

Guia Rápido do Seguro Viagem

Nacional e Internacional



Preparamos este Guia Rápido para que você tenha acesso às principais informações do seu Seguro Viagem Nacional e Internacional¹. Aqui, você encontra orientações sobre os benefícios de sua apólice, como utilizá-los e os canais de atendimento da HERO Seguros que devem ser acionados. Tudo para tornar sua vida mais fácil.

¹Atenção: O Seguro Viagem não é seguro-saúde! Leia atentamente as condições contratuais, observando seus direitos e obrigações, bem como o limite do capital segurado contratado para cada cobertura.

- 04 Objetivos
- 05 Coberturas
- 05 Benefícios inclusos
- 06 Pré-viagem
- 06 Durante a viagem
- 07 Como acionar o seguro durante a viagem
- 08 Documentos necessários por tipo de ocorrência
- 09 O que fazer para solicitar o reembolso
- 10 FAQ | Seguro viagem
- 14 Contatos e canais Hero

Objetivos

O Seguro Viagem Nacional e Internacional¹ é um serviço de proteção e assistência ao viajante com objetivo de ampará-lo em situações inesperadas durante uma viagem, como prevenir despesas médicas hospitalares.

Com tempo de validade pré-determinado informado no momento da solicitação, geralmente do primeiro ao último dia de viagem, o Seguro Viagem é indispensável em qualquer viagem.

O benefício Seguro Viagem está atrelado à contratação do seu Seguro de Vida.

Você pode encontrar esta informação no campo Observações do seu certificado e na Área do Cliente, em Visão Geral > Benefícios.

¹Atenção: O Seguro Viagem não é seguro-saúde! Leia atentamente as condições contratuais, observando seus direitos e obrigações, bem como o limite do capital segurado contratado para cada cobertura.

Capital segurado em moeda nacional (BRL). Valor equivalente em moeda estrangeira para efeitos de comprovação junto às autoridades do(s) país(es) de destino.

Para fins de pagamento e conversão dos valores expressos em moeda estrangeira (Dólar Americano e/ou Euro) para Reais (BRL), deverá ser utilizada a cotação oficial divulgada pelo Banco Central do Brasil, vigente na data. Na ausência de cotação na referida data, aplicar-se-á a última cotação oficial imediatamente anterior.



Coberturas

Coberturas	Viagem Nacional	Viagem Internacional Europa Schengen*	Cobertura equivalente em Euros (Internacional)	Viagem Internacional EUA, América Latina e Resto do Mundo*	Cobertura equivalente em Dólar (Internacional)
Despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas em viagem internacional (por evento)	R\$ 15.000,00	R\$ 312.500,00	€ 50.000,00	R\$ 267.500,00	\$50.000,00
Atraso de bagagem (superior 8h)	R\$ 300,00	R\$ 625,00	€ 100,00	R\$ 535,00	\$100,00
Atraso de voo (superior 8h)	R\$ 300,00	R\$ 1.250,00	€ 200,00	R\$ 1.070,00	\$200,00
Perda de bagagem em viagem	R\$ 300,00	R\$ 1.875,00	€ 300,00	R\$ 1.605,00	\$300,00
Hospedagem de acompanhante	R\$ 3.000,00	R\$ 6.250,00	€ 1.000,00	R\$ 5.350,00	\$1.000,00
Prorrogação de estadia	R\$ 1.000,00	R\$ 6.250,00	€ 1.000,00	R\$ 5.350,00	\$1.000,00
Regresso sanitário	R\$ 5.000,00	R\$ 187.500,00	€ 30.000,00	R\$ 160.500,00	\$30.000,00
Retorno do acompanhante	R\$ 1.000,00	R\$ 6.250,00	€ 1.000,00	R\$ 5.350,00	\$1.000,00
Retorno do segurado	R\$ 1.000,00	R\$ 6.250,00	€ 1.000,00	R\$ 5.350,00	\$1.000,00
Traslado de corpo	R\$ 1.000,00	R\$ 187.500,00	€ 30.000,00	R\$ 160.500,00	\$30.000,00
Traslado médico	R\$ 1.000,00	R\$ 187.500,00	€ 30.000,00	R\$ 160.500,00	\$30.000,00
Envio de acompanhante em caso de hospitalização	R\$ 1.000,00	R\$ 6.250,00	€ 1.000,00	R\$ 5.350,00	\$1.000,00
Assistência Pet	R\$ 200,00	R\$ 625,00	€ 100,00	R\$ 535,00	\$100,00

*Valores sujeitos à taxa de câmbio, que varia diariamente.

