



# Guia do Usuário

## SulAmérica

# Viagem



Viva o imprevisível  
e deixe o resto  
conosco.

  
**SulAmérica**



# Índice

## SulAmérica Viagem

1. Coberturas

3  
4

## Serviços Gratuitos

2. Serviços

12  
13

## Como acionar o seu seguro

3. Canais de Atendimento

14  
15

## Outras informações

4. Informações importantes

16  
17



[« RETORNO AO ÍNDICE](#)

# SulAmérica Viagem

O SulAmérica Viagem é o seguro criado para você ter muito mais tranquilidade e segurança durante suas viagens, sejam elas a lazer, negócios ou estudos. Com ele, você poderá viajar pelo do mundo sem se preocupar com imprevistos e, assim, aproveitar ao máximo cada momento. Com diversas opções de coberturas e assistências diferenciadas, o SulAmérica Viagem oferece a você e a sua família canais de atendimento exclusivos. O SulAmérica Viagem foi criado para poder trazer até você e sua família a possibilidade de curtir cada viagem da melhor maneira possível.

**Leia este guia e conheça todos os benefícios que o SulAmérica Viagem pode oferecer.**

The logo for SulAmérica, featuring a stylized white wave above the brand name "SulAmérica" in a white, sans-serif font.

SulAmérica

# 1. Coberturas



A sua apólice do SulAmérica Viagem será composta pelas coberturas contratadas por você, com base no plano escolhido e de acordo com o seu destino e período de viagem. Conheça todas as coberturas:



## 1.1. DESPESAS MÉDICAS, HOSPITALARES E/OU ODONTOLÓGICAS EM VIAGEM AO EXTERIOR.

Consiste na prestação de serviços médicos, hospitalares e odontológicos ou o reembolso das despesas efetuadas pelo segurado para seu tratamento, sob orientação médica, ocasionado por acidente pessoal coberto ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante o período de viagem nacional e internacional, e uma vez constatada a sua saída da cidade de domicílio, limitado ao valor do capital segurado contratado e observadas as condições contratuais deste seguro. A SulAmérica oferecerá atendimento nos hospitais e clínicas indicados por ela por meio de Central de Atendimento gratuita disponível 24 horas por dia e com atendimento em português. 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 médicas, hospitalares e odontológicas deverão ser devidamente comprovadas.**



## 1.2. TRANSLADO DE CORPO

Desde que contratada, em caso de morte do segurado durante a viagem, consiste na indenização, limitada ao valor do capital segurado, de despesas com a liberação e transporte do corpo do segurado até o Brasil, seja para o domicílio ou local de sepultamento, incluindo-se nestas despesas todos os procedimentos e objetos imprescindíveis ao traslado do corpo.

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 no local do falecimento, necessárias e adequadas ao retorno do corpo ao Brasil, transportando-o em



esquife standard até o local de domicílio ou sepultamento. Na impossibilidade de contato com o telefone gratuito informado pela seguradora e/ou a utilização de profissionais e/ou rede de serviços autorizada, 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 SulAmérica 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 deverão ser devidamente comprovadas.**



### 1.3. 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.**



### 1.4. 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.**



### 1.5. 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.



## 1.6. RETORNO DO SEGURADO

Desde que contratada, esta cobertura consiste no reembolso de eventuais diferenças tarifárias existentes entre o valor da 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 segurado ao país de residência, caso o segurado fique impedido de concluir a viagem segurada ou tenha que postergar seu retorno pela ocorrência de algum dos eventos cobertos:

a) doença, acidente ou falecimento de seu acompanhante de viagem, membro da sua família ou membro da família do seu acompanhante de viagem.

b) acidente pessoal ou enfermidade grave do segurado que impossibilite o prosseguimento da viagem ou que necessite prolongar a estadia do segurado, de acordo com a indicação dos médicos assistentes e da equipe médica da empresa de assistência indicada pela seguradora.

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 de retorno 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 SulAmérica, o segurado poderá tomar as providências necessárias para seu retorno, ficando a sociedade seguradora responsável pelo reembolso das despesas até o limite máximo do capital segurado contratado. Neste caso, as despesas com o retorno do segurado deverão ser devidamente

comprovadas.



### **1.7. PRORROGAÇÃO DE ESTADA**

Desde que contratada, esta cobertura consiste no pagamento ou reembolso de diárias de hotel para o segurado, até o limite máximo de 10 (dez) diárias, respeitado o valor do capital segurado para esta cobertura, caso as equipes médicas do local onde o segurado estiver e a indicada pela seguradora determinem a necessidade de prolongar a estada do segurado devido a acidente pessoal coberto ou doença súbita ocorridos 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 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.



### **1.8. 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.



### 1.9. 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.



### 1.10. 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) retornarem 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.



### 1.11. 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.



### 1.12. 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.**



### 1.13. 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.**



### 1.14. 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.

[« RETORNO AO ÍNDICE](#)



# Serviços Gratuitos

**SulAmérica**

## 2. Serviços



### 2.1. LOCALIZAÇÃO DE BAGAGEM

No caso de extravio de bagagem do Segurado, regularmente despachada, a SulAmérica poderá assisti-lo na localização junto à Companhia Aérea/ Marítima responsável pelo transporte. Para tanto, é necessário que o segurado, assim que tomar ciência do extravio de sua bagagem e antes de deixar o aeroporto/porto, comunique o extravio à Companhia Aérea responsável, oficializando sua reclamação por meio de formulário próprio (P.1.R. - Property Irregularity Report).



### 2.2. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Caso o segurado esteja impossibilitado de entrar em contato diretamente com sua família por motivo de acidente ou doença e tenha de transmitir mensagem de caráter urgente, a SulAmérica encarregar-se-á desta pelo meio mais adequado.



### 2.3. ORIENTAÇÃO EM CASO DE PERDA DE DOCUMENTOS

No caso de perda ou roubo de documentos indispensáveis do segurado ao prosseguimento da viagem, a SulAmérica prestará orientação e ajuda necessária, junto às embaixadas ou órgãos competentes, para obtenção de passaporte ou outras medidas a serem tomadas.



### 2.4. SERVIÇO DE CONCIERGE

O serviço de Concierge contempla a indicação e/ou informação via telefone de assistência para viagem, Informações de eventos, indicação de locadoras, indicação para compra e envio de presentes e welcome home.

**Importante:** O serviço de concierge não compreende o fornecimento do serviço ou reservas.



[« RETORNO AO ÍNDICE](#)



# Como acionar o seu seguro

  
**SulAmérica**

## 3. Canais de Atendimento



### Assistência 24h

Solicitação de localização de bagagens, orientação em caso de perda de documentos, concierge e demais serviços emergências.

- **Viagens Nacionais:** 3003-7798
- **Viagens Internacionais:** (5511) 4126-7463

### WhatsApp SulAmérica - Viagem Internacional

- **Acesse o WhatsApp SulAmérica:** 3004-9723
- **Horário de atendimento:** 24h

### Central de Serviços

Certificados, informações gerais e demais solicitações do seguro contratato

- **4004-4935**
- **Horário de atendimento:** de 2ª a 6ª das 8h às 18h30 (exceto feriados nacionais)



**Atenção:** para receber o atendimento, tenha em mãos:

- Sua apólice do SulAmérica Viagem
- e seu CPF

[« RETORNO AO ÍNDICE](#)



# Outras informações

  
SulAmérica

## 4. Informações importantes



### 4.1. 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.

### 4.2. TRATADO DE SCHENGEN

O Tratado de Schengen é um acordo entre países europeus sobre uma política de abertura de fronteiras e livre circulação de pessoas entre os países participantes. O objetivo do acordo é garantir o controle da circulação de visitantes.

**Os países que fazem parte do Tratado são:** Áustria, Alemanha, Bélgica, Chéquia, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Islândia, Itália, Letónia, Lituânia, Liechtenstein, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Baixos, Polónia, Portugal, Suécia e Suíça. Contratando o seguro viagem para esses países, o segurado já terá a cobertura ao Tratado de Schengen.

Uma das principais determinações do acordo é a obrigatoriedade da contratação de um Seguro Viagem que contenha cobertura mínima de € 30.000 (trinta mil Euros) (ou o equivalente em Dólar) para garantir a execução do auxílio médico em caso de doença ou acidente, valor estipulado por atender todos os países pertencentes ao tratado.

Nosso seguro viagem cobre o valor de € 30.000 (trinta mil Euros) (ou o equivalente em Dólar) assim como todas as exigências do Tratado.

Os nossos planos: Mundo, Mundo Especial e Mundo Prestige atendem ao Tratado de Schengen.