de despesas (disponível no site);
- Nos casos que envolvam Beneficiário(s):**
- i)** Dados bancários completos do Beneficiário e cópia simples de um comprovante (ex.: cópia do cartão ou cabeçalho do extrato bancário)
  - j)** Cópia simples do RG ou CNH do(s) beneficiário(s)
  - k)** Cópia simples ou número de CPF do(s) beneficiário(s);
  - l)** Cópia simples do comprovante de residência atualizado emitido nos últimos 03 meses em nome do(s) beneficiário(s);
  - m)** 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).
- 1.3. Além dos documentos acima, devem ser encaminhados à Seguradora os documentos específicos da cobertura sinistrada, constante nas respectivas Condições Especiais.**
- 1.4. A Seguradora poderá rever a necessidade do envio de alguns documentos citados acima, mediante comunicação.**

## SEGURO VIAGEM HERO - BILHETE

### DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DA COBERTURA BÁSICA DE DESPESAS MÉDICAS, HOSPITALARES E/OU ODONTOLÓGICAS EM VIAGEM NACIONAL (DMHO EM VIAGEM NACIONAL)

#### **1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

- a)** Boletim de Ocorrência Policial, se houver;
- b)** Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas cobertas, constando os serviços e procedimentos realizados;
- c)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- d)** Relatório ou laudo preenchido pelo profissional habilitado que prestou o atendimento, datado, assinado e com a indicação do CRM ou CRO, discriminando o diagnóstico e o tratamento realizado. O documento deverá ser emitido por serviço médico do local da viagem;
- e)** Laudos e imagens dos exames realizados.

**1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos ou odontológicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

## SEGURO VIAGEM HERO - BILHETE

### DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DA COBERTURA BÁSICA DE DESPESAS MÉDICAS, HOSPITALARES E/OU ODONTOLÓGICAS EM VIAGEM AO EXTERIOR (DMHO EM VIAGEM AO EXTERIOR)

#### **1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
  - b)** Notas fiscais originais das despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas cobertas, constando os serviços e procedimentos realizados, bem como o comprovante de pagamento;
  - c)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
  - d)** Passaporte válido constando identificação e assinatura;
  - e)** Relatório ou laudo preenchido pelo profissional habilitado que prestou o atendimento, datado, assinado e com a indicação do CRM ou CRO, ou equivalente no exterior, discriminando o diagnóstico e o tratamento realizado. O documento deverá ser emitido por serviço médico do local da viagem;
  - f)** Laudos e imagens dos exames realizados.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos ou odontológicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

## SEGURO VIAGEM HERO - BILHETE

### DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DA COBERTURA BÁSICA DE DESPESAS MÉDICAS E HOSPITALARES EM VIAGEM NACIONAL (DMH EM VIAGEM NACIONAL)

#### **1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Boletim de Ocorrência Policial, se houver;
  - b)** Notas fiscais originais das despesas médicas, hospitalares cobertas, constando os serviços e procedimentos realizados, bem como o comprovante de pagamento;
  - c)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
  - d)** Relatório do Médico Assistente, datado e assinado, com a indicação do CRM, discriminando o diagnóstico e o tratamento realizado. O documento deverá ser emitido por serviço médico do local da viagem.
  - e)** Laudos e imagens dos exames realizados.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

SEGURO VIAGEM HERO- BILHETE  
DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DA COBERTURA BÁSICA DE  
DESPESAS MÉDICAS E/OU HOSPITALARES EM VIAGEM AO  
EXTERIOR (DMH EM VIAGEM AO EXTERIOR)

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
  - b)** Notas fiscais originais das despesas médicas e hospitalares, constando os serviços e procedimentos realizados, bem como o comprovante de pagamento;
  - c)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
  - d)** Passaporte válido constando identificação e assinatura
  - e)** Relatório do Médico Assistente, datado e assinado e com a indicação do CRM do mesmo ou equivalente no exterior, discriminando o diagnóstico e o tratamento realizado. O documento deverá ser emitido por serviço médico do local da viagem.
  - f)** Laudos e imagens dos exames realizados.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

## SEGURO VIAGEM HERO - BILHETE

### DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DA COBERTURA BÁSICA DE DESPESAS ODONTOLÓGICAS EM VIAGEM NACIONAL (DO EM VIAGEM NACIONAL)

#### **1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Boletim de Ocorrência Policial, se houver;
  - b)** Notas fiscais originais das despesas odontológicas cobertas, bem como o envio do comprovante de pagamento;
  - c)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
  - a)** Relatório do Dentista responsável, datado e assinado, com a indicação do CRO, discriminando o diagnóstico e o tratamento realizado. O documento deverá ser emitido por serviço odontológico do local da viagem.
  - d)** Laudos e imagens dos exames realizados.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um dentista habilitado.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
  - b)** Notas fiscais originais das despesas odontológicas cobertas, constando os serviços e procedimentos realizados, bem como o comprovante de pagamento;
  - c)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
  - b)** Relatório do dentista responsável, datado e assinado, com a indicação do CRO ou equivalente no exterior, discriminando o diagnóstico e o tratamento realizado. O documento deverá ser emitido por serviço médico do local da viagem.
  - d)** Laudos e imagens dos exames realizados.
- 1.2. Não serão aceitos relatórios realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um dentista habilitado.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos:
- a)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
  - b)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
  - c)** Certidão de Óbito do Segurado ou documento equivalente emitido pelo consulado;
  - d)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
  - e)** Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas de traslado cobertas;
  - f)** Auto de Reconhecimento de cadáver, quando realizado.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
  - b)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
  - c)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
  - d)** Relatório do Médico Assistente, datado e assinado e com a indicação do CRM do mesmo ou equivalente no exterior, descrevendo o quadro clínico, diagnóstico, e a necessidade do retorno do Segurado em condições especiais para o local do início da viagem ou de seu Domicílio;
  - e)** Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas de traslado cobertas, com demonstrativo de diferenças tarifárias das passagens de retorno ou reembolso de cancelamento das mesmas, bem como o comprovante de pagamento;
  - f)** Plano de Voo emitido pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), contendo no mínimo:
    - i. Identificação do piloto e dos tripulantes;
    - ii. Rota e itinerário do voo;
    - iii. Número de série da aeronave
  - g)** Contrato emitido pela empresa transportadora contratada para o traslado do segurado.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

- a)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
- b)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- c)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
- d)** 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 remoção ou transferência;
- e)** Notas fiscais e/ou documentos de cobrança originais das despesas de traslado cobertas, bem como o comprovante de pagamento.

**1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

## **1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

- a)** Certidão de Óbito do Segurado original registrada no Brasil;
- b)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
- c)** Laudo necroscópico, se houver;
- d)** Laudo do Exame de Dosagem Alcoólica e/ou Toxicológico, se realizado;
- e)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- f)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
- g)** Auto de Reconhecimento de cadáver, quando realizado;
- h)** Documentos do(s) Beneficiário(s):
  - h.1)** Declaração de Únicos Herdeiros (original com reconhecimento de firma dos declarantes) na hipótese de inexistir indicação de Beneficiário pelo Segurado;
  - h.2)** Cônjuge: Certidão de Casamento, Carteira de Identidade e CPF;
  - h.3)** Companheira(o): Carteira de Identidade, CPF e cópia autenticada de documento que comprove a união estável na data do evento (anotação na Carteira de Trabalho, comprovante de dependente no INSS ou Imposto de Renda ou Declaração de União Estável registrada em cartório e se deixou filhos);
  - h.4)** Filhos: Certidão de Nascimento, se solteiro, ou de Casamento, se casado, e Carteira de Identidade e CPF de cada um;
  - h.5)** Pais e outros: Carteira de Identidade e CPF;
  - h.6)** Termo de curatela, no caso de Beneficiário incapaz; e
  - h.7)** Termo de Tutela ou, na impossibilidade deste, termo de representação cabível, quando se tratar de Beneficiário(s) menor(es), órfão(s) de pai e mãe.

## **1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

- a)** Certidão de Óbito do Segurado original registrada no Brasil;
- b)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
- c)** Laudo necroscópico, se houver;
- d)** Laudo do Exame de Dosagem Alcoólica e/ou Toxicológico, se realizado;
- e)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- f)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
- g)** Auto de Reconhecimento de cadáver, quando realizado;
- h)** Documentos do(s) Beneficiário(s):
  - h.1)** Declaração de Únicos Herdeiros (original com reconhecimento de firma dos declarantes) na hipótese de inexistir indicação de Beneficiário pelo Segurado;
  - h.2)** Cônjuge: Certidão de Casamento, Carteira de Identidade e CPF;
  - h.3)** Companheira(o): Carteira de Identidade, CPF e cópia autenticada de documento que comprove a união estável na data do evento (anotação na Carteira de Trabalho, comprovante de dependente no INSS ou Imposto de Renda ou Declaração de União Estável registrada em cartório e se deixou filhos);
  - h.4)** Filhos: Certidão de Nascimento, se solteiro, ou de Casamento, se casado, e Carteira de Identidade e CPF de cada um;
  - h.5)** Pais e outros: Carteira de Identidade e CPF;
  - h.6)** Termo de curatela, no caso de Beneficiário incapaz; e
  - h.7)** Termo de Tutela ou, na impossibilidade deste, termo de representação cabível, quando se tratar de Beneficiário(s) menor(es), órfão(s) de pai e mãe.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Segurado deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

- a)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
- b)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- c)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
- d)** Relatório do Médico Assistente, datado e assinado e com a indicação do CRM do mesmo ou equivalente no exterior, discriminando as sequelas deixadas pelo acidente, com as especificações técnicas, grau e data da invalidez, e informando se o Segurado encontrava-se em tratamento quando da emissão do relatório;
- e)** Laudos e imagens dos exames realizados;
- f)** Atestado de alta médica.

**1.2.** Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

- a)** Certidão de Óbito do Segurado original registrada no Brasil;
- b)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
- c)** Laudo necroscópico, se houver;
- d)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- e)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
- f)** Auto de Reconhecimento de cadáver, quando realizado;
- g)** Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas de funeral cobertas.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Certidão de óbito do familiar, quando for o caso;
  - b)** Relatório do Médico Assistente, datado, assinado e com a indicação do CRM do mesmo ou equivalente no exterior, que determinou a internação ou diagnóstico da doença, exames realizados e prontuário médico, em caso doença grave ou internação hospitalar do familiar;
  - c)** Documento que comprove o parentesco no caso de evento com familiar descrito no item 1.1 destas Condições Especiais;
  - d)** Em caso de danos graves na residência do Segurado:
    - d.1)** Carta assinada pelo Segurado relatando o ocorrido e os danos, de forma detalhada;
    - d.2)** Documento da autoridade competente acionada de acordo com o dano: Boletim de Ocorrência Policial e/ou Laudo do Corpo de Bombeiros e/ou Laudo do Instituto de Polícia Técnica;
    - d.3)** Fotos dos danos no imóvel.
  - e)** 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.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos:

- a)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
- b)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- c)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
- d)** Relatório do Médico Assistente, datado e assinado e com a indicação do CRM do mesmo ou equivalente no exterior, discriminando as sequelas deixadas pelo acidente, com as especificações técnicas, grau e data da invalidez, e informando se o Segurado encontrava-se em tratamento quando da emissão do relatório;
- e)** Laudos e imagens dos exames realizados;
- f)** Atestado de alta médica.

**1.2.** Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Documento de reclamação por escrito junto à Empresa Transportadora, tal como “Registro de Irregularidade de Bagagem”, “PIR - Property Irregularity Report” ou equivalente;
  - b)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
  - c)** Tíquetes de bagagem originais, referentes a todos os volumes despachados;
  - d)** Cópia da lista dos itens perdidos (com valores) que foi enviada à companhia aérea;
  - e)** Atestado ou declaração da Empresa Transportadora contendo a aceitação de responsabilidade da perda da bagagem e/ou recibo de indenização paga pela Empresa Transportadora com termo de quitação.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específico:
- a)** Documento de reclamação por escrito junto à Empresa Transportadora, tal como “Registro de Irregularidade de Bagagem”, “PIR - Property Irregularity Report” ou equivalente;
  - b)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
  - c)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
  - d)** Tíquetes de bagagem originais, referentes a todos os volumes despachados;
  - e)** Atestado ou declaração da Empresa Transportadora, confirmando o período de atraso da Bagagem;
  - f)** Recibo de indenização paga pela Empresa Transportadora e termo de quitação ou declaração de não ressarcimento;
  - g)** Recibos e/ou notas fiscais originais dos gastos efetuados com a compra dos itens de primeira necessidade.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específico:
- a)** Documento de reclamação por escrito junto à empresa transportadora, tal como “Registro de Irregularidade de Bagagem”, “PIR - Property Irregularity Report” ou equivalente;
  - b)** Tíquetes de bagagem originais, referentes a todos os volumes despachados;
  - c)** Orçamento para reparo da mala danificada ou laudo de inviabilidade de conserto e cotação para reposição de mala similar;
  - d)** Recibos e/ou notas fiscais que comprove o valor da aquisição de uma nova mala, equivalente a mala danificada, em caso de impossibilidade de seu conserto;
  - e)** Fotos da mala constando os danos sofridos durante o transporte;
  - f)** Recibo de indenização paga pela empresa transportadora e termo de quitação ou declaração de não ressarcimento.

## SEGURO VIAGEM HERO - BILHETE

### DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DA COBERTURA ADICIONAL DE PERDA OU ROUBO OU FURTO SIMPLES DE CARTÃO DE CRÉDITO EM VIAGEM INTERNACIONAL

#### **1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

- a)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro;
- b)** Comprovante de bloqueio do cartão;
- c)** 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;
- d)** Negativa de cobertura das operações irregulares pela operadora / banco do cartão.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

- a)** Certidão de Óbito da pessoa cuja morte motivou o cancelamento da viagem, se for o caso;
- b)** Relatório do Médico Assistente, datado e assinado, com a indicação do CRM, discriminando o diagnóstico e o tratamento da pessoa cuja enfermidade provocou o cancelamento da viagem, exames realizados e comprovante de internação hospitalar;
- c)** Comprovante de relação familiar do Segurado com o Beneficiário ou com a pessoa que motivou o cancelamento da viagem, tais como certidão de casamento ou nascimento;
- d)** Boletim de Ocorrência Policial, Boletim Meteorológico ou documento equivalente da autoridade competente do local do evento que motivou o cancelamento da viagem, se for o caso;
- e)** Notificação judicial improrrogável para que o Segurado compareça perante a justiça, com data de recebimento, se for o caso;
- f)** Declaração da autoridade sanitária competente determinando a obrigatoriedade de quarentena pelo Segurado, se for o caso;
- g)** Contratos de prestação dos serviços da viagem, que devem prever multas em caso de cancelamento, conforme determinação legal;
- h)** Comprovantes de compra e de pagamento de todos os serviços de viagem adquiridos (pacote turístico e/ou passagens, hospedagem, ingressos, locação de veículo, etc.), com demonstrativo das despesas ou multas decorrentes do cancelamento, confirmada pelo fornecedor do serviço através de correspondência oficial com identificação do emissor;
- i)** Confirmação da efetivação da reserva dos serviços contratados dentro do pacote turístico;
- j)** Confirmação de cancelamento/reembolso dos serviços contratados evidenciando as multas aplicadas.

**1.2.** Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado, reservando-se, à Seguradora, o direito de realizar perícia médica comprobatória.

## **1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

- a)** Certidão de Óbito da pessoa cuja morte motivou o cancelamento da viagem, se for o caso;
- b)** Relatório do Médico Assistente, datado e assinado, com a indicação do CRM, discriminando o diagnóstico e o tratamento da pessoa cuja enfermidade ou gravidez provocou o cancelamento da viagem, exames realizados e comprovante de internação hospitalar, quando aplicável;
- c)** Comprovante de relação familiar do Segurado com o Beneficiário ou com a pessoa que motivou o cancelamento da viagem, tais como certidão de casamento ou nascimento;
- d)** Boletim de Ocorrência Policial, Boletim Meteorológico ou documento equivalente da autoridade competente do local ou sobre o evento que motivou o cancelamento da viagem, se for o caso;
- e)** Comunicado da empresa aérea ou agente de turismo sobre a não possibilidade de voos da viagem segurada por desastres naturais, se for o caso;
- f)** Notificação judicial improrrogável para que o Segurado compareça perante a justiça, com data de recebimento, se for o caso;
- g)** Declaração da autoridade sanitária competente determinando a obrigatoriedade de quarentena pelo Segurado, se for o caso;
- h)** Em caso de danos na residência: carta assinada pelo Segurado relatando o ocorrido e os danos, de forma detalhada; documento da autoridade competente acionada de acordo com o dano (Boletim de Ocorrência Policial e/ou Laudo do Corpo de Bombeiros); fotos dos danos no imóvel;
- i)** Documento comprobatório do processo de separação ou divórcio, se for o caso;
- j)** Rescisão de contrato de trabalho por demissão involuntária, se for o caso;
- k)** Comprovação oficial da alteração de datas de férias, da mudança de local de trabalho ou da necessidade da presença do Segurado, emitida pelo empregador do Segurado, se for o caso;
- l)** Comprovação da determinação da mudança de datas de apresentação de defesa de teses de mestrado ou doutorado do Segurado, emitida pela Instituição de Ensino;
- m)** Comprovante da data e do acidente ou avarias com o veículo do Segurado ou de seu cônjuge, se for o caso;
- n)** Cópia do passaporte com registro de visto negado, se for o caso;
- o)** Comprovante oficial de convocação repentina ou remarcação de datas de concursos públicos, provas vestibulares, convocação como membro de mesa eleitoral ou nomeação para cargo concursado, se for o caso;

CANCELAMENTO DE VIAGEM – “PLUS REASON”

- p) Contratos de prestação dos serviços da viagem, que devem prever multas em caso de cancelamento, conforme determinação legal;
  - q) Comprovantes de compra e de pagamento de todos os serviços de viagem adquiridos (pacote turístico e/ou passagens, hospedagem, ingressos, locação de veículo, etc.), com demonstrativo das despesas ou multas decorrentes do cancelamento, confirmada pelo fornecedor do serviço através de correspondência oficial com identificação do emissor;
  - r) Confirmação da efetivação da reserva dos serviços contratados dentro do pacote turístico;
  - s) Confirmação de cancelamento/reembolso dos serviços contratados evidenciando as multas aplicadas.
- 1.2. Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado, reservando-se, à Seguradora, o direito de realizar perícia médica comprobatória.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Certidão de Óbito da pessoa cuja morte motivou a interrupção da viagem, se for o caso;
  - b)** Relatório do Médico Assistente, datado e assinado, com a indicação do CRM, discriminando o diagnóstico e o tratamento da pessoa cuja enfermidade provocou a interrupção da Viagem, exames realizados e comprovante de internação hospitalar;
  - c)** Comprovante de relação familiar do Segurado com o Beneficiário ou com a pessoa que motivou a interrupção da Viagem, tais como certidão de casamento ou nascimento;
  - d)** Boletim de Ocorrência Policial, se houver;
  - e)** Notificação judicial improrrogável para que o Segurado compareça perante a justiça, com data de recebimento, se for o caso;
  - f)** Contratos de prestação dos serviços da viagem, que devem prever multas em caso de interrupção, conforme determinação legal;
  - g)** Comprovações de compra e de pagamento de todos os serviços de viagem adquiridos (pacote turístico e/ou passagens, hospedagem, ingressos, locação de veículo, etc.), com demonstrativo das despesas ou multas decorrentes da interrupção, confirmada pelo fornecedor do serviço através de correspondência oficial com identificação do emissor;
  - h)** Confirmação da efetivação da reserva dos serviços contratados dentro do pacote turístico;
  - i)** Confirmação de cancelamento/reembolso dos serviços contratados evidenciando as multas aplicadas.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado, reservando-se, à Seguradora, o direito de realizar perícia médica comprobatória.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Certidão de óbito do companheiro de viagem, quando for o caso;
  - b)** Relatório médico que determinou a internação ou a quarentena, diagnóstico da doença, exames realizados e prontuário médico;
  - c)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente sobre a perda, roubo ou furto de documentos e comprovantes de providências e prazo de regularização dos mesmos;
  - d)** Comunicado oficial da empresa aérea sobre o atraso ou cancelamento de voo e demonstrativo das despesas cobertas pela mesma;
  - e)** Recibos e/ou comprovantes de pagamento das despesas adicionais de hospedagem e alimentação durante o período de permanência forçada.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

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

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específico:
- a)** Documento de reclamação por escrito junto à empresa transportadora, tal como “Registro de Irregularidade de Bagagem”, “PIR - Property Irregularity Report” ou equivalente;
  - b)** Tíquetes de bagagem originais, referentes a todos os volumes despachados;
  - c)** Orçamento para reparo do bem danificado ou laudo de inviabilidade de conserto e cotação para reposição de item similar;
  - d)** Comprovante da indenização paga pela Empresa Transportadora e termo de quitação.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Receitas médicas ou odontológicas (prescrição);
  - b)** 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; e
  - c)** Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas com a compra dos medicamentos prescritos durante a Viagem segurada.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
  - b)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
  - c)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
  - d)** Comprovantes originais do pagamento de fiança, de custas processuais e de honorários.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

- a)** Cópia da Ocorrência emitida pela autoridade competente local, comprovando a prisão ou Detenção Indevida;
- b)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
- c)** Notas Fiscais ou outros comprovantes originais do pagamento de fiança ou de custas processuais.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Cópia das passagens aéreas, original e remarcada, e/ou cartão de embarque;
  - b)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
  - c)** 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;
  - d)** Declaração da companhia aérea confirmando o atraso, motivo e número de horas até a solução ou cancelamento efetivo;
  - e)** Recibo de indenização da empresa responsável pelo transporte assinado pelo Segurado.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Relatório do Médico Assistente, datado e assinado, com a indicação do CRM ou equivalente no exterior, discriminando o diagnóstico, o tratamento realizado, a necessidade e a quantidade de sessões de Fisioterapia recomendada;
  - b)** Exames e laudos realizados quando do atendimento emergencial do Segurado;
  - c)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
  - d)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
  - e)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
  - f)** Recibos e/ou notas fiscais originais com discriminação das sessões de fisioterapia realizadas.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
  - b)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
  - c)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
  - d)** Relatório do Médico Assistente, datado, assinado e com a indicação do CRM do mesmo ou equivalente no exterior, descrevendo o quadro clínico, diagnóstico, a impossibilidade do Segurado seguir viagem e a necessidade de prorrogação de estadia;
  - e)** Laudos e imagens dos exames realizados;
  - f)** Guia de internação e alta médica;
  - g)** Recibos e/ou notas fiscais originais da hospedagem coberta;
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos ou odontológicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
  - b)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
  - c)** Passaporte válido do segurado e acompanhante constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
  - d)** Relatório do Médico Assistente, datado e 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;
  - e)** Guia de internação hospitalar e alta médica;
  - f)** Passagens aéreas do acompanhante e comprovantes de pagamento.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

## **1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

- a)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
- b)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- c)** Passaporte válido do segurado e acompanhante constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
- d)** 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;
- e)** Guia de internação hospitalar e alta médica;
- f)** Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas de hospedagem do acompanhante.

**1.2. Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Comprovação de que o(s) beneficiário(s) das passagens aéreas viajavam como acompanhantes do Segurado (passagens de ida e hospedagem de todos);
  - b)** Cópia dos documentos de identificação dos acompanhantes do Segurado: RG, CPF e comprovante de endereço (conta de água, luz, gás ou telefone fixo);
  - c)** Passaporte válido do segurado e acompanhante constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional
  - d)** Relatório do Médico Assistente, datado, assinado e com a indicação do CRM do mesmo ou equivalente no exterior, que determinou a internação ou diagnóstico da doença, exames realizados e prontuário hospitalar, em caso doença grave ou internação hospitalar;
  - e)** Certidão de óbito do Segurado ou do familiar do Segurado, quando for o caso;
  - f)** Boletim de Ocorrência policial relacionado ao Sinistro, se houver;
  - g)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH), na hipótese do sinistro envolver veículo dirigido pelo Segurado;
  - h)** Documento que comprove o parentesco no caso de evento com familiar descrito no item 1.1 destas Condições Especiais;
  - i)** Comprovante de compra das passagens aéreas de retorno dos acompanhantes, bem como o comprovante do cancelamento das passagens originais que não foram utilizadas.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

## SEGURO VIAGEM HERO - BILHETE

### DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DA COBERTURA ADICIONAL DE

### CANCELAMENTO DA VIAGEM POR FALÊNCIA OU QUEBRA DA AGÊNCIA DE TURISMO

#### **1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

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

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Teste positivo do Segurado constatando COVID-19 efetuado por local/agente autorizado;
  - b)** 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;
  - c)** Notas fiscais e outros comprovantes originais das despesas efetuadas pelo Segurado.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos ou odontológicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Teste positivo do Segurado constatando COVID-19 efetuado por local/agente autorizado;
  - b)** Relatório do Médico Assistente, datado, assinado e com a indicação do CRM do mesmo ou equivalente no exterior, indicando as datas de atendimento, diagnóstico da emergência e o período de quarentena, com as datas de início e término;
  - c)** Notas fiscais e outros comprovantes originais das despesas efetuadas pelo Segurado.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos ou odontológicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

- a)** Teste positivo do Segurado constatando COVID-19 efetuado por local/agente autorizado;
- b)** Passagens aéreas com as datas de embarque;
- c)** Cópia do Bilhete de seguro;
- d)** Comprovantes do pedido de remarcação das passagens e dos valores pagos a título de multa e taxas de remarcação.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Dos idosos e/ou menores que ficaram desacompanhados: documento de identidade (RG e CPF), comprovante de residência, cópia das passagens aéreas e comprovação que eram acompanhantes de viagem do Segurado;
  - b)** Do acompanhante enviado para retornar com os idosos e/ou menores: Documento de identidade (RG e CPF), comprovante de residência e cópia das passagens aéreas (ida e volta) com os respectivos comprovantes de pagamentos;
  - c)** Certidão de óbito do Segurado, se for o caso, ou
  - d)** Relatório do Médico Assistente, datado e assinado e com a indicação do CRM do mesmo ou equivalente no exterior, descrevendo o quadro clínico, diagnóstico, e a condição incapacitante do Segurado.
- 1.2. Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

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

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** 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;
  - b)** Guia de internação hospitalar e alta médica;
  - c)** Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas de hospedagem do acompanhante.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

## SEGURO VIAGEM HERO - BILHETE

### DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DA COBERTURA ADICIONAL DE ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO PROLONGADA POR COVID-19

#### **1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

- a)** Relatório do Médico Assistente, datado e 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;
- b)** Guia de internação hospitalar e alta médica;
- c)** Passagens aéreas do acompanhante e comprovantes de pagamento.

**1.2. Não serão aceitos relatórios médicos realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico habilitado.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:

- a)** Cópia das passagens aéreas, original e remarcada, e/ou cartão de embarque;
- b)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
- c)** 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;
- d)** Declaração da companhia aérea confirmando o atraso ou o cancelamento do voo, com motivo e número de horas até a solução ou cancelamento efetivo.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a) Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro e a descrição do bem (ID/IMEI);
  - b) Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
  - c) Cópia da Nota Fiscal da compra do Laptop e/ou Smartphone.

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

- 1.1.** Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Segurado deverá apresentar os seguintes documentos específicos:
- a)** Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente da autoridade competente do local do Sinistro, se houver;
  - b)** Comprovantes do transporte do animal de estimação em condições adequadas por parte da empresa transportadora;
  - c)** Notas fiscais, faturas e outros comprovantes originais das despesas efetuadas pelo Segurado com a consulta e medicamentos;
  - d)** Carteira Nacional de Habilitação (CNH), na hipótese de o sinistro envolver veículo dirigido pelo Segurado;
  - e)** Passaporte válido do segurado constando identificação e assinatura, quando se tratar de viagem internacional;
  - f)** 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;
  - g)** Laudos e imagens dos exames realizados.
- 1.2.** **Não serão aceitos relatórios realizados pelo próprio Segurado, por seu cônjuge ou companheiro, ou por membro da família, independentemente de esta pessoa ser um médico veterinário ou profissional da saúde habilitado.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTRO**

**1.1. Em complemento ao item 10.2 da cláusula 10. COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS DE SINISTRO das Condições Gerais deste seguro, para análise de Sinistro desta cobertura o Beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos específicos:**

- a) Declaração citando os dias e horários de chuva no período da Viagem Segurada.**

**1. DOCUMENTOS DE SINISTROS**

- 1.1.** Além dos documentos previstos nas Condições Gerais e Especiais, será necessária a apresentação da Certidão de Casamento, no caso de cônjuge do Segurado, ou, sendo companheira(o), de comprovação junto ao órgão previdenciário de que a(o) companheira(o) é reconhecida(o) como Beneficiária(o), a Certidão de Nascimento, no caso de filhos, ou sendo enteado ou menores, será necessário termo de Tutela ou de Curatela e, ainda, conforme o caso, de cópia da declaração de Imposto de Renda comprovando a dependência econômica.