



**TOKIO MARINE  
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA,  
SUA CONFIANÇA



## FAQ SEGURO VIAGEM INTERNACIONAL

**WhatsApp** – 55 11 97079-6000

**SAC 24H** – 0800 771 2166

**SAC 24H no Exterior** – 55 11 4334-9133

**Assistência Viagem 24H** – 0800 771 2165

**Assistência Viagem 24H no Exterior** – 55 11 4334-9132

## SUMÁRIO

1. CONTRATAÇÃO DO SEGURO .....	3
2. COBERTURAS DO SEGURO .....	5
3. COVID- 19.....	8
4. CAPITAIS SEGURADOS .....	8
5. ACEITAÇÃO DA PROPOSTA.....	8
6. ASSINATURA .....	9
7. DOCUMENTAÇÃO.....	9
8. PAGAMENTO DO SEGURO .....	9
9. SINISTRO .....	11
10. VIGÊNCIA DO SEGURO .....	11
11. PRORROGAÇÃO DE VIAGEM .....	12
12. CANCELAMENTO DO SEGURO .....	12
13. TRATADO DE SCHENGEN.....	13
14. CENTRAL DE ATENDIMENTO .....	13

## 1. CONTRATAÇÃO DO SEGURO

Como contratar o Seguro Viagem da Tokio Marine?
Poderá ser contratado através do site <a href="https://www.tokiomarine.com.br/seguro-viagem">https://www.tokiomarine.com.br/seguro-viagem</a> , pelo Super APP (Autoatendimento) ou, ainda, através do site do Corretor de Seguros.
Qual a antecedência mínima para contratação do seguro viagem?
O seguro viagem pode ser contratado no mesmo dia da viagem, desde que não tenha passado pela Polícia Federal.
A contratação do seguro precisa ser através de pessoas da mesma família (pai, mãe, cônjuge e filhos) ou pode ser para grupo de amigos?
A contratação para pagamento no mesmo cartão se restringe aos membros da família (pai, mãe, cônjuge e filhos). A contratação entre amigos deve ocorrer individualmente devido ao vínculo do pagador do seguro.
Como deve ser a cotação/contratação no caso de Viagem em família?
No caso de viagem em família a contratação pode ser individual ou em grupo na mesma proposta. Caso a opção seja na mesma proposta, o pagamento do seguro ocorrerá no mesmo cartão de crédito, desde que o vínculo seja familiar (pai, mãe, cônjuge e filhos). Se o vínculo for diferente, é necessário contratar com proposta apartada devido ao vínculo necessário com o pagador do seguro.
É possível o cliente fazer dois seguros (em duas congêneres) para ter um limite de capital maior ?
Sim, mas deve ser observada a cláusula de concorrência de apólices no caso de reembolso (proporcionalidade), prevista nas Condições Gerais.
Não há possibilidade de imprimir a cotação?
Por ser um produto 100% digital, o preço é apresentado no ato da cotação. Ao final da contratação, a proposta poderá ser baixada em pdf e impressa.
A cotação fica salva ou precisa iniciar uma nova no caso de sair do sistema?
Por ser um produto 100% digital, a única forma de acessar a cotação é através do e-mail de abandono de cotação, que ocorrerá se o cliente/corretor passar para tela de pagamento e não finalizar a contratação.
Qual é a idade mínima e máxima para contratar seguro viagem?
Não há idade mínima para contratação e a máxima é de 85 anos.
Gestantes podem contratar o seguro viagem?
Sim, desde que esteja até 28ª semana de gestação, considerando a data de retorno ao Brasil.
Posso contratar Seguro Viagem fora do Brasil?
Não. O seguro deve ser contratado no Brasil, podendo ser contratado no mesmo dia da viagem, desde que não tenha passado pela Polícia Federal.
Qual é a diferença entre seguro de viagem e plano de saúde?
O Seguro Viagem Tokio Marine garante a prestação de serviço ou o reembolso das despesas efetuadas pelo viajante no caso de imprevistos ocorridos durante o período da viagem (atendimento de urgência/emergência), limitado ao capital segurado indicado na cobertura. Plano de saúde é um serviço que fornece atendimento na área da saúde, através de exames, consultas e procedimentos, de modo contínuo, sem um período de tempo determinado.



