



Manual Informativo

Seguro Viagem Nacional e Internacional

Seguro Viagem Nacional e Internacional

Manual Informativo

Sumário

1.	Objetivo do Seguro	3
2.	Definições.....	3
3.	Vigência do Seguro	8
4.	Período de Viagem	8
5.	Território de Cobertura	8
6.	Atendimento	8
7.	Carências e Franquias	9
8.	Beneficiário	9
9.	Coberturas e Serviços.....	9
10.	Riscos Excluídos.....	11
11.	Disposições Finais	15
12.	Riscos Cobertos	16
13.	Contatos e Canais	28

1. Objetivo do Seguro

1.1 Este seguro tem por objetivo garantir Indenização ao Segurado ou aos seus beneficiários, até o limite dos Capitais Segurados estabelecidos para as Coberturas contratadas no Bilhete, na forma de pagamento único, de reembolso ou de prestação de serviços, no caso de ocorrência de riscos cobertos, desde que relacionados à Viagem segura, durante período determinado, nos termos estabelecidos nas Condições Contratuais

1.2 ATENÇÃO: O SEGURO VIAGEM NÃO É SEGURO SAÚDE! LEIA ATENTAMENTE AS CONDIÇÕES CONTRATUAIS, OBSERVANDO SEUS DIREITOS E OBRIGAÇÕES, BEM COMO O LIMITE DO CAPITAL SEGURADO PARA CADA COBERTURA CONTRATADA E ESPECIFICADA NO BILHETE DE SEGURO.

1.3 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.

Processo SUSEP: 15414.648189/2023-26

SAC HERO: 11 4660-0454

Ouvidoria HERO: 11 4660-0454

Atendimento de 2ª feira a 6ª feira – das 09:00h às 18:00h

2. Definições

2.1 Para efeito deste seguro, serão adotadas as seguintes definições, destacadas com inicial em letra maiúscula nas Condições Contratuais:

Acidente Pessoal: evento com data caracterizada, exclusivo e diretamente externo, súbito, involuntário, violento e causador de lesão física que, por si só e independente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte, ou a invalidez permanente, total ou parcial, do Segurado, ou torne necessário tratamento médico, observando-se que:

a) Incluem-se nesse conceito:

- a.1)** o suicídio, ou a sua tentativa (se decorridos 2 (dois) anos de vigência), que será equiparado, para fins de indenização, a acidente pessoal, observada a legislação em vigor;
- a.2)** os acidentes decorrentes de ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o Segurado ficar sujeito, em decorrência de acidente coberto;
- a.3)** os acidentes decorrentes de escapamento acidental de gases e vapores;

- a.4) os acidentes decorrentes de sequestros e tentativas de sequestros; e
- a.5) os acidentes decorrentes de alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral, de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.
- b) Excluem-se desse conceito:
 - b.1) as doenças, incluídas as profissionais, quaisquer que sejam suas causas, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente por acidente, ressalvadas as infecções, estados septicêmicos e embolias, resultantes de ferimento visível causado em decorrência de acidente coberto;
 - b.2) as intercorrências ou complicações consequentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto;
 - b.3) as lesões decorrentes, dependentes, predispostas ou facilitadas por esforços repetitivos ou microtraumas cumulativos, ou que tenham relação de causa e efeito com os mesmos, assim como as lesões classificadas como: Lesão por Esforços Repetitivos - LER, Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho – DORT, Lesão por Trauma Continuado ou Contínuo – LTC, ou similares que venham a ser aceitas pela classe médico-científica, bem como as suas consequências pós-tratamentos, inclusive cirúrgicos, em qualquer tempo; e
 - b.4) as situações reconhecidas por instituições oficiais de previdência ou assemelhadas como “invalidez acidentária”, nas quais o evento causador da lesão não se enquadre integralmente na caracterização de invalidez por acidente pessoal desta definição.

Agravamento do Risco: circunstância que aumenta a intensidade ou a probabilidade da ocorrência do Risco inicialmente assumido pela Seguradora.

Aviso de Sinistro: comunicação da ocorrência de Sinistro que o Segurado é obrigado a fazer à Seguradora, assim que dele tenha conhecimento.

Bagagem: objetos de uso pessoal do Segurado, devidamente acondicionados em um ou mais volumes fechados, despachados e comprovadamente sob a responsabilidade da Empresa Transportadora.

Beneficiário: pessoa a favor da qual é devida a Indenização, na hipótese de ocorrência do Sinistro.

Bilhete de Seguro: documento, emitido pela Seguradora ou pelo Representante de Seguros, que formaliza a aceitação das coberturas solicitadas pelo Segurado, substitui a apólice individual e dispensa o preenchimento de proposta, nos termos da legislação específica.

Capital Segurado: valor máximo para cada Cobertura contratada a ser pago pela Seguradora na ocorrência de Sinistro.

Carência: período contínuo de tempo, contado a partir do início de Vigência do seguro, durante o qual, em caso de Sinistro, o Segurado ainda não possui direito à cobertura contratada.

Cobertura: proteção contra determinados riscos, contratada pelo Segurado. As Coberturas e respectivos Capitais Segurados constarão expressamente no Bilhete de Seguro.

Condições Contratuais: conjunto de disposições que regem a contratação deste seguro, incluindo as constantes das Condições Gerais, das Condições Especiais, de Cláusulas Suplementares e do Bilhete de Seguro.

Condições Especiais: conjunto das disposições específicas relativas a cada Cobertura deste seguro, que eventualmente alteram as Condições Gerais.

Condições Gerais: conjunto das cláusulas, comuns a todas as Coberturas deste seguro, que estabelecem as obrigações e os direitos da Seguradora e dos Segurados.

Cláusulas Suplementares: conjunto de disposições específicas que complementam as Condições Gerais e/ou Especiais.

Corretor de Seguros: pessoa física ou jurídica habilitada pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) e autorizada a angariar e promover contratos de seguros.

COVID-19: doença por corona vírus, causada pelo vírus SARS-CoV-2 (síndrome respiratória aguda grave coronavírus 2), também conhecida como 2019 novo coronavírus.

Dano Estético: qualquer dano físico / corporal causado à pessoa que, embora não acarrete sequelas que interfiram no funcionamento do organismo, implique em redução ou eliminação dos padrões de beleza ou de estética.

Dano Moral: toda e qualquer ofensa ou violação que mesmo sem ferir ou causar estragos aos bens patrimoniais de uma pessoa, ofenda aos seus princípios e valores de ordem moral, tais como os que se referem à sua liberdade, à sua honra, aos seus sentimentos, à sua dignidade e/ou à sua família, sendo, em contraposição ao patrimônio material, tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico. O Dano Moral é risco excluído de todas as coberturas deste seguro.

Detenção Indevida: prisão de pessoa por parte de qualquer governo ou autoridade estrangeira não justificável, ou seja, sem o cometimento de qualquer ato ilícito na legislação daquele país.

Doença crônica: doença com período de evolução que ultrapassa a fase inicial, persistindo ativa por tempo indeterminado, podendo ser silenciosa ou sintomática, comprometendo a qualidade de vida. Exemplos: doenças cardiovasculares, doenças respiratórias crônicas (bronquite, asma, DPO, rinite), hipertensão, câncer, doenças metabólicas (obesidade, diabetes, dislipidemia), AIDS, tuberculose, hepatite B/C, Doença de Chagas, etc.

Dolo (ou ato doloso): ato praticado por vontade deliberada que produz dano, ou seja, é um ato de má-fé, fraudulento, visando prejuízo de outrem, quer físico ou financeiro.

Domicílio: endereço de residência do Segurado no Brasil, por ele declarado no momento da contratação do Bilhete.

Emergência (médica): situação em que o Segurado necessita de atendimento imediato pois existe risco de morte.

Emolumentos: conjunto de despesas adicionais correspondentes a impostos incidentes sobre o Prêmio de seguro.

Endosso: documento emitido pela Seguradora ou pelo Representante de Seguros, por meio do qual são formalizadas alterações no seguro contratado, de comum acordo entre as partes envolvidas.

Enfermidade súbita e aguda: alteração repentina e intensa do estado de saúde do Segurado constatada por médico, contraída e originada após a data de início de Vigência do Bilhete, inclusive os quadros clínicos de Emergência ou Urgência, excetuadas crises agudas de doenças crônicas.

Empresa Transportadora: empresa que opere no transporte regular de passageiros, seja aéreo, marítimo ou terrestre, com licença válida, rotas e horários regulares, mediante cobrança de passagem, não sendo abrangidos, desta forma, os voos fretados.

Franquia: período contínuo de tempo, em horas ou dias, contado a partir do horário ou data do Sinistro, durante o qual a Seguradora estará isenta da garantia da Cobertura, ou valor fixo ou percentual até o qual parte ou todo o prejuízo de um Risco Coberto fica sob a responsabilidade do Segurado.

Hospital: estabelecimento legalmente habilitado, constituído e licenciado no Brasil ou no exterior, devidamente instalado e equipado para tratamento médico, clínico e/ou cirúrgico de seus pacientes. Não se entende como estabelecimento hospitalar as clínicas, creches, casas de repouso ou casas de convalescença para idosos, ou local que funcione como centro de tratamento para drogas e/ou álcool, exceto casos previamente autorizados pela Seguradora.

Indenização: valor devido pela Seguradora em caso de Sinistro coberto por este seguro, limitado ao Capital Segurado da respectiva Cobertura contratada, vigente na data do Sinistro.

IPCA/IBGE: Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo / Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

Mala: acessório utilizado para o transporte de roupas e outros objetos de uso pessoal do Segurado durante o período de viagem.

Médico Assistente: profissional legalmente licenciado para a prática da medicina que esteja assistindo ou tenha prestado assistência continuada ao Segurado. Não serão aceitos como Médico Assistente o próprio Segurado, seu cônjuge, seus dependentes, parentes consanguíneos ou afins, mesmo que habilitados a exercer a prática da medicina.

Meios Remotos: aqueles que permitam a troca de e/ou o acesso a informações e/ou todo tipo de transferência de dados por meio de redes de comunicação envolvendo o uso de tecnologias tais como rede mundial de computadores, telefonia, televisão a cabo ou digital, sistemas de comunicação por satélite, entre outras.

Prêmio: valor pago pelo Segurado à Seguradora para garantia das Coberturas contratadas.

Proponente: pessoa interessada em contratar o seguro.

Regulação do Sinistro: procedimentos de análise da documentação e das circunstâncias do Sinistro comunicado pelo Segurado ou pelo Beneficiário, realizados pela Seguradora, para, no caso de caracterizado Risco Coberto, providenciar a Indenização devida.

Reintegração: recomposição do Capital Segurado de uma cobertura no mesmo montante que foi reduzido pelo pagamento de Indenização após ocorrência de Sinistro coberto.

Representante de Seguros: pessoa jurídica que assume a obrigação de promover, ofertar ou distribuir produtos de seguros, em caráter não eventual e sem vínculos de dependência, à conta e em nome da Seguradora, sem prejuízo de realização de outras atividades.

Risco Coberto: evento futuro e incerto, de natureza súbita e imprevista, independente da vontade do Segurado, previsto na Cobertura contratada e não excluído nas Condições Gerais ou Especiais, ocorrido durante a Vigência do Bilhete, cuja ocorrência obriga a Seguradora a pagar a Indenização devida, respeitadas as Condições Contratuais.

Riscos Excluídos: riscos previstos nas Condições Gerais e nas Condições Especiais, que não estão cobertos por este seguro.

Segurado: pessoa física sobre a qual se estabelecerá o seguro.

Segurado Principal: é o Proponente, que contrata o seguro para si e para seus dependentes.

Segurado Dependente: é o cônjuge/companheira(o) e/ou os filhos/enteados dependentes do Segurado Principal, incluídos no mesmo Bilhete de Seguro quando disponibilizada e contratada Cláusula Suplementar de Inclusão de Dependentes, nos termos da mesma.

Sequela: qualquer lesão anatômica ou funcional que permaneça depois de encerrada a evolução clínica de uma doença.

Sinistro: ocorrência de um Risco Coberto por este seguro, durante a Vigência do Bilhete.

Urgência (médica): situação em que o Segurado necessita de atendimento rápido, mas não caracterizado como de Emergência, podendo aguardar o atendimento de casos emergenciais.

Viagem Segurada: período de tempo certo e determinado, compreendido entre a data de início e término da Vigência do Bilhete, durante o qual o Segurado, residente no Brasil, embarca, permanece e retorna do destino no exterior ou no território nacional, para o local do início da viagem.

Vigência do Bilhete: intervalo contínuo de tempo, compreendido entre a data de início e de término, durante o qual o Bilhete de Seguros está em vigor.

3. Vigência do Seguro

3.1 Antes de qualquer viagem, é necessário emitir bilhete individual no portal <https://icatu.herosseguros.com.br> com no máximo 30 dias de antecedência ao início da viagem para ativar as coberturas e serviços.

3.2 No Bilhete de Seguro constarão as datas de início e término da vigência de cada cobertura contratada, conforme informado à Seguradora no momento da comunicação da viagem. O período de cobertura será válido a partir do início efetivo da viagem do Segurado, observado o local de embarque indicado no bilhete de passagem, até o retorno ao local de desembarque também indicado no referido documento, incluindo o período de permanência no destino.

3.3 Em caso de impossibilidade do retorno do segurado por evento coberto, o prazo de vigência das coberturas se estenderá, automaticamente, até o retorno do segurado ao local de domicílio ou de início da viagem, respeitando o limite do capital segurado contratado.

3.4 Se o segurado regressar antecipadamente da viagem segurada, fica cancelado o seguro a partir da sua chegada ao local de origem da viagem ou de seu domicílio, conforme o caso, estando cobertos eventuais sinistros ocorridos antes do cancelamento.

4. Período de Viagem

4.1 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.

5. Território de Cobertura

5.1 O âmbito territorial de cobertura é o globo terrestre, observado o objetivo deste Seguro, o plano contratado e a Viagem descrita no Bilhete de Seguro.

5.2 Os planos para viagens nacionais darão cobertura para eventos ocorridos no Brasil.

5.3 Os planos para viagens ao exterior darão cobertura para eventos ocorridos nos países cobertos de acordo com o plano contratado.

6. Atendimento

6.1 Para emitir o bilhete de seguro viagem nacional ou internacional, acesse: <https://icatu.herosseguros.com.br>

6.2 Em caso de dúvidas, informações e reclamações, antes, durante e/ou após a viagem, entre em contato com o número 11 4660-0486, disponível 24 horas por dia, nos 7 dias da semana.

7. Carências e Franquias

7.1 Não serão aplicadas carências nas coberturas deste seguro.

8. Beneficiário

8.1 O Beneficiário deste seguro será o próprio Segurado, salvo em caso de falecimento do mesmo.

8.2 Quando contratada a Cláusula Suplementar de Inclusão de Dependentes, o Beneficiário será o Segurado Dependente, se maior de 18 anos, ou o Segurado Principal, se o dependente for menor de 18 anos.

8.3 Quando o pagamento da Indenização for realizado por meio de reembolso de despesas, os beneficiários serão aqueles que provarem que arcaram com as despesas cobertas.

8.4 Os Beneficiários do seguro em caso de falecimento do Segurado serão designados livremente pelo mesmo, no Bilhete, podendo ser substituídos a qualquer tempo, através de solicitação formal.

8.4.1 É válida a instituição do companheiro como Beneficiário se, ao tempo do contrato, o Segurado era divorciado, separado judicialmente ou já se encontrava separado de fato.

8.4.2 Na falta de indicação do Beneficiário, ou se, por qualquer motivo, não prevalecer a que foi feita, serão beneficiários aqueles indicados por lei.

8.4.3 Não pode ser instituído Beneficiário pessoa que for legalmente inibida de receber a doação do Segurado.

8.4.4 Quando for designado mais de um Beneficiário, o Segurado deverá indicar o percentual da indenização destinado a cada um deles. Na ausência de distribuição, o pagamento da indenização será realizado de forma proporcional ao número de beneficiários.

8.4.5 Caso um ou mais beneficiários venham a falecer antes do Segurado, o Capital Segurado será redistribuído entre os remanescentes em partes proporcionais, observando o percentual indicado de participação de cada um.

9. Coberturas e Serviços

9.1 Consideram-se Riscos Cobertos aqueles expressamente convencionados nas Condições Especiais das coberturas efetivamente contratadas, dentre as abaixo, mediante ratificação no Bilhete e indicação do respectivo Capital Segurado, sendo pelo menos uma cobertura básica de contratação obrigatória, respeitados os termos dos demais itens desta cláusula:

9.1.1 Coberturas básicas:

- i. Despesas Médicas, Hospitalares e/ou Odontológicas em Viagem Nacional (DMHO em Viagem Nacional);
- ii. Despesas Médicas, Hospitalares e/ou Odontológicas em Viagem ao Exterior (DMHO em Viagem ao Exterior);
- iii. Traslado de Corpo;
- iv. Regresso Sanitário;
- v. Traslado Médico;

9.1.2 Coberturas adicionais:

- i. Retorno Antecipado do Segurado;
- ii. Perda de Bagagem - Garantia Suplementar;
- iii. Atraso de Bagagem;
- iv. Atraso de Voo;
- v. Prorrogação de Estadia;
- vi. Acompanhante em Caso de Hospitalização Prolongada;
- vii. Hospedagem de Acompanhante do Segurado;
- viii. Retorno Antecipado de Acompanhantes;
- ix. Despesas Médicas e Hospitalares por COVID-19;
- * Despesas Veterinárias em Viagem ao Exterior;

9.2 Cláusula Suplementar de Inclusão de Dependentes

9.3 A cobertura de Traslado de Corpo, mesmo sendo uma cobertura básica, não poderá ser contratada isoladamente.

9.4 A contratação das coberturas básicas de Despesas Médicas, Hospitalares e/ou Odontológicas em Viagem ao Exterior (DMHO em Viagem ao Exterior) e Traslado Médico é obrigatória para contratações que cubram viagens ao exterior.

9.5 É facultada a contratação das coberturas DMH em viagem ao exterior e DO em viagem ao exterior em substituição a cobertura de DMHO em viagem ao exterior.

9.6 Quando contratada a cobertura básica de Despesas Médicas, Hospitalares e/ou Odontológicas em Viagem Nacional (DMHO em Viagem Nacional), deverá ser obrigatoriamente contratada a cobertura de Traslado Médico.

9.7 É facultada a contratação das coberturas DMH em viagem nacional e DO em viagem ao nacional em substituição a cobertura de DMHO em viagem nacional.

9.8 O Segurado ou, quando for o caso, seu beneficiário, poderá optar por prestadores de serviço a sua livre escolha, desde que legalmente habilitados, sendo reembolsado pelas despesas efetuadas até o limite máximo do Capital Segurado contratado.

9.9 Caso a escolha do Segurado seja pela prestação de serviços, a Seguradora poderá disponibilizar uma rede de serviços autorizada no(s) local(ais) de destino da Viagem.

9.10 Este plano de seguro viagem poderá prever a cobertura de eventos ocorridos em uma ou mais viagens durante o período de vigência do Bilhete, nos termos estabelecidos nas Condições Contratuais. Neste caso estará discriminado no Bilhete de seguro a cobertura de uma ou mais viagens.

9.11 Os Riscos Cobertos e Riscos Excluídos específicos de cada Cobertura estão dispostos nas respectivas Condições Especiais.

10. Riscos Excluídos

10.1 Além dos Riscos Excluídos constantes nas Condições Especiais das Coberturas contratadas, estão expressamente excluídas das coberturas deste seguro quaisquer despesas, danos ou reclamações decorrentes de, relacionadas a, ou para as quais tenha contribuído, direta ou indiretamente:

- 10.1.1** Todo e qualquer tipo de tratamento eletivo e/ou rotineiro;
- 10.1.2** A continuidade de atendimento médico por sintoma/evento anterior ao início de Vigência do Bilhete, o controle de tratamentos anteriores à viagem segurada e a extensão de receitas;
- 10.1.3** Viagens com o objetivo de realizar qualquer tipo de exame ou tratamento médico;
- 10.1.4** Procedimentos não previstos no Código Brasileiro ou Internacional de Ética Médica e não reconhecidos pelo serviço Nacional de Fiscalização de Medicina e Farmácia;
- 10.1.5** Aborto e suas consequências, quando não decorrentes diretamente de um Acidente Pessoal coberto;
- 10.1.6** Acidentes ocorridos antes do início de Vigência do Bilhete, bem como suas consequências;
- 10.1.7** Qualquer tipo de hérnia e suas consequências, quando não decorrentes diretamente de um Acidente Pessoal coberto;
- 10.1.8** O choque anafilático e suas consequências, quando não decorrentes diretamente de um acidente Pessoal coberto;
- 10.1.9** Moléstias ou doenças decorrentes da exposição crônica a gases e vapores, incluindo, porém não se limitando a: bronquite e pneumonite química aguda, edema pulmonar agudo, síndrome de disfunção reativa das vias aéreas, afecções respiratórias crônicas, fibrose pulmonar, derrame pleural, placas pleurais, enfisema intersticial e síndrome de caplan;
- 10.1.10** Moléstias ou doenças crônicas decorrentes de picada de insetos, incluindo, porém não se limitando a: encefalite, malária, dengue, chikungunya, febre amarela, infecção por verme, filaríase, vírus zika,

leishmaniose, loíase, tularemia, oncocercose, doença de chagas e doença do sono africano;

- 10.1.11** O suicídio, premeditado ou não, ou sua tentativa, se ocorrer nos dois primeiros anos de vigência inicial do seguro, ou da sua recondução depois de suspenso;
- 10.1.12** Uso de material nuclear, incluindo a explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou exposição a radiações nucleares ou ionizantes;
- 10.1.13** Atos ou operação de guerra, declarada ou não, guerra química ou bacteriológica, guerra civil, de guerrilha, revolução, agitação, motim, revolta, sedição, sublevação ou outras perturbações da ordem pública e delas decorrentes, salvo se o Segurado estiver comprovadamente prestando serviço militar ou se seus atos forem justificados por gestos de humanidade em auxílio de terceiros;
- 10.1.14** Ato terrorista, cabendo à Seguradora comprovar com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independentemente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade competente;
- 10.1.15** Furacões, tufões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;
- 10.1.16** As lesões decorrentes, dependentes, predispostas ou facilitadas por esforços repetitivos ou microtraumas cumulativos, ou que tenham relação de causa e efeito com os mesmos, assim como as lesões classificadas como: lesões por esforços repetitivos-LER, doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho-DORT, lesão por trauma continuado ou contínuo-ITC ou similares, que venham a ser aceitas pela classe médico-científica, bem como as suas consequências pós-tratamentos, inclusive cirúrgicos, em qualquer tempo;
- 10.1.17** As situações reconhecidas ou equiparadas, pelas instituições oficiais de previdência ou entidades assemelhadas, à "invalidez acidentária", nas quais o evento causador da lesão não se enquadre integralmente na caracterização de invalidez por acidente pessoal;
- 10.1.18** Atos ilícitos dolosos praticados pelo Segurado, pelo beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro;
- 10.1.19** Os danos causados por atos ilícitos dolosos praticados por seus sócios controladores, dirigentes e administradores, pelos beneficiários, e pelos respectivos representantes, no caso de seguros contratados por pessoas jurídicas;
- 10.1.20** Ato reconhecidamente perigoso que não seja motivado por necessidade justificada, salvo se a morte ou incapacidade do Segurado provier de meio de transporte mais arriscado;
- 10.1.21** Utilização de instrumentos de guerra ou armas de fogo, ou participação em disputas ou duelos, exceto a morte ou a incapacidade do Segurado

quando esta provier da utilização de meio de transporte mais arriscado, da prestação de serviço militar, da prática de esporte, ou de atos de humanidade em auxílio de outrem;

- 10.1.22** Doenças preexistentes, de conhecimento do Segurado, não informadas quando exigida a declaração de saúde na contratação do seguro, exceto para as coberturas de DMHO em Viagem Nacional, DMHO em Viagem ao Exterior, DMH em Viagem Nacional, DMH em Viagem ao Exterior, DO em Viagem Nacional e DO em Viagem ao Exterior.
- 10.1.23** Transtornos psicológicos e/ou psiquiátricos (mentais, nervosos ou emocionais);
- 10.1.24** Quaisquer tipos de órteses e próteses;
- 10.1.25** Fisioterapia após alta hospitalar, exceto quando contratada a Cobertura Adicional de Fisioterapia, os termos da mesma;
- 10.1.26** Epidemias e pandemias declaradas por órgão competente, ressalvadas as coberturas adicionais contratadas e previstas nas Condições Contratuais deste seguro. Exemplo: Prorrogação Obrigatória de Viagem (Quarentena) Devido a Diagnóstico de COVID-19;
- 10.1.27** Voo em aeronaves, exceto quando seja como passageiro pagando passagem em uma aeronave de asa fixa que pertença e seja operada por uma linha aérea ou companhia de frete de aeronaves devidamente autorizada para prover o transporte aéreo regular de passageiros;
- 10.1.28** Do Segurado dirigir veículo automotor, ou qualquer outro tipo de veículo e/ou equipamento que requeiram aptidão, sem que possua habilitação legal e apropriada;
- 10.1.29** Perdas indiretas, ou seja, perdas que não estão contempladas nas coberturas do seguro, ainda que estejam relacionadas ao evento gerador de uma indenização, por exemplo, a perda de lucros, rendimentos, de negócios ou oportunidades, se o Segurado não tiver condições de trabalhar depois de sofrer um Sinistro coberto;
- 10.1.30** Eventos decorrentes das dificuldades, incapacidade financeira, concordata ou falência de um prestador de serviço, empresa transportadora ou agência de viagem contratada pelo Segurado para sua Viagem;
- 10.1.31** Acidentes ocorridos durante a Viagem pela participação em atos reconhecidamente perigosos, direta ou indiretamente, em obras, andaimes, alturas, poços, uso de máquinas, instrumentos de corte, direção ou manuseio de mercadorias ou objetos pesados ou produtos perigosos, tóxicos, corrosivos, explosivos ou inflamáveis, trabalho em forças armadas ou segurança, atividades agrícolas e transportadores, exceto a morte ou a incapacidade decorrente da prestação de serviço militar, da prática de esporte ou de atos de humanidade em auxílio de outrem;

- 10.1.32** Despesas com as quais o Segurado teria que arcar, mesmo sem a ocorrência de Risco Coberto, como, por exemplo, despesas com alimentação quando não previstas nas Condições Especiais;
 - 10.1.33** Do Segurado não conseguir as vacinas exigidas para a sua viagem;
 - 10.1.34** Do Segurado estar viajando contra uma recomendação médica, ou agir em desacordo com esta recomendação;
 - 10.1.35** Do Segurado não seguir todas as orientações ou conselhos da Seguradora, ou dos prestadores de serviços, especialmente, mas não limitado, as orientações relacionadas ao retorno ao seu país de origem;
 - 10.1.36** De danos ou perdas pela recusa de visto ou de autorização de acesso pela autoridade pública em qualquer localidade;
 - 10.1.37** Todos os esportes profissionais ou qualquer esporte em que o Segurado receba ou concorra a uma remuneração, premiação, doação, patrocínio ou recompensa financeira de qualquer tipo. Esta exclusão não poderá ser aplicada para os casos em que o Segurado estiver no exercício legal de prática de esportes, ou quando estiver utilizando, legalmente, de meio de transporte mais arriscado;
 - 10.1.38** Competições ilegais em aeronaves, embarcações e veículos a motor, inclusive treinos preparatórios;
 - 10.1.39** Utilização de medicamentos sem prescrição médica;
 - 10.1.40** Despesas com correios, postagem, motoboy e qualquer outra despesa para envio de documentação para a Seguradora e/ou seus representantes;
 - 10.1.41** Despesas com transportes, como táxis e similares, ou com qualquer outro meio de locomoção, exceto nos casos em que as coberturas indiquem expressamente o contrário, determinando as situações em que o transporte seria disponibilizado ou as despesas cobertas;
 - 10.1.42** Acidentes e/ou enfermidades decorrentes de quaisquer práticas de esportes de inverno, que não sejam praticados em pistas/locais regulamentados e autorizados;
 - 10.1.43** Quaisquer tipos de eventos decorrentes de agravamento de risco ocasionados intencionalmente pelo Segurado, situação em que este perderá o direito à garantia do seguro, conforme disposto no artigo 768 do Código Civil;
 - 10.1.44** Eventos garantidos por coberturas não contratadas.
- 10.2** Estão também excluídos das coberturas deste seguro, quaisquer pagamentos, mesmo em consequência de Risco Coberto, decorrentes de:
- 10.2.1** Danos estéticos;
 - 10.2.2** Danos morais; e
 - 10.2.3** Danos materiais.

- i. a referida exclusão de danos materiais não se aplica aos eventos contemplados nas Condições Especiais das Coberturas de danos a bagagens, laptop e smartphone.
- ii. Dano material é todo e qualquer dano que atinge diretamente o patrimônio das pessoas e pode ser configurado por uma despesa que foi gerada por uma ação ou omissão indevida de terceiros, caracterizando a necessidade de reparação material.
- iii. Lucros cessantes resultantes da paralisação, temporária ou definitiva, das atividades profissionais do Segurado em virtude da ocorrência de qualquer Risco Coberto e indenizável.
- iv. Prejuízos decorrentes pela diferença ou perda de pontos (milhas) ou programas de fidelidade oferecidos por companhias aéreas.

10.3 Não está excluída deste seguro a morte ou a incapacidade do Segurado quando provier da utilização de meio de transporte mais arriscado, da prestação de serviço militar, da prática de esporte, ou de atos de humanidade em auxílio de outrem.

11. Disposições Finais

11.1 O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da SUSEP (Superintendência de Seguros Privados).

11.2 O Segurado poderá consultar a situação cadastral do corretor de seguros e da Seguradora no sítio eletrônico www.susep.gov.br.

11.3 Não é válida a presunção de que a Seguradora tenha conhecimento de circunstâncias que não constem nas Condições Contratuais e daquelas que não lhe tenham sido comunicadas posteriormente na forma estabelecida nestas Condições Gerais.

11.4 Para situações não previstas nas Condições Contratuais serão utilizadas a legislação e a regulamentação específica em vigor no Brasil, aplicáveis aos seguros de pessoas.

11.5 Este plano está estruturado em regime financeiro de repartição simples, não havendo, portanto, devolução ou resgate de prêmios ao Segurado ou ao Beneficiário.

12. Riscos Cobertos

12.1 DESPESAS MÉDICAS, HOSPITALARES E/OU ODONTOLÓGICAS EM VIAGEM NACIONAL (DMHO EM VIAGEM NACIONAL)

Esta Cobertura, desde que contratada, garante a prestação de serviço ao Segurado, na forma prevista nas Condições Contratuais e limitada ao Capital Segurado contratado, ou, na impossibilidade de contato ou utilização da rede de serviços autorizada, o reembolso das despesas médicas e/ou hospitalares efetuadas pelo Segurado para seu tratamento, sob orientação médica, ocasionado por Acidente Pessoal ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante o período da viagem nacional segurada e uma vez constatada a sua saída de sua cidade de domicílio.

Observado o limite do Capital Segurado, estão também cobertos os episódios de crise ocasionados por doença preexistente ou crônica, quando gerar quadro clínico de Emergência ou Urgência, e consequentes despesas médicas e hospitalares relacionadas à estabilização do quadro clínico do Segurado que lhe permita continuar viagem ou retornar ao local de sua residência, **não havendo cobertura para a continuidade e controle de tratamentos anteriores, check-up e extensão de receitas.**

RISCOS EXCLUÍDOS

Além das exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro, estão excluídas desta Cobertura as despesas com:

- a) intercorrências ou complicações consequentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de Acidente Pessoal coberto ou enfermidade súbita e aguda;
- b) Todo e qualquer tipo de tratamento eletivo e/ou rotineiro;
- c) Cirurgias plásticas ou tratamentos estéticos, exceto se tiver finalidade comprovadamente restauradora de dano provocado por Acidente Pessoal coberto ou enfermidade súbita e aguda;
- d) Estados de convalescença, após a alta médica e as despesas de acompanhantes;
- e) Aparelhos que se referem à órteses de qualquer natureza e a prótese de caráter permanente, salvo as próteses pela perda de dentes naturais e as despesas com reparos ou substituições de prótese odontológicas, desde que em decorrência de traumatismo e que o tratamento seja iniciado nos 30 primeiros dias contados a partir da data do Acidente Pessoal;
- f) Despesas com a continuidade ou controle de tratamentos odontológicos iniciados antes da data do início da viagem;
- g) Fisioterapia após a alta hospitalar, exceto quando contratada a Cobertura Adicional de Fisioterapia, nos termos da mesma;
- h) UTI aérea.

12.2 DESPESAS MÉDICAS, HOSPITALARES E/OU ODONTOLÓGICAS EM VIAGEM AO EXTERIOR (DMHO EM VIAGEM AO EXTERIOR)

Esta Cobertura, desde que contratada, garante a prestação de serviço ao Segurado, na forma prevista nas Condições Contratuais e limitada ao Capital Segurado contratado, ou, na impossibilidade de contato ou utilização da rede de serviços autorizada, o reembolso das despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas efetuadas pelo Segurado para seu tratamento, sob orientação médica, ocasionado por Acidente Pessoal ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante o período da Viagem ao exterior segurada e uma vez constatada a sua saída de seu país de domicílio.

Observado o limite do Capital Segurado, estão também cobertos os episódios de crise ocasionados por doença preexistente ou crônica, quando gerar quadro clínico de Emergência ou Urgência, e consequentes despesas médicas e hospitalares relacionadas à estabilização do quadro clínico do Segurado que lhe permita continuar viagem ou retornar ao local de sua residência, não havendo cobertura para a continuidade e controle de tratamentos anteriores, check-up e extensão de receitas.

RISCOS EXCLUÍDOS

Além das exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro, estão excluídas desta Cobertura as despesas com:

- a) intercorrências ou complicações consequentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de Acidente Pessoal coberto ou enfermidade súbita e aguda;
- b) Todo e qualquer tipo de tratamento eletivo e/ou rotineiro;
- c) Cirurgias plásticas ou tratamentos estéticos, exceto se tiver finalidade comprovadamente restauradora de dano provocado por acidente pessoal coberto ou enfermidade súbita e aguda;
- d) Estados de convalescença, após a alta médica e as despesas de acompanhantes;
- e) Aparelhos que se referem à órteses de qualquer natureza e a prótese de caráter permanente, salvo as próteses pela perda de dentes naturais e as despesas com reparos ou substituições de prótese odontológicas, desde que em decorrência de traumatismo e que o tratamento seja iniciado nos 30 primeiros dias contados a partir da data do Acidente Pessoal;
- f) Despesas com a continuidade ou controle de tratamentos odontológicos iniciados antes da data do início da Viagem;
- g) Fisioterapia após a alta hospitalar, exceto quando contratada a Cobertura Adicional de Fisioterapia, nos termos da mesma;
- h) UTI aérea.

12.3 TRASLADO DE CORPO

Esta Cobertura, desde que contratada, garante a prestação de serviço, na forma prevista nas Condições Contratuais e limitada ao Capital Segurado contratado, ou, na impossibilidade de contato ou utilização da rede de serviços autorizada, o reembolso das despesas com a liberação e transporte do corpo em caso de falecimento do Segurado decorrente de Acidente Pessoal ou enfermidade súbita durante o período da Viagem, do local da ocorrência do evento coberto até o domicílio ou local do sepultamento, incluindo-se nestas despesas todos os procedimentos e objetos imprescindíveis ao traslado do corpo.

RISCOS EXCLUÍDOS

Além das exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro, estão excluídas desta Cobertura as despesas com:

- a) caixão especial, que não seja enquadrado como imprescindível ao transporte do corpo; e
- b) funeral, cerimônia fúnebre, serviço religioso, enterro ou cremação.

12.4 REGRESSO SANITÁRIO

Esta Cobertura, desde que contratada, garante a prestação de serviço ao Segurado, na forma prevista nas Condições Contratuais e limitada ao Capital Segurado contratado, ou, na impossibilidade de contato ou utilização da rede de serviços autorizada, o reembolso das despesas com o traslado de regresso do Segurado ao local de origem da Viagem ou de seu Domicílio, caso este não se encontre em condições de retornar como passageiro regular por motivo de Acidente Pessoal ou enfermidade súbita e aguda cobertos.

Está também coberto o Regresso Sanitário decorrente de episódio de crise ocasionado por doença preexistente ou crônica, quando gerar quadro clínico de Emergência ou Urgência, e desde que com indicação médica da necessidade do regresso.

A necessidade de regresso sanitário do Segurado deverá ser atestada pelo Médico Assistente e o meio de transporte será aquele considerado o mais adequado a critério da equipe médica responsável.

O regresso poderá ter como destino a residência do Segurado ou hospital na sua cidade de domicílio, conforme o retorno vise a convalescença em casa ou a continuidade do tratamento médico-hospitalar, sendo que as despesas a partir do término do traslado correrão por conta do Segurado.

O traslado inicia no momento da remoção do Segurado no local onde se encontre internado ou hospedado e termina no destino citado no item 1.4 acima e as despesas cobertas, limitadas ao Capital Segurado, incluem custos de ambulância e infraestrutura necessária ao embarque e desembarque.

As passagens originais de retorno da Viagem deverão ser compensadas junto às companhias de transporte a favor do regresso sanitário. Se houver necessidade de cancelamento das passagens iniciais, o valor reembolsado será deduzido da Indenização.

RISCOS EXCLUÍDOS

Além das exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro, estão excluídas desta Cobertura as despesas com:

- a) regresso sanitário que não seja decorrente de necessidade comprovada ou quando o Segurado estiver apto a viajar em condições normais; e
- b) regresso sanitário não recomendado ou não autorizado expressamente por equipe médica habilitada ou não decorrente de Riscos Cobertos.

12.5 TRASLADO MÉDICO

Esta Cobertura, desde que contratada, garante a prestação de serviço ao Segurado, na forma prevista nas Condições Contratuais e limitada ao Capital Segurado contratado, ou, na impossibilidade de contato ou utilização da rede de serviços autorizada, o reembolso das despesas com a remoção ou transferência do Segurado até a clínica ou hospital mais próximo em condições de atendê-lo, por motivo de Acidente Pessoal ou enfermidade cobertos durante a Viagem segurada.

Está também coberto o traslado médico decorrente de episódio de crise ocasionado por doença preexistente ou crônica, quando gerar quadro clínico de Emergência ou Urgência, e desde que com indicação médica da necessidade do traslado.

Observado o limite do Capital Segurado contratado, está coberta mais de uma remoção, quando requisitada por médico ou equipe médica responsável pelo atendimento.

RISCOS EXCLUÍDOS

Além das exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro, estão excluídas desta Cobertura as despesas com:

- a) traslado médico que não seja decorrente de Acidente Pessoal ou enfermidade súbita coberta e de necessidade comprovada ou quando o Segurado estiver apto a se deslocar em condições normais; e
- b) traslado médico não recomendado ou não autorizado por equipe médica habilitada.

12.6 RETORNO ANTECIPADO DO SEGURADO

Esta Cobertura, desde que contratada, garante a prestação de serviço ao Segurado, na forma prevista nas Condições Contratuais e limitada ao Capital Segurado contratado, ou, na impossibilidade de contato ou utilização da rede de serviços autorizada, o reembolso das despesas com o traslado de retorno antecipado do Segurado ao local de origem da viagem ou de seu Domicílio, decorrente única e exclusivamente de:

- a) Doença grave, acidente com internação ou falecimento de pai, mãe, sogro, sogra, irmãos, cônjuge, filhos ou enteados do Segurado; ou
- b) Danos graves na residência do Segurado em decorrência de incêndio, explosão, roubo com danos e/ou violência em seu domicílio, desde que não haja outra pessoa capaz de se encarregar da situação.

Entende-se por retorno antecipado o retorno inevitável e imediato do Segurado ao local de domicílio ou origem da viagem.

As passagens originais de retorno da Viagem deverão ser compensadas junto às companhias de transporte a favor do retorno antecipado. Se houver necessidade de cancelamento das passagens iniciais, o valor reembolsado será deduzido da Indenização.

RISCOS EXCLUÍDOS

Além das exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro, estão excluídas desta Cobertura as despesas com:

- a) retorno antecipado por eventos não descritos no item 1. RISCOS COBERTOS destas Condições Especiais;
- b) morte ou enfermidade súbita e aguda de um membro da família (pais, sogros, irmãos, cônjuge ou filhos) do Segurado ou um parente ou amigo, para o qual já havia um diagnóstico de doença terminal, de conhecimento do Segurado, antes da contratação do seguro;
- c) Danos na residência não formalizados junto às autoridades competentes.

12.7 PERDA DE BAGAGEM – GARANTIA SUPLEMENTAR

Esta Cobertura, desde que contratada, garante Indenização em caso de perda, furto, roubo ou extravio de um ou mais volumes da Bagagem do Segurado, enquanto sob a responsabilidade da Empresa Transportadora, quando os prejuízos excederem o valor pago pela empresa responsável pelo transporte, limitado ao valor do Capital Segurado contratado, desde que:

- a) Tenha havido o desaparecimento ou perda total de um ou mais volume despachado;

- b) O Risco Coberto tenha ocorrido após a entrega da Bagagem à Empresa Transportadora, mediante comprovante, e antes que o Segurado pudesse resgatá-la, ao final da Viagem ou de trecho da Viagem Segurada;
- c) O Segurado tenha feito a reclamação oficial à Empresa Transportadora e recebido o comprovante de entrega do informe de irregularidade "P.I.R" (Property Irregularity Report), em caso de viagem aérea, ou similar em caso de outro tipo de transporte, antes de deixar o local de conexão com retirada de Bagagem ou desembarque;
- d) O Segurado viaje na condição de passageiro em avião de linha aérea regular, trem, embarcação ou ônibus devidamente licenciado para o transporte de passageiros, mediante cobrança de tarifa de transporte e emissão de tíquete de bagagem;
- e) A Empresa Transportadora tenha assumido a responsabilidade pela perda da Bagagem e tenha pago indenização ao Segurado pelo ocorrido.

RISCOS EXCLUÍDOS

Além das exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro, estão excluídas desta Cobertura as despesas com:

- a) a bagagem de mão, ou seja, os volumes transportados pelo Segurado, bem como dinheiro, joias, papéis negociáveis, objetos frágeis e artigos eletrônicos, que devem ser transportados como bagagem de mão;
- b) instrumentos musicais, obras de arte, metais preciosos, mercadorias, bebidas e alimentos, mesmo que despachados;
- c) animais;
- d) danos parciais a qualquer dos volumes despachados ou aos seus conteúdos, quaisquer que sejam as causas, inclusive furto ou desaparecimento de objetos do interior da Bagagem, com ou sem vestígios;
- e) o confisco ou apreensão da Bagagem por parte da alfândega ou de qualquer autoridade;
- f) a Bagagem de membros da tripulação, funcionários ou pessoas que tenham interesses na Empresa Transportadora;
- g) a Bagagem que não tenha sido retirada pelo Segurado assim que disponibilizada pela Empresa Transportadora.

12.8 ATRASO DE BAGAGEM

Esta Cobertura, desde que contratada, garante, até o limite do Capital Segurado contratado e em complemento à indenização obtida junto a Empresa Transportadora, o reembolso das despesas com a compra de itens de primeira necessidade do Segurado, caso sua Bagagem tenha sido extraviada durante a viagem de ida, enquanto sob a responsabilidade da Empresa Transportadora, e desde que:

- a) O Segurado tenha tentado retirar a Bagagem assim que disponibilizada aos passageiros pela Empresa Transportadora;
- b) Tenha havido o extravio total de um ou mais volumes inteiros despachados;
- c) O extravio tenha ocorrido após a entrega da Bagagem à Empresa Transportadora, mediante comprovante, e antes que o Segurado pudesse resgatá-la durante qualquer trecho ou ao final da viagem de ida segurada;
- d) O Segurado tenha feito a reclamação oficial à Empresa Transportadora e recebido o comprovante de entrega do informe de irregularidade "P.I.R" (Property Irregularity Report), em caso de viagem aérea, ou similar em caso de outro tipo de transporte, antes de deixar o local de conexão com retirada de Bagagem ou desembarque;
- e) A Bagagem não seja localizada e entregue ao Segurado até o término do prazo indicado na descrição desta Cobertura no Bilhete de Seguro, após a comunicação de extravio à Empresa Transportadora; e
- f) O Segurado viaje na condição de passageiro em avião de linha aérea regular, trem, embarcação ou ônibus devidamente licenciado para o transporte de passageiros, mediante cobrança de tarifa de transporte e emissão de tíquete de bagagem.

Entende-se como itens de primeira necessidade roupas, calçados e artigos de higiene pessoal, tais como pasta e escova de dentes, fio dental, desodorante, lâmina de barbear e absorventes, indispensáveis para uso do Segurado até a localização da Bagagem, **adquiridos após o término do prazo (Franquia) indicado na descrição desta Cobertura no Bilhete de Seguro** em relação ao registro da reclamação junto a empresa de transporte responsável. Após a localização e entrega da Bagagem ao Segurado, nada mais será indenizado.

Como Empresa Transportadora entende-se as empresas que operem no transporte regular de passageiros, seja aéreo, marítimo ou terrestre, com licença válida, rotas e horários regulares, mediante cobrança de passagem, **não sendo abrangidos, desta forma, os voos fretados.**

RISCOS EXCLUÍDOS

Além das exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro, estão excluídas desta Cobertura as despesas com:

- a) desaparecimento, danos ou perdas de qualquer espécie à bagagem de mão, ou seja, aos volumes transportados pelo Segurado, bem como dinheiro, joias,

papéis negociáveis, objetos frágeis e artigos eletrônicos, que devem ser transportados como bagagem de mão, e à animais;

b) danos à Bagagem despachada, quaisquer que sejam as causas, inclusive roubo ou furto, total ou parcial;

c) confisco, apreensão, dano ou destruição da Bagagem por parte da alfândega ou de qualquer autoridade, de fato ou de direito;

d) a Bagagem de membros da tripulação, funcionários ou pessoas que tenham interesses na Empresa Transportadora;

e) não retirada da Bagagem pelo Segurado logo que disponibilizada pela Empresa Transportadora.

12.9 ATRASO DE VOO

Esta Cobertura, desde que contratada, garante, até o limite do Capital Segurado contratado, o reembolso das despesas de hospedagem, traslado e alimentação do Segurado que não tenham sido pagas pela Empresa Transportadora, incorridas por atraso de voo regular decorrente única e exclusivamente dos eventos que seguem, pelo período superior ao número de horas informado no Bilhete de seguros:

a) Qualquer condição climática severa que atrase a chegada ou partida programada de um voo;

b) Qualquer questão trabalhista que interfira na partida ou chegada de um voo (exemplo greve de funcionários); e

c) Qualquer quebra súbita, não prevista, na aeronave, de empresa aérea regular.

O reembolso limita-se ao pagamento de despesas com hospedagem, traslado e alimentação que não tenham sido pagas pela companhia aérea do voo regular.

Considera-se como atraso do voo do Segurado o período igual ou superior ao informado na descrição desta Cobertura no Bilhete de Seguro (Franquia).

RISCOS EXCLUÍDOS

Além das exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro, estão excluídas desta Cobertura as despesas com:

a) Atraso de voo fretado;

b) Atraso que tenha tido divulgação pública e antecipada, exceto nos casos em que o Segurado se encontre fora de seu local de domicílio e que o atraso gere despesas adicionais inevitáveis com alimentação e hospedagem;

c) O Segurado ter recusado uma alternativa de transporte oferecida pelo prestador do serviço;

d) Atrasos causados pela Empresa Transportadora ou seus funcionários não decorrentes dos fatos descritos no item 1.1 destas Condições Especiais,

inclusive decorrentes de fusões, falência, encerramento de atividades e vendas de passagens em excesso ao permitido (over booking);

e) Despesas que não tenham sido reconhecidas pela empresa aérea, tais como hospedagem de passageiros que residam na localidade do aeroporto do voo em atraso;

f) Perda de conexão.

12.10 HOSPEDAGEM DE ACOMPANHANTE DO SEGURADO

Esta Cobertura, desde que contratada, garante a prestação de serviço na forma prevista nas Condições Contratuais e limitada ao Capital Segurado contratado, ou, na impossibilidade de contato ou utilização da rede de serviços autorizada, o reembolso das despesas de hospedagem em hotel de mesma categoria utilizada pelo Segurado em sua viagem, para pessoa designada pelo mesmo para acompanhá-lo caso seja submetido à internação hospitalar por mais de 48 (quarenta e oito) horas em decorrência de Acidente Pessoal ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante a Viagem Segurada e desde que o Segurado esteja viajando sem acompanhante.

A hospedagem será coberta até a alta hospitalar do Segurado, limitada a 10 (dez) diárias, estando a soma das diárias limitada ao Capital Segurado contratado para esta Cobertura.

RISCOS EXCLUÍDOS

Ratificam-se as exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro.

12.11 PRORROGAÇÃO DE ESTADIA

Esta Cobertura, desde que contratada, garante, até o limite do Capital Segurado contratado, o reembolso de até 10 (dez) diárias de hospedagem caso o Segurado necessite prorrogar sua estadia num dos destinos de sua Viagem, em decorrência de Acidente Pessoal ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante o período da Viagem.

A necessidade da prorrogação de estadia e impossibilidade do Segurado seguir viagem deve ser atestada pela equipe médica que prestou atendimento ao Segurado.

RISCOS EXCLUÍDOS

Ratificam-se as exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro.

12.12 RETORNO ANTECIPADO DE ACOMPANHANTES

Esta Cobertura, desde que contratada, garante a prestação de serviço ao Segurado ou beneficiário, na forma prevista nas Condições Contratuais e limitada ao Capital Segurado contratado, ou, na impossibilidade de contato ou utilização da rede de serviços autorizada, o reembolso das despesas com a compra de passagem aérea em classe econômica para retorno antecipado do(s) acompanhante(s) do Segurado ao país de seu domicílio, caso o Segurado fique impedido de concluir a Viagem segurada decorrente única e exclusivamente de:

a) Doença grave, acidente com internação ou falecimento do próprio Segurado ou dos seguintes familiares do Segurado: pai, mãe, sogro, sogra, irmãos, cônjuge ou companheiro, filhos ou enteados.

RISCOS EXCLUÍDOS

Ratificam-se as exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro.

12.13 TRASLADO MÉDICO

Esta Cobertura, desde que contratada, garante a prestação de serviço ao Segurado, na forma prevista nas Condições Contratuais e limitada ao Capital Segurado contratado, ou, na impossibilidade de contato ou utilização da rede de serviços autorizada, o reembolso das despesas com a remoção ou transferência do Segurado até a clínica ou hospital mais próximo em condições de atendê-lo, por motivo de Acidente Pessoal ou enfermidade cobertos durante a Viagem segurada.

Está também coberto o traslado médico decorrente de episódio de crise ocasionado por doença preexistente ou crônica, quando gerar quadro clínico de Emergência ou Urgência, e desde que com indicação médica da necessidade do traslado.

Observado o limite do Capital Segurado contratado, está coberta mais de uma remoção, quando requisitada por médico ou equipe médica responsável pelo atendimento.

RISCOS EXCLUÍDOS

Além das exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro, estão excluídas desta Cobertura as despesas com:

a) traslado médico que não seja decorrente de Acidente Pessoal ou enfermidade súbita coberta e de necessidade comprovada ou quando o Segurado estiver apto a se deslocar em condições normais; e

b) traslado médico não recomendado ou não autorizado por equipe médica habilitada.

12.14 ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO PROLONGADA

Esta Cobertura, desde que contratada, garante a prestação de serviço, na forma prevista nas Condições Contratuais e limitada ao Capital Segurado contratado, ou, na impossibilidade de contato ou utilização da rede de serviços autorizada, o reembolso das despesas com a compra de passagem aérea ida e volta, em classe econômica, para uma pessoa indicada pelo Segurado quando este estiver viajando sozinho e o Médico Assistente considerar necessária a sua hospitalização por período superior a 48 (quarenta e oito) horas, por motivo de Acidente Pessoal ou enfermidade súbita e aguda.

Caso o Segurado não possa indicar um acompanhante, considerar-se-á aquele indicado por ele para avisos em casos de emergência. Na ausência dessa indicação, o cônjuge ou qualquer parente de primeiro grau, maior de idade, poderá habilitar-se como acompanhante.

A pessoa indicada para acompanhar o Segurado deverá, obrigatoriamente, residir no Brasil, e não ter impedimento de entrada (imigração) no local onde o Segurado se encontra.

RISCOS EXCLUÍDOS

Ratificam-se as exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro.

12.15 DESPESAS VETERINÁRIAS EM VIAGEM AO EXTERIOR

Esta Cobertura, desde que contratada, garante o reembolso, na forma prevista nas Condições Contratuais e limitada ao Capital Segurado contratado, de despesas com consulta(s) e medicamento(s) prescrito(s) sob orientação veterinária para o animal de estimação (cão ou gato) em viagem ao exterior, decorrentes 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.

Esta cobertura cobre episódios de crise ocasionados por doença preexistente ou crônica, quando gerar quadro clínico de Emergência ou Urgência, e consequentes despesas relacionadas à estabilização do quadro clínico do animal doméstico que lhe permita continuar viagem ou retornar ao local de sua residência, não havendo cobertura para a continuidade e o controle de tratamentos anteriores, check-up e extensão de receitas.

Considera-se animal de estimação apenas cães ou gatos de estimação do Segurado que estejam em viagem com o mesmo.

RISCOS EXCLUÍDOS

Além das exclusões constantes na cláusula 3. RISCOS EXCLUÍDOS das Condições Gerais deste seguro, estão excluídas desta Cobertura as despesas com:

- a) Qualquer despesa com animais que não sejam cão ou gato de estimação que esteja em viagem com o Segurado;
- b) Intercorrências ou complicações consequentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente pessoal coberto ou enfermidade súbita e aguda;
- c) Todo e qualquer tipo de tratamento eletivo e/ou rotineiro;
- d) Atendimentos e exames não emergenciais: preventivos, investigativos, eletivos, rotineiros e/ou "check-ups";
- e) Cirurgias plásticas ou tratamentos estéticos, exceto se tiver finalidade comprovadamente restauradora de dano provocado por acidente pessoal coberto ou enfermidade súbita e aguda;
- f) Despesas decorrentes do estado de convalescença, após a alta médica e as despesas de acompanhantes;
- g) Aparelhos que se referem a órteses de qualquer natureza e a prótese de caráter permanente;
- h) Despesas ou custos relativos a tratamento ou cirurgia não emergencial, ou seja, que o Segurado possa realizar após o retorno para sua casa;
- i) Medicinas alternativas, acupuntura, homeopatia, digitopuntura, quiropraxia, ou terapia com florais;
- j) Despesas relacionadas com a transferência e atendimento com novo prestador de serviço, exceto se solicitada sob orientação médica-veterinária;
- k) Sessões de fisioterapia após alta hospitalar;
- l) UTI aérea;
- m) Transporte do animal de estimação ao veterinário;
- n) Castração;
- o) Despesas com funeral;
- p) Vacinas;
- q) Implantação de chip;
- r) Eventos não descritos no item 1. RISCOS COBERTOS.

13. Contatos e Canais

O Seguro Viagem é garantido pela Hero Seguros, em caso de dúvidas, entre em contato com:

Hero Seguros

Centro de Relacionamento com o Cliente:

11 4660-0486 (capitais, regiões metropolitanas e demais regiões)

Para emissão do bilhete de seguros: <https://icatu.herosseguros.com.br>

Atendimento 24 horas, via telefone ou whatsapp

SAC e Ouvidoria

11 4660-0454

ou ouvidoria@heroseguros.com

Atendimento de 2ª a 6ª feira – das 09:00h às 18:00h

Para dúvidas em relação ao Seguro de Vida, garantido pela Icatu Seguros, entre em contato com:

Icatu Seguros

Centro de Relacionamento com o Cliente:

4002 0040 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 285 3000 (demais localidades)

SAC

0800 286 0110

Exclusivo para informações públicas, reclamações ou cancelamento de produtos adquiridos por telefone. De segunda à sexta-feira, das 8h às 20h, e sábados, domingos e feriados nacionais das 8h às 16h. Nos demais horários, para atendimentos em libras você pode acessar o SAC em:

portal.icatuseguros.com.br/atendimento

Ouvidoria

0800 286 0047

Caso não tenha concordado com a resolução apresentada, você pode entrar em contato conosco para reavaliação da decisão. Estamos disponíveis pelo telefone 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 em feriados nacionais.



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.

@icatusseguros