Benefícios inclusos

- **Telemedicina do Hospital Israelita Albert Einstein¹**
- **Desconto de 20% em 16 Salas VIP W Premium²**
- **Descontos de até 10% nas lojas Duty Free³**
- Despesas médicas e hospitalares por prática de esportes amadores
- Despesas médicas e hospitalares para gestantes até 28ª semana
- Fisioterapia durante a internação hospitalar
- Concierge
- Auxílio de localização de bagagem
- Assistência Pet em viagem
- Transmissão de mensagens urgentes
- Informação em caso de perda ou roubo de documentos
- Informação prévia a viagem
- Serviço de orientação jurídica
- Coordenação de reserva de hotel por convalescença
- Coordenação de reserva de passagem aérea de ida e volta para um familiar
- Coordenação de acompanhamento de um menor
- Retorno antecipado por problemas na residência

¹ Com possibilidade de prescrição médica para Brasil, Estados Unidos, Espanha, Itália, Portugal, Reino Unido, Alemanha, Argentina, Chile, França, Irlanda e Peru

² Para utilizar este benefício, o segurado deve apresentar a passagem aérea, o bilhete do Seguro Viagem e um documento de identificação. Sujeito a disponibilidade da sala Vip W Premium.

³ Para utilizar este benefício, o segurado deverá baixar o aplicativo Club Avolta, disponível na Apple Store e no Google Play. Em seguida, ele deverá realizar o cadastro e inserir o código recebido por e-mail ou SMS no app para ativar a categoria Platinum instantaneamente. Este código será enviado em até 24 horas antes da viagem e poderá ser utilizado em até 6 meses nas lojas Hudson ou Dufry.

Pré-viagem

No período que anteceder sua viagem, você pode entrar em contato com a Central de Relacionamento do Seguro Viagem através do 11 4660 0486 para tirar todas as dúvidas.

Como emitir o bilhete do Seguro Viagem

Você pode emitir seu bilhete do Seguro Viagem de forma simples e rápida, através do nosso site.

Acessar o site

Durante a viagem

CANAL DO WHATSAPP

Você conta com um atendimento de WhatsApp, que será disponibilizado no bilhete do Seguro Viagem, durante toda sua viagem, para:

- Tirar dúvidas.
- Acionar as coberturas.
- Em caso de emergência médica, ter o procedimento iniciado de acordo com o local onde você estiver, assim como as buscas por informações vitais para te ajudar.



Em caso de necessidade, entre em contato pelo WhatsApp:
(11) 4660-0486.

O atendimento está disponível sempre que você precisar.

Como acionar o seguro durante a viagem

Ao precisar de assistência, o primeiro passo é entrar em contato conosco pelo WhatsApp 11 4660-0486, que também está disponível no seu bilhete do Seguro Viagem. Para agilizar o atendimento, nosso analista solicitará algumas informações de validação:

- Nome Completo e número do CPF
- Passaporte
- Bilhete de viagem e passagem de saída do destino atual
- Local e endereço de hospedagem

Após a validação, você terá duas opções para o atendimento, dependendo da sua necessidade e localização:

1

Usando a Rede Credenciada (Recomendado)

Esta é a forma mais simples. Você informa a ocorrência ao nosso atendente, que indicará hospitais ou clínicas credenciadas próximos a você para realizar o atendimento, já considerando os valores de sua cobertura.

2

Usando um Serviço Fora da Rede Credenciada

Caso opte ou precise usar um serviço que não seja da nossa rede, você deve, mesmo assim, nos comunicar pelo WhatsApp. O atendente irá orientá-lo sobre quais documentos você precisará guardar para solicitar o reembolso quando retornar ao Brasil.



Atenção: Comunique-se Sempre Conosco!

A comunicação da ocorrência no momento em que ela acontece é fundamental.

Deixar de nos contatar pode levar à falta de documentos importantes e, conseqüentemente, à recusa da sua solicitação de reembolso.

Sempre fale com a HERO para garantir que seu atendimento seja bem-sucedido.

Documentos necessários por tipo de ocorrência

Dependendo do que aconteceu, alguns documentos específicos serão solicitados para o reembolso.

Os principais são:

Ao precisar de assistência, o primeiro passo é entrar em contato conosco pelo WhatsApp 11 4660-0486, que também está disponível no seu bilhete do Seguro Viagem. Para agilizar o atendimento, nosso analista solicitará algumas informações de validação:

- **Para evento médico:** RG ou CPF, comprovante de residência em seu nome, laudo médico, comprovante dos gastos e o bilhete do Seguro Viagem.
- **Cancelamento ou interrupção de viagem:** RG ou CPF, comprovante de endereço em seu nome, laudo médico (se aplicável), comprovante de cancelamento, comprovante de pagamento e o bilhete do Seguro Viagem.
- **Inconveniente de viagem (atraso, bagagem):** Bilhetes, cartões de embarque, RG ou CPF, comprovante de residência em seu nome, comprovante de gastos, declaração da companhia aérea e o bilhete do Seguro Viagem.

Importante: Eventualmente, documentos adicionais podem ser solicitados durante o processo de análise.



O que fazer para solicitar o reembolso:



Documentação

Reúna todos os documentos solicitados no formulário de reembolso que você recebeu durante o atendimento (como notas fiscais, laudos, receitas médicas, etc.).



Envio da documentação

Ligue para (11) 4660 0486, informe o motivo do reembolso e receba as orientações sobre a documentação necessária para a abertura do processo.



Análise

A documentação seguirá para análise. Caso haja alguma pendência ou novas solicitações, entraremos em contato. Em algumas situações, poderá ser solicitada documentação adicional para a finalização do processo.



Reembolso

72 horas após o recebimento completo dos documentos necessários, será enviado um e-mail comunicando o resultado da análise e, se forem aprovados, confirmando o valor a ser reembolsado.

FAQ | Seguro viagem

- 1** **Como posso emitir o bilhete do Seguro Viagem?**
Basta acessar o site <https://icatu.herosseguros.com.br> e preencher o seu nome completo, seu número de CPF, sua data de nascimento, seu e-mail de contato e seguir para a página que solicitará os dados da viagem para emissão do bilhete do Seguro Viagem.
- 2** **Quais informações são necessárias para emitir o bilhete do Seguro Viagem?**
É preciso informar o destino (entre as opções disponíveis), a data de embarque e de retorno ao Brasil, além da quantidade de passageiros, com idades entre 0 e 99 anos.
- 3** **Quais idades são cobertas pelo Seguro Viagem?**
Segurados entre 0 e 99 anos têm direito ao benefício.
- 4** **Meus dependentes têm direito ao benefício do Seguro Viagem?**
Sim. O cônjuge, o pai e a mãe do segurado até 99 anos, e filhos até 21 anos.
- 5** **Meu filho possui 21 anos completos e vai fazer 22 após a viagem. Desta forma, ele não teria direito?**
Neste caso, o filho tem 21 anos e alguns meses, portanto não se adequa ao período de cobertura que é limitado a 21 anos. Essa é a regra do produto, independente se o filho do segurado está em sua declaração de imposto de renda ou não.
- 6** **Como devo emitir o bilhete do Seguro Viagem para os meus dependentes?**
O segurado deverá acessar o site <https://icatu.herosseguros.com.br> e realizar o cadastro de seus dependentes. São necessárias as seguintes informações:
Grau de parentesco, Gênero, Nome completo, data de nascimento, nº do CPF, telefone e e-mail.
- 7** **Devo emitir o bilhete do Seguro Viagem com quanto tempo de antecedência?**
A emissão do bilhete de seguro viagem pode ser realizada a partir de 30 dias de antecedência até um dia antes da viagem, respeitando a data de ida e retorno.

8

Posso emitir o bilhete do Seguro Viagem apenas para os meus dependentes?

Sim. Você deverá acessar o site <https://icatu.herosseguros.com.br>, preencher os seus dados cadastrais, informar os dados da viagem e em seguida cadastrar as informações do seu dependente. Logo depois, aparecerá a opção para você emitir o bilhete do Seguro Viagem do seu dependente. Lembrando que esses dados não ficam salvos no site.

9

Por quanto tempo o Seguro Viagem garante a cobertura da viagem?

O prazo máximo para cobertura de bilhete do Seguro Viagem é de 90 dias consecutivos por viagem, entende-se uma viagem quando ela tem data de ida e data de retorno respeitando os 90 dias.

*Lembrando que só o titular poderá realizar a emissão através do seu acesso no portal.

10

Se eu ou meu dependente fizer uma viagem com duração superior a 90 dias, o que devo fazer?

O Seguro Viagem tem limitação de 90 dias consecutivos por viagem, então nesse caso você não poderá renovar. Só é permitido nova emissão se a solicitação corresponder a uma nova data de início partindo do Brasil. Lembrando que este produto é um seguro viagem e não um seguro saúde.

11

Posso renovar o bilhete do Seguro Viagem fora do Brasil?

Sim, é possível prorrogar a vigência do seu Seguro Viagem Icatu sem precisar retornar ao Brasil, desde que você ainda não tenha completado os 90 dias de cobertura.

A contagem dos dias considera a data de saída do Brasil como início da vigência.

Para solicitar a prorrogação do seu período de viagem, envie um e-mail para solicitacoes@heroseguros.com.br com bilhete do Seguro Viagem vigente e informe o novo período desejado para extensão da viagem. Sua solicitação será analisada e respondida em até 24 horas.

12

Posso emitir o bilhete do Seguro Viagem depois que iniciei a viagem?

Não, pois a cobertura da viagem começa a valer a partir da data de ida e não é possível fazer uma emissão com data retroativa.

13

Se eu viajar para mais de um destino, o que acontece?

Se você viajar para mais de um destino, emitiremos um único bilhete do Seguro Viagem que inclui toda a viagem, e neste caso você deverá escolher a opção Múltiplos Destinos.

Aceitamos todos os destinos exceto países em guerra.

14

O que é Tratado de Schengen?

O Tratado de Schengen é um acordo, entre países europeus, que regula a livre circulação de pessoas nesses lugares. Confira a relação a seguir: Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Estônia, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Hungria, Islândia, Itália, Letônia, Liechtenstein; Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polônia, Portugal, República Tcheca, Suécia e Suíça. Para viagens nesses destinos é obrigatória a contratação de um Seguro Viagem com cobertura mínima de 30 mil euros.

15 Posso emitir mais de um bilhete de Seguro Viagem para períodos e destinos diferentes de uma única vez?

Você só pode ter um bilhete de Seguro Viagem ativo por vez por regra do produto. Por exemplo, se você viajar essa semana, depois de 20 dias, você poderá emitir o bilhete da segunda viagem se o bilhete da primeira já tiver terminado.

16 O Seguro Viagem cobre Covid-19?

Sim, o Seguro Viagem cobre Covid-19. Em casos de sintomas de Covid-19, a cobertura inclui o teste solicitado pelo médico e exames para entrada em países ou por solicitação do próprio segurado estão cobertos também. No caso do pedido realizado pelo médico, se confirmado a Covid-19, a cobertura não se encerra com o exame. Com a confirmação da Covid-19, a cobertura permanece válida (cobrindo, por exemplo, casos de pneumonia, gripe e outro tipo de SARS...).

17 O Seguro Viagem só cobre viagens aéreas?

Não. O presente seguro se destina a segurados durante viagem aérea, marítima ou terrestre.

18 O Seguro Viagem cobre doenças preexistentes?

Sim, tem cobertura desde que seja evidenciado um quadro súbito durante a viagem de urgência ou emergência. O que não está coberto são tratamento clínicos.

19 O Seguro Viagem cobre práticas de esportes?

Sim, porém são excluídos todos os esportes profissionais ou qualquer esporte em que o segurado receba ou concorra a uma remuneração, premiação, patrocínio ou recompensa financeira de qualquer tipo.

A presente exclusão, no entanto, não se aplica a torneios ou campeonatos estudantis cuja premiação se limite à entrega de medalhas e troféus, desde que o esporte esteja sendo praticado em pistas regulamentadas e com os equipamentos de segurança exigidos para a prática.

20 Meu voo foi remarcado após a emissão do bilhete do Seguro Viagem. O que devo fazer?

O segurado deve enviar um email para solicitacoes@heroseguros.com.br com o bilhete atual e solicitar a alteração da data da viagem.