Quantos dias antes da viagem é possível contratar o seguro? É possível contratar no mesmo dia do embarque?
Sim, é possível contratar, desde que não iniciada a viagem e que o viajante ainda esteja no Brasil, antes da passagem pela Polícia Federal.
Qual a diferença entre viagem LAZER e viagem TURISMO?
É a descrição adotada no mercado. Não há diferença entre os riscos.
Quando o cliente estiver cotando pelo site da Tokio Marine, haverá indicação do corretor de seguros?
Sim, é o mesmo processo dos seguros comercializados no canal digital da Tokio Marine. Quando o cliente informar o CPF, se ele já for segurado da Tokio, automaticamente será informado o corretor já existente. Caso ele não seja segurado da Tokio, a indicação do corretor será feita pelas sugestões da geolocalização para que o cliente faça a escolha.
Como identificar o grupo familiar na contratação do seguro viagem?
Será identificado pelo CPF, quando houver o preenchimento dos dados dos viajantes.
A Caderneta de vacinas precisa estar completa com todas as vacinas?
No Seguro Viagem Tokio Marine não há qualquer restrição sobre vacinação.
O Seguro Viagem pode ser contratado para estudantes?
Não haverá aceitação para viagem com objetivo de intercâmbio.
O Seguro Viagem possui cobertura para viagem terrestre?
A viagem deve ser iniciada e terminada por avião ou navio, permitindo-se transporte por automóvel, ônibus, trem, motocicleta, motorhome, durante o período de viagem.
Há aceitação do seguro para menor de idade?
Não há restrição na contratação do segurado para menor de idade.
Qual é idade mínima para atendimento via Telemedicina?
A idade mínima é de 4 anos.
Há cobertura para viagem de navio/cruzeiro?
Sim, se a viagem for internacional.
Em viagem de navio/cruzeiro, caso o navio/cruzeiro passe em outras cidades/estados do Brasil antes de seguir para o país de destino, haverá cobertura caso aconteça algum imprevisto nessas cidades/estados do território brasileiro?
Haverá cobertura, pois é uma viagem internacional, mesmo que uma doença súbita ou um acidente aconteça dentro do território brasileiro
Posso contratar seguro viagem para uma viagem no Brasil?
Não. O seguro viagem Tokio Marine é exclusivo para viagem internacional.
Com quantos dias de antecedência da viagem pode contratar o seguro viagem?
O Seguro Viagem Internacional Tokio Marine pode ser contratado com antecedência máximo de até 90 (noventa) dias, antes do início da viagem.
É necessário informar na contratação do seguro viagem internacional todos os países que irei visitar?
Sim, é muito importante informar todos os países do período de viagem. Isso garantirá que todos os países façam parte dos riscos cobertos. Para mais detalhes sobre possíveis restrições, consulte as condições gerais do seguro.

## 2. COBERTURAS DO SEGURO

Há cobertura para competições esportivas?
Sim, observada a lista de restrições para esportes radicais prevista nas condições gerais.
Possui cobertura para Pet?
Não.
O Seguro tem cobertura para prolongamento de estadia do segurado, devido a acidente coberto, ou doença súbita e aguda, ocorridos durante a viagem?
Sim, tem cobertura de Hospedagem após Alta Hospitalar por até 10 dias, desde que haja recomendação médica.
Se a pessoa ficar doente ou sofrer algum acidente durante a viagem como funcionará a cobertura do seguro?
O Segurado deverá entrar em contato com a Central 24h nos telefones: Exterior 55 11 4334-9132 e WhatsApp 55 11 97079-6000 / Nacional 0800 771 2165, para ter atendimento adequado ao seu caso na rede médica/hospitalar referenciada. O Segurado também terá direito ao reembolso de despesas médica e hospitalares, caso procure diretamente pelo serviço médico/hospitalar.
A cobertura de Extravio de Bagagem é válida tanto na ida quanto no retorno ao Brasil? No caso de extravio definitivo da bagagem será solicitado comprovantes para apurar o valor do prejuízo ou a indenização será correspondente ao capital segurado contratado para essa cobertura?
Sim, essa cobertura se aplica para extravio de bagagem na ida e/ou volta, exceto bagagem de mão. A informação do valor do peso constante na etiqueta da bagagem, fornecida pela Empresa Transportadora, será utilizada para cálculo do capital segurado desta cobertura, não importando, sob qualquer alegação o seu conteúdo. Os valores pagos pela Empresa Transportadora diretamente ao segurado, a título de indenização, serão deduzidos do valor da cobertura de Extravio de Bagagem calculada para o evento ocorrido, respeitando o limite da cobertura definido na apólice.
Existem algumas restrições para parto?
Sim, são riscos excluídos previstos nas condições gerais do seguro o parto ou aborto provocado e suas consequências, bem como controles ambulatoriais relativos ao curso normal da gravidez, testes de gravidez, consultas de rotina, cesarianas programadas, partos programados e partos provocados.
Como é feita a escolha das coberturas na contratação do seguro?
As coberturas são iguais em todos os pacotes, sendo que os capitais segurados são variáveis de acordo com o pacote escolhido (Básico, Intermediário ou TOP).



Qual a diferença entre Cancelamento, Interrupção de Viagem, Regresso Antecipado do Segurado e Garantia de Viagem de Regresso?

Todas essas garantias visam cobrir as despesas decorrentes de multas, diferenças tarifárias ou valores não reembolsados pela empresa transportadora.

A cobertura de Cancelamento de Viagem deve ser acionada antes do início da viagem, desde que tenha ocorrido um dos motivos que justifiquem o acionamento da cobertura, conforme descrito nas condições gerais.

A cobertura de Interrupção de Viagem deve ser acionada durante a viagem, desde que tenha ocorrido um dos motivos que justifiquem o acionamento da cobertura, conforme descrito nas condições gerais.

A cobertura de Regresso Antecipado do Segurado deve ser acionada durante a viagem, desde que o segurado tenha recomendação médica para retornar da viagem.

A cobertura Garantia de Viagem de Regresso do segurado deve ser acionada após um evento coberto que adiou o retorno do segurado, desde que tenha recomendação médica.

O que cobre a cobertura de despesas farmacêuticas?

Garante o reembolso das despesas com a compra de medicamentos essenciais, em complementação a atendimento médico ou odontológico emergencial de eventos cobertos de acidentes pessoais ou doença súbita e aguda ocorrida durante a viagem.

Despesas farmacêuticas cobre extravio de medicamento?

Não, cobre apenas a prescrição de medicamento ocorrida em razão de atendimento médico de urgência/emergência, para acidente ou doença.

Haverá reembolso na cobertura de extravio de bagagem para medicações controladas de uso contínuo que estiverem na mala despachada?

Não, o cálculo do reembolso da cobertura de extravio de bagagem não considera o item perdido. Só terão reembolso os medicamentos prescritos em razão de atendimento de urgência/emergência ocorrido durante a viagem, desde que o atendimento médico seja coberto pelo seguro.

Há cobertura em viagem de trem no continente de destino?

A viagem deve ser iniciada e terminada por avião ou navio, permitindo-se transporte por automóvel, ônibus, trem, motocicleta, motorhome, durante o período de viagem.

O Seguro Viagem cobre viagem de motocicleta?

A viagem deve ser iniciada e terminada por avião ou navio, permitindo-se transporte por automóvel, ônibus, trem, motocicleta, motorhome, durante o período de viagem.

O Seguro Viagem cobre viagem de carro?

A viagem deve ser iniciada e terminada por avião ou navio, permitindo-se transporte por automóvel, ônibus, trem, motocicleta, motorhome, durante o período de viagem.

O Seguro viagem cobre esportes de aventura?

Não há cobertura para esportes/aventuras radicais, conforme descrito nas Condições Gerais, com exceção da cobertura para esportes de inverno realizados exclusivamente em pista regulamentada, ou seja, quando a prática do esporte de inverno ocorrer com uma estrutura de suporte ao turista para atendimento inicial em caso de emergência e mediante cobrança de ingresso para entrada delimitada, não incluindo:



- O resgate ou a remoção da vítima do local onde ela estava praticando o esporte, seja por mal súbito ou por acidente;
- O atendimento médico à vítima no local, antes de ela chegar ao hospital;
- O transporte da vítima para um hospital, onde ela receberá atendimento especializado.

O Seguro viagem cobre caminhada de longo percurso (Trekking) ?

No caso de caminhada de longo percurso (Trekking) haverá cobertura somente para atendimento médico, NÃO INCLUINDO:

- O resgate ou a remoção da vítima do local onde ela estava praticando o esporte, seja por mal súbito ou por acidente;
- O atendimento médico à vítima no local, antes de ela chegar ao hospital;
- O transporte da vítima para um hospital, onde ela receberá atendimento especializado.

O que é regresso sanitário?

É o regresso do Segurado com a assistência especial prescrito pela equipe médica local. Entende-se como assistência especial a necessidade de mudança de assento compatível com a enfermidade apresentada, a necessidade de acompanhamento em voo por equipe médica ou não médica ou a necessidade de aparelhos especiais durante o voo.

Como funciona a cobertura de traslado médico?

A remoção ocorrerá por recomendação médica, desde que o local do primeiro atendimento não possua estrutura adequada para o tratamento de urgência. A escolha do meio de remoção será feita pela Seguradora, de acordo com a rota possível e pelo meio mais compatível com estado de saúde do Segurado, desde que requisitado por médico ou equipe médica responsável pelo atendimento.

Pode ser usado um centro médico não conveniado ao Seguro?

Sim, nesse caso o Segurado arcará com os custos e, ao retornar para o Brasil, deverá solicitar o reembolso de despesas, limitado ao capital segurado, através do Portal de Autoatendimento no site da Tokio Marine. Vale lembrar que o Seguro Viagem cobre apenas atendimento de urgência/emergência.

O que cobre a cobertura de extravio de bagagem?

A informação do valor do peso constante na etiqueta da bagagem, fornecida pela Empresa Transportadora, será utilizada para cálculo do capital segurado desta cobertura, não importando, sob qualquer alegação o seu conteúdo. Os valores pagos pela Empresa Transportadora diretamente ao segurado a título de indenização serão deduzidos do valor da cobertura de Extravio de Bagagem calculada para o evento ocorrido, respeitando o limite da cobertura definido na apólice.

Existe a cobertura para Morte por Covid-19 durante a viagem internacional?

Não, somente traslado de corpo. O seguro viagem cobre apenas morte acidental.

As coberturas serão para o período de viagem ou por evento?

O capital segurado é para o período da viagem, considerando-se as assistências pela rede credenciada e/ou pedidos de reembolso.

Contratei o seguro para um determinado país e resolvi ir para outro, tem cobertura?

Sim, desde que estejam no mesmo continente e não seja país sancionado.



Haverá cobertura para piloto que irá para EUA de jato particular para buscar outro Jato nos EUA, e na volta permanece alguns dias no caribe?

Há aceitação normal para piloto. Os países de destino devem ser selecionados no momento da contratação do seguro.

Viajarei para EUA e farei passeio de Navio, haverá cobertura?

Sim, haverá cobertura desde que a viagem se inicie e termine por avião ou navio.

### **3. COVID- 19**

Há cobertura para a Covid-19?

Sim, a covid-19 é considerada como uma doença qualquer.

Em caso de diagnóstico de Covid-19 e necessidade do segurado permanecer no destino para cumprir quarentena, haverá cobertura para reagendamento de passagem e diárias em hotel?

A Covid-19 é considerada como qualquer outra doença. Se o segurado tiver um quadro grave de doença com internação e precisar prolongar a estadia por recomendação médica, estará amparado na cobertura de hospedagem após alta hospitalar até o limite de 10 dias, assim como qualquer situação pós internação.

### **4. CAPITAIS SEGURADOS**

Como funciona a escolha de capitais segurados?

O produto Tokio Marine disponibiliza três pacotes para escolha dos capitais segurados, o Básico, o Intermediário e o TOP. Todos os pacotes têm 22 coberturas/assistências.

As coberturas serão em dólar ou euro?

Os capitais segurados são determinados em reais na contratação do seguro.

Há diferença de prêmio e capitais conforme idade do segurado?

As coberturas e capitais segurados serão os mesmos independentemente das idades dos segurados.

O capital de DMH para o Chile, atende o mínimo exigido de USD 30.000 ?

Sim, atende da mesma forma que o tratado de Schengen.

Quando ocorrerá a emissão da apólice?

A apólice será emitida logo após a assinatura eletrônica pelo viajante principal.

### **5. ACEITAÇÃO DA PROPOSTA**

Haverá perguntas sobre a condição de saúde para contratação do seguro?

Não há restrição para doenças pré-existentes, mas os atendimentos se restringem a casos de urgência e emergência.

O Seguro cobre doenças pré-existentes?

O atendimento só será concedido em situação de emergência ou urgência. Emergência: situação em que o Segurado necessita de atendimento imediato, pois existe risco de morte. Urgência: situação em que o Segurado necessita de atendimento, não caracterizado como de emergência, podendo aguardar o atendimento de casos emergenciais.





## 6. ASSINATURA

O que acontece se o cliente não assinar a proposta de contratação?
Ocorrerão 3 cobranças através de whatsapp e e-mail, sendo a emissão da apólice automática após 24 horas da contratação.
Quem deverá assinar a proposta de contratação?
A proposta de contratação deve ser assinada apenas pelo viajante principal, independentemente da quantidade de pessoas que forem incluídas na mesma proposta.

## 7. DOCUMENTAÇÃO

Não recebi a Apólice, como proceder?
Poderá baixá-la no Portal de Autoatendimento <a href="https://www.tokiomarine.com.br/seguro-viagem">https://www.tokiomarine.com.br/seguro-viagem</a> ou pelo Super APP (Autoatendimento).
Quais documentos receberei para comprovar a contratação do seguro?
O segurado receberá através do e-mail indicado no cadastro do viajante: Apólice, Declaração de Destino, Guia de Serviços e Link das Condições Gerais. Para abrir o pdf da apólice é necessário colocar os 5 primeiros números do CPF do segurado.
Tenho que levar uma cópia da Apólice do seguro e das condições gerais na viagem?
Recomendamos ter uma cópia da Apólice, pois nela constará as informações essenciais do seguro, como as coberturas, capitais e centrais de atendimento. Além do envio dos documentos após a emissão da apólice, dois dias antes do início da viagem serão enviados whatsapp e e-mail com o link para baixa dos documentos (apólice, declaração de destino, guia de serviços e condições gerais).
Preciso de apólice em língua estrangeira para apresentar no país de destino?
Não, se questionada a existência do seguro viagem internacional, o segurado deve apresentar a Declaração de Destino em inglês, documento que é enviado junto com a apólice.
É necessário que minha apólice seja emitida em moeda estrangeira?
Não, mesmo para os países do Tratado de Schengen que exigem a contratação do Seguro Viagem Internacional, não é obrigatório apresentação de apólice em moeda estrangeira. O capital segurado no Brasil (em reais), deve corresponder, no mínimo a € 30.000 (trinta mil Euros) para garantir despesas médicas e hospitalares em caso de doença ou acidente. Quando o cliente seleciona como destino algum país que faz parte desse Tratado, os pacotes oferecidos já contemplam o valor mínimo exigido, em reais.
Como faço para alterar os dados da Apólice emitida?
Somente é possível alterar os seguintes dados da apólice: e-mail, telefone, endereço, contato de emergencial. As alterações podem ser solicitadas pelo Super APP (Autoatendimento) ou pela Central 24h nos telefones: Exterior 55 11 4334-9132 e WhatsApp 55 11 97079-6000 / Nacional 0800 771 2165.

## 8. PAGAMENTO DO SEGURO

Posso usar cartão de crédito de terceiro para pagamento do seguro viagem?
Pode ser usado o cartão de crédito dos pais, filhos e cônjuge.
Qual é o prêmio mínimo para emissão do seguro-viagem?
Não há prêmio mínimo.
Qual é a forma de pagamento do Seguro Viagem?
O seguro viagem deve ser pago através de cartão de crédito, em até 6 vezes com parcela mínima de R\$ 100.



O prêmio do seguro que aparece na cotação é por pessoa ou para o grupo selecionado?
O prêmio do seguro é referente ao grupo de pessoas que foi selecionado na primeira página. Nesse tipo de situação o pagamento será realizado em um único cartão de crédito.
O parcelamento pode ocorrer depois do período da viagem ou o pagamento deve ocorrer dentro da vigência da apólice?
O parcelamento não tem relação com o período de vigência da apólice.
As parcelas serão lançadas mensalmente no cartão de crédito? O cartão deve ser internacional?
Sim, as parcelas serão lançadas mensalmente no cartão de crédito. O cartão de crédito utilizado pode ser nacional ou internacional.
É permitido o pagamento do seguro através de cartão de crédito de terceiros?
O pagamento com cartão de crédito de terceiros somente é permitido dentro das relações familiares estabelecidas no ato do preenchimento do pagamento (pais, filhos e cônjuge).
O pagamento através do cartão de crédito compromete o valor da parcela ou do valor total?
As parcelas serão recorrentes, sendo debitadas uma por mês.
Cartão virtual e virtual recorrente são aceitos?
Sim, desde que o número do cartão seja mantido. São aceitas as bandeiras Visa, Elo, Mastercard e Hipercard.
Quais as bandeiras de cartão que são aceitas?
Visa, Elo, Mastercard e Hipercard.
Se pagar à vista tem desconto?
Sim, terá desconto de 5%, com pagamento através de cartão de crédito.
É permitido a cobrança no cartão de crédito de pessoa Jurídica?
O pagamento com cartão de crédito de terceiros somente é permitido dentro das relações familiares estabelecidas no ato do preenchimento do pagamento (pais, filhos e cônjuge).
É possível alterar os dados do cartão de crédito?
Sim, somente é possível alterar os dados do cartão de crédito através do Super APP.
É possível alterar o cartão de crédito?
Sim, é possível realizar a alteração do cartão de crédito de todas as parcelas a vencer, desde que não tenha parcelas em atraso.
Posso realizar pagamento em atraso com outro cartão de crédito?
Sim, existe a opção através do Super APP (Autoatendimento) que permite pagar a parcela vencida com outro cartão de crédito. A parcela vencida também poderá ser paga através de boleto ou pix. Esse procedimento não irá alterar a cobrança nas demais parcelas a vencer
O que acontece se não ocorrer o débito da parcela no cartão de crédito?
Se ocorrer problema no lançamento da parcela no cartão de crédito, o segurado será comunicado sobre a falta de pagamento e orientado a realizar o pagamento através do Super APP (Autoatendimento).
O que acontece na falta de pagamento do seguro?
A falta de pagamento de qualquer uma das parcelas poderá ocasionar o cancelamento do seguro, mediante comunicação prévia ao segurado, seu representante ou viajante principal, por qualquer meio informado na Proposta do Seguro. Se a falta de pagamento da parcela ocorrer antes do início de vigência, o seguro será cancelado, sendo devolvido o prêmio pago. Se a falta de pagamento da parcela ocorrer depois do início de vigência, a parcela do seguro será cobrada acrescida de multa de 2% e juros de mora de 0,116667% ao dia. As parcelas dos prêmios não pagas poderão ser cobradas judicialmente pela Seguradora.

## 9. SINISTRO

Como funciona a conversão da moeda para reembolso de despesas?
As despesas efetuadas no exterior serão reembolsadas com base no câmbio oficial de venda da data do efetivo pagamento realizado pelo Segurado, limitado ao valor do Capital Segurado.
Como funciona o pagamento de reembolso caso o segurado contrate mais de um seguro viagem em Cias Seguradoras diferentes?
Possuindo o Segurado mais de uma apólice de seguro na Tokio Marine ou em outra seguradora, a responsabilidade da Tokio será igual à importância obtida pelo rateio do total dos gastos efetuados proporcionalmente aos limites dos capitais segurados em todas as apólices em vigor na data do evento, considerando-se a cobertura de seguro acionada.
Para as coberturas de DMH (Despesas Médicas e Hospitalares) e DO (Despesas Odontológicas), o reembolso pode ser solicitado pela coparticipação no plano de saúde?
Não. O Seguro Viagem Tokio Marine é individual e não tem vínculo com planos de saúde. Seguro Viagem não é Seguro Saúde.
Qual é a diferença entre cobertura por reembolso e Assistência Viagem 24 horas?
Reembolso é quando o Segurado paga por algum procedimento <u>coberto pelo Seguro</u> e, ao retornar ao Brasil, solicita o reembolso das despesas efetuadas por ele, dentro do limite do capital segurado da respectiva cobertura utilizada. Já a Assistência Viagem 24 horas é quando o Segurado recebe o serviço pela Rede de Serviço Referenciada, através da Assistência Central 24h nos telefones: Exterior 55 11 4334-9132 e WhatsApp 55 11 97079-6000 / Nacional 0800 771 2165.
Paguei pelo Atendimento e medicamentos, como faço para solicitar o reembolso?
Poderá solicitá-lo no Portal de Autoatendimento através do site <a href="https://www.tokiomarine.com.br/seguro-viagem">https://www.tokiomarine.com.br/seguro-viagem</a> . O reembolso de medicamentos é devido em razão de um atendimento médico de urgência/emergência.
Acionando o seguro através da Assistência (pela rede referenciada - canais gratuitos) ainda assim terá limite para as coberturas?
Sim, até o limite dos capitais segurados.
Acionando o seguro através da Assistência (pela rede referenciada - canais gratuitos) e o serviço ultrapasse o limite de capital segurado contratado, o segurado terá que arcar com a diferença?
Sim.

## 10. VIGÊNCIA DO SEGURO

Qual é o prazo máximo para vigência do seguro viagem?
O prazo máximo para a vigência da apólice é de 90 dias.
Se a viagem for superior a 90 dias a apólice poderá ser prorrogada?
Não. O limite de período de vigência da apólice é de 90 dias.



## 11. PRORROGAÇÃO DE VIAGEM

O que acontece se o cliente precisar prorrogar o período da viagem?

O período do destino da viagem deve ser definido na contratação da apólice. Caso a viagem não tenha iniciado, é possível cancelar e reemitir o seguro com o novo período de viagem.

A cobertura do seguro será automaticamente estendida nas seguintes situações:

- a) se o Segurado tiver seu estado de saúde prejudicado devido a um evento coberto, a extensão será válida até que ele receba autorização médica para retornar ao seu local de domicílio no Brasil;
- b) em casos de força maior, ou seja, situações imprevistas e independentes da vontade do Segurado, como atrasos ou remarcações de voos devido às más condições climáticas ou problemas operacionais no aeroporto causados por greves de aeroportuários ou tripulantes. Essa extensão de cobertura será válida por até 96 horas a contar do término da vigência original, ou até a data do novo desembarque, o que ocorrer primeiro.

Outras situações não previstas deverão ser analisadas pela Seguradora, mediante consulta. A aceitação ficará a critério da Seguradora.

## 12. CANCELAMENTO DO SEGURO

Como funciona o cancelamento de um viajante quando a apólice for contratada para um grupo?

Como as apólices são emitidas individualmente, o cancelamento pode ser individual.

Como funciona o pedido de cancelamento da apólice do seguro viagem?

O cancelamento será feito conforme as regras abaixo:

Solicitação de cancelamento em até 7 dias corridos – desde que não tenha iniciado o período de vigência: reembolso integral do prêmio pago, inclusive o IOF;

Solicitação de cancelamento após 7 dias corridos – desde que não tenha iniciado o período de vigência: reembolso integral do prêmio pago com retenção do IOF.

Solicitação de cancelamento após início da viagem – somente mediante análise da Seguradora e desde que não tenha havido uso da Assistência Viagem 24 horas ou ocorrência de sinistro: nesse caso, havendo pagamento antecipado do prêmio, haverá a restituição do prêmio proporcional ao período de cobertura, havendo retenção do IOF

Posso cancelar o seguro?

Sim, o seguro pode ser cancelado a qualquer tempo, desde que não tenha sido acionado a assistência/indenização.

Quantos dias tenho para cancelar o seguro?

O cancelamento pode ser feito a qualquer tempo, desde que não tenha sido feito nenhum atendimento ou reclamação de sinistro.

Solicitação de cancelamento em até 7 dias corridos – desde que não tenha iniciado o período de vigência: reembolso integral do prêmio pago, inclusive o IOF;

Solicitação de cancelamento após 7 dias corridos – desde que não tenha iniciado o período de vigência: reembolso integral do prêmio pago com retenção do IOF.

Solicitação de cancelamento após início da viagem – somente mediante análise da Seguradora e desde que não tenha havido uso da Assistência Viagem 24 horas ou ocorrência de sinistro: nesse caso, havendo pagamento antecipado do prêmio, haverá a restituição do prêmio proporcional ao período de cobertura, havendo retenção do IOF.



Como cancelar o seguro viagem?

O cancelamento deve ser realizado pelo próprio cliente através dos canais de atendimento Super APP (Autoatendimento) ou SAC exclusivo do Seguro Viagem (0800 771 2166).

### 13. TRATADO DE SCHENGEN

Qual é a cobertura obrigatória do Seguro Viagem para o Tratado de Schengen?

O Tratado de Schengen prevê regras específicas aos turistas que pretendem visitar alguns países do continente Europeu. 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) para garantir despesas médicas e hospitalares em caso de doença ou acidente. