

KIT DE SINISTRO - SEGURO VIAGEM

RELAÇÃO DE DOCUMENTOS PARA AVISO

Para análise do pedido de reembolso, o segurado, ou o beneficiário (se for o caso), deverá apresentar os seguintes documentos por tipo de ocorrência:

Opções para envio dos documentos:

E-mail: claims@assist24h.com.br (Exceto processos de atraso de bagagem e atraso/cancelamento de voo) – Extensão em PDF – Limite 15 MB.

Correios: (Obrigatório para casos de Atraso de bagagem e Atraso/Cancelamento de voo)

DEPARTAMENTO DE SINISTRO QBE SEGUROS

CAIXA POSTAL 72634

CEP: 01405-971 – São Paulo – SP

a) Em caso de Despesas Médicas e/ou Odontologias em Viagem:

- () Cópia do RG e CPF;
- () Cópia do Comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro, devidamente preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
- () Cópia do bilhete do seguro;
- () Relatório médico,
- () Nota fiscal do pagamento da consulta/ procedimento médico.

b) Em caso de Despesas Farmacêuticas:

- () Cópia do RG e CPF;
- () Cópia do comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro devidamente preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
- () Cópia do bilhete do seguro;
- () Cópia da prescrição médica,
- () Nota fiscal original de compra do medicamento durante a Viagem Segurada.

c.1) Em caso de extravio, roubo, furto, destruição da bagagem:

Documentos para bagagem complementar:

- () Cópia do RG, CPF;
- () Comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro, fornecido pela seguradora, o qual deverá ser preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
- () Cópia do bilhete do seguro;
- () Relatório comprobatório de perda / extravio emitido pela companhia transportadora responsável (PIR - Property Irregularity Report);
- () Tíquete de bagagem original,
- () Recibo de indenização emitido pela companhia aérea transportadora;
- () Relação de itens constante na bagagem, bem como os valores de cada item.

c.2) Em caso de extravio, roubo, furto, destruição da bagagem:

Documentos para bagagem suplementar:

- () Cópia do RG, CPF;
- () Comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro, fornecido pela seguradora, o qual deverá ser preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
- () Cópia do bilhete do seguro;
- () Relatório comprobatório de perda / extravio emitido pela companhia transportadora responsável (PIR - Property Irregularity Report);
- () Tíquete de bagagem original com informação do peso da bagagem,
- () Recibo de indenização emitido pela companhia aérea transportadora;

d) Em caso de Atraso de Bagagem:

- () Cópia do RG, CPF;
- () Comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro devidamente preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
- () Cópia do bilhete do seguro;
- () Relatório comprobatório de perda, emitido pela companhia transportadora responsável (PIR - Property Irregularity Report);
- () Cópia do ticket aéreo completo (ida e volta);
- () Cópia do ticket de bagagem (se houver);
- () Notas Fiscais originais, dos valores gastos na compra de roupas e produtos de primeira necessidade;

e) Em caso de danos à mala:

- () Cópia do RG, CPF;
- () Comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro, fornecido pela seguradora, o qual deverá ser preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
- () Cópia do bilhete do seguro;
- () Relatório comprobatório do dano, emitido pela empresa transportadora responsável (PIR – Property Irregularity Report);
- () Nota fiscal original da compra de uma nova mala, ou orçamento de conserto da mala danificada;

f) Em caso de Atraso de Voo:

- () Cópia do RG, CPF;
- () Comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro, fornecido pela seguradora, o qual deverá ser preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
- () Cópia do bilhete do seguro;
- () Cópia da passagem aérea e do cartão de embarque;
- () Comprovantes originais de despesas com alimentação e hospedagem (no período do atraso do voo);
- () Declaração da companhia aérea confirmando o atraso.

g) Em caso Cancelamento de Viagem:

g.1) Documentos básicos e obrigatórios para todos eventos de cancelamento/alteração de viagem:

- () Cópia do RG, CPF;
- () Comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro devidamente preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
- () Cópia do bilhete do seguro;
- () Cópia do contrato da viagem com o comprovante de pagamento.
- () Cópia do ticket aéreo com o devido comprovante de cancelamento.
- () Comprovante do valor da multa cobrada ao segurado devido ao cancelamento/interrupção:
Se viagem marítima: documento emitido pela empresa marítima;
Se viagem aérea + terrestre: cópia do contrato onde consta a descrição do pacote adquirido e valor da viagem e carta da agência de viagens, em papel timbrado e com assinatura do responsável, informando o valor da multa;

Em Caso de Internação do segurado, ou parente de primeiro grau (pais filhos e cônjuge do segurado), enviar:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Cópia do prontuário médico informando a data da internação e data da alta médica;

() Documento que comprove o vínculo familiar do segurado com o sinistrado (pessoa que sofreu o óbito ou internação);

Se pais ou filhos do segurado: cópia do RG ou certidão de nascimento;

Se cônjuge do segurado: certidão de casamento atualizada (tirada no cartório após a ocorrência do evento). Caso não seja possível emitir a certidão atualizada, enviar a certidão de casamento mais a declaração de união estável particular. Caso não possua certidão de casamento, enviar a declaração de união estável pública atualizada (elaborada em cartório);

Cancelamento por morte de parentes de até terceiro grau:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

() Cópia da certidão de óbito.

Cancelamento por internação de parentes de primeiro grau:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

() Relatório de internação hospitalar, com data de internação, data da alta médica, CID – Código Internacional de Doença e informações do paciente;

() Relatório médico informando o período necessário de repouso.

Cancelamento por Notificação Judicial do Segurado:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

() Cópia da notificação judicial.

Cancelamento por Quarentena do Segurado:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

() Declaração da autoridade sanitária informando que o segurado deverá permanecer quarentena, bem como informando a doença que o colocou em tal situação.

Morte do familiar de até terceiro grau de parentesco:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

() Cópia da Certidão de óbito;

() Documentação que comprove grau de parentesco.

Prejuízos graves na residência ou local de trabalho do segurado:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

() Cópia do Boletim de ocorrência com descrição do ocorrido.

Demissão laboral do segurado:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

() Cópia da rescisão de trabalho informando a data da demissão.

Incorporação a um novo posto de trabalho, em uma empresa distinta, com contrato de trabalho:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

() Declaração original da empresa informando a data da incorporação.

Carta de cancelamento de férias emitida pela empresa do segurado:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

() Declaração original da empresa informando sobre o cancelamento das férias.

Convocação como parte ou testemunha de um tribunal ou membro de júri:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Cópia da intimação recebida pelo tribunal, constando nome e data para apresentação.

Apresentação a provas para concurso público:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Comprovante da data da prova.

Nomeação para cargo concursado:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Cópia do diário oficial com a nomeação para o cargo.

Convocação como membro de mesa eleitoral:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Comprovante da convocação do TRE (tribunal regional eleitoral).

Requerimento legal antes do início da viagem (convocação/intimação irrefutável):

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Comprovante do requerimento legal.

Cancelamento de um acompanhante por qualquer causa coberta (garante o pagamento do suplemento individual e as despesas individuais por desaparecimento do grupo mínimo):

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Carta esclarecendo o motivo do cancelamento do acompanhante.

Roubo de documentação ou bagagem, que impossibilita o segurado de iniciar sua viagem:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Cópia do boletim de ocorrência descrevendo os fatos.

Não admissão de passageiro/visto solicitado no Brasil, ou seja, notificação de recusa emitido pelo país de destino:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Recusa de visto negado;

Avaria ou acidente no veículo de propriedade do segurado ou de seu cônjuge, que impeça o segurado de iniciar sua viagem:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Carta esclarecendo o ocorrido;
- () Cópia do documento do veículo em nome do segurado ou cônjuge;
- () Comprovante da avaria no veículo que impossibilitou chegar ao aeroporto (nota de conserto do carro);
- () Em caso de veículo de propriedade do cônjuge enviar cópia da certidão de casamento;
- () Cópia boletim de ocorrência descrevendo os fatos em caso de acidente de trânsito.

Prorrogação de contrato laboral:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Declaração original da empresa informando sobre a prorrogação de contrato laboral.

Translado forçado de trabalho, com deslocamento superior a três meses:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Declaração original da empresa informando sobre o translado forçado.

Chamada inesperada para intervenção cirúrgica:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Relatório do médico assistente do segurado informando diagnóstico e motivo de cirurgia de urgência.

Cancelamento do casamento do segurado:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Comprovante do cancelamento do casamento emitido pelo cartório.

Separação/divórcio do segurado:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Certidão de casamento com a averbação do divórcio.

Gravidez contraída após a data de aquisição da viagem:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Exame comprobatório da gravidez ocorrida posterior à compra da viagem.

Complicação na gravidez ou aborto:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Relatório do médico obstetra da segurada informando sobre a complicação na gravidez/aborto.

Reprovação de matérias do segurado ou familiar de primeiro grau de parentesco:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Comprovante emitido pelo colégio/universidade confirmando a reprovação.

Compensação por mudança de datas de provas, trabalhos, apresentações do segurado ou familiar de primeiro grau de parentesco:

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Comprovante emitido pelo colégio/universidade/empresa, confirmando a mudança das provas/ trabalhos ou apresentações.

Desistência (**APENAS NO CANCELAMENTO TOTAL – ANY REASON**):

Além dos documentos constantes no subitem g.1, faz-se necessário:

- () Carta emitida pelo segurado, datada e assinada, solicitando o cancelamento da viagem.

h) Interrupção de Viagem:

- () Cópia do RG, CPF;
() Comprovante de Residência;
() Formulário de Aviso de Sinistro, fornecido pela seguradora, o qual deverá ser preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
() Cópia do bilhete do seguro;

- () Laudo médico completo, atestado de óbito ou laudo técnico pertinente à origem;
- () Declaração hospitalar detalhado tratamento, com indicação de horários de entrada (baixa hospitalar) e saída (alta hospitalar);
- () Documentos que comprovem o valor pago;
- () Comprovantes do valor das multas retidas no caso de cancelamento;
- () Contrato de prestação de serviço dos organizadores de viagem, que devem prever multas em caso de cancelamento, conforme determinação da EMBRATUR.

i) Em caso de Prorrogação de Estadia:

- () Cópia do CPF e RG, CPF;
- () Cópia do comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro, fornecido pela seguradora, o qual deverá ser preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
- () Cópia do bilhete do seguro;
- () Relatórios Médicos indicativos do quadro clínico apresentado pelo Segurado bem como os motivos que impediram o retorno ao Brasil;
- () Notas Fiscais originais das despesas de hospedagem;

j) Em caso de Acompanhante em Caso de Hospitalização Prolongada:

- () Cópia do RG e CPF;
- () Comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro, fornecido pela seguradora, o qual deverá ser preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
- () Cópia do bilhete do seguro;
- () Comprovante de aquisição das passagens Aéreas, bem como os respectivos comprovantes de pagamentos;

k) Em caso de Hospedagem de Acompanhante:

- () Cópia do RG e CPF;
- () Comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro, fornecido pela seguradora, o qual deverá ser preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
- () Cópia do bilhete do seguro;
- () Relatórios Médicos indicativos do quadro clínico apresentado pelo Segurado bem como bem como os motivos que impediram o retorno ao Brasil;
- () Notas Fiscais originais das despesas de hospedagem;

l) Em caso de Retorno de Segurado:

- () Cópia do RG, CPF;
- () Comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro, fornecido pela seguradora, o qual deverá ser preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;

- () Cópia do bilhete do seguro;
- () Relatórios Médicos indicativos do quadro clínico apresentado pelo Segurado bem como a recomendação para retorno ao Brasil;
- () Comprovantes de passagens aéreas (ticket original e ticket remarcado) com os respectivos comprovantes de pagamentos.

m) Em caso de Retorno de Menores:

- () Cópia do RG, CPF;
- () Comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro, fornecido pela seguradora, o qual deverá ser preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
- () Cópia do bilhete do seguro;
- () RG/certidão de nascimento dos menores;
- () RG, CPF e Comprovante de residência dos pais;
- () Cópia do bilhete do seguro do menor;
- () Relatórios Médicos indicativos do quadro clínico apresentado pelo Segurado bem como a recomendação para retorno ao Brasil;
- () Comprovante de compra de passagens aéreas com os respectivos comprovantes de pagamentos.

n) Em caso de Morte Acidental:

- () Cópia do RG, CPF;
- () Comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro, fornecido pela seguradora, o qual deverá ser preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
- () Cópia do bilhete do seguro;
- () Cópia da certidão de óbito;
- () Cópia do boletim de ocorrência policial;
- () Cópia do laudo de necropsia;
- () Documentos dos beneficiários do seguro:
- () Declaração de únicos herdeiros, com firma reconhecida;
- () RG, CPF ou CNH dos herdeiros (se menor, enviar documentos do responsável legal);
- () Comprovante de dados bancários dos beneficiários;
- () Comprovante de residência dos beneficiários.

Além dos documentos acima informados, enviar em caso de:

Acidente Automobilístico:

- () Cópia da CNH do condutor de veículo;
- () Cópia do laudo de dosagem alcoólica;
- () Laudo da polícia técnica do local do acidente;
- () Laudo toxicológico.

Homicídio:

- () Peças do inquérito policial;
- () Termo de oitiva (declaração prestada pela testemunha)
- () Certidão de Ocorrência emitida pela autoridade competente local, comprovando a ocorrência do acidente coberto ou do ato violento;
- () Laudo de Necropsia;

Para as coberturas de Morte Acidental, incluir os documentos dos beneficiários:

Do(s) beneficiário(s):

- () Pais: RG, CPF e Comprovante de Residência;
- () Cônjuge: Certidão de Casamento, RG, CPF e e Comprovante de Residência;
- () Companheira(o): RG e CPF e comprovação de dependência na Carteira Profissional ou Imposto de Renda, junto ao INSS e e Comprovante de Residência;
- () Filhos: Certidão de Nascimento, RG, CPF e Comprovante de Residência, sendo que:
- () Filhos ou beneficiários com idade inferior a 16 (dezesesseis) anos serão devidamente representados em conjunto por seus pais, com poder familiar; na falta ou impedimento de um deles, o outro o representará. Na falta de ambos, o menor será representado pelo tutor ou curador, conforme estabelecido em Lei;
- () Filhos ou beneficiários com idade igual ou superior a 16 (dezesesseis) e inferior a 18 (dezoito) anos serão devidamente assistidos em conjunto por seus pais, com poder familiar; na falta ou impedimento de um deles, o outro o assistirá. Na falta de ambos, o menor será assistido pelo tutor ou curador, conforme estabelecido em Lei.

o) Em caso de Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente:

- () Cópia do RG e CPF;
- () Comprovante de Residência;
- () Formulário de Aviso de Sinistro, fornecido pela seguradora, o qual deverá ser preenchido pelo segurado, juntamente com os dados bancários;
- () Cópia do bilhete do seguro;
- () Certidão de Ocorrência emitida pela autoridade competente local, comprovando a ocorrência do acidente coberto ou do ato violento;
- () Relatório detalhado do médico atestando o percentual (grau de invalidez) de Invalidez permanente.
- () Resultados dos exames indicativos da lesão (radiografias, tomografias, ressonâncias, eletroneuromiografias, etc – laudos e imagens);

Após a apresentação de toda a documentação necessária, por parte do Segurado, para a liquidação do sinistro, a Seguradora efetuará o pagamento da indenização devida no prazo de até 30 (trinta) dias.