21 Não vou mais viajar. O que devo fazer?

O segurado deve enviar um email para solicitacoes@heroseguros.com.br com o bilhete atual e solicitar o cancelamento.

22 Se eu não acionar a seguradora e solicitar o reembolso após a viagem, quais os principais documentos que preciso apresentar para dar entrada no sinistro?

Para evento médico: RG ou CPF do Segurado, comprovante de endereço em nome do segurado, laudo médico, comprovante dos gastos, bilhete do Seguro Viagem contratado.

Cancelamento ou interrupção de viagem: RG ou CPF do Segurado, comprovante de endereço em nome do segurado, laudo médico, comprovante de cancelamento, comprovantes de pagamentos, bilhete do Seguro Viagem contratado.

Inconveniente de viagem: bilhetes, cartões de embarque, RG ou CPF do Segurado, comprovante de endereço em nome do segurado, comprovante de gastos, declaração da companhia aérea, bilhete do Seguro Viagem.

Importante: eventualmente podem ser solicitados documento adicionais durante o processo de análise.

23 Meus pets têm direito ao seguro viagem? Se sim, quais são os direitos e benefícios?

Sim, este seguro contempla a Assistência Pet. Consulte a tabela de valores das coberturas na página 5 deste guia para mais detalhes.

Esta cobertura garante o reembolso, limitada ao capital segurado, de despesas com consulta(s) e medicamento(s) prescrito(s) sob orientação veterinária para o animal de estimação (apenas cão ou gato), em viagem ao exterior, decorrente de Acidente Pessoal ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante o período da viagem segurada ao exterior e uma vez constatada a sua saída do país de domicílio.

24 Como funciona o serviço de localização de bagagens?

Ao perceber que sua mala não chegou ao destino, entre em contato com a Central de Atendimento da Hero Seguros. Eles iniciarão imediatamente um operativo para rastrear suas malas nos aeroportos de saída, de escala ou de destino.

Oferecemos um seguro viagem que inclui cobertura por atraso da bagagem. Com ele, você recebe uma indenização ou compensação se as malas não forem localizadas.



Você encontra as condições gerais do **Seguro Viagem** dentro do manual informativo [clikando aqui](#).

Contatos e canais

HERO Seguros

Central de Atendimento do Seguro Viagem

11 4660 0486

Atendimento SAC e Ouvidoria:

11 4660 0454

Sinistros/ Assistência 24 horas:

11 4660 0486

Canais de Atendimento: Telefone / WhatsApp (Chat)

O seguro viagem não é seguro saúde. Consulte as condições do produto e demais informações no site <https://icatu.herosseguros.com.br>, onde também deverá ser emitido o certificado individual antes da viagem, com antecedência máxima de 30 dias. O seguro viagem é oferecido sem custo ao segurado. O período de cobertura deste seguro se dará durante a viagem de ida e volta do Segurado, entre o ponto de partida e o destino, conforme indicação da passagem, incluindo a permanência no destino, prorrogável em caso de impossibilidade de retorno do segurado por evento coberto. A cobertura é válida durante a viagem, observado o limite máximo de 90 dias e idade máxima de 99 anos, conforme as condições contratuais.

CENTRO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE ICATU

4002 0043

Capitais e regiões metropolitanas de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto em feriados nacionais.

0800 286 0043

Demais localidades.
De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto em feriados nacionais.

SAC - ICATU VIDA

0800 286 0110

Exclusivo para informações públicas, reclamações ou cancelamento de produtos adquiridos por telefone.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e sábados, domingos e feriados nacionais, das 8h às 16h.

Nos demais horários ou para atendimento em libras, você pode acessar o SAC em portal.icatuseguros.com.br/atendimento

OUVIDORIA

0800 286 0047

De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

Caso não tenha concordado com a resolução apresentada, você pode entrar em contato conosco para reavaliação da decisão. Estamos disponíveis nos dias úteis, das 8h às 18h. Importante: para entrar em contato com a Ouvidoria, você deve ter o número de protocolo do atendimento anterior.



LIGAÇÕES DO EXTERIOR

+55 11 4002-0114

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, (exceto feriados nacionais).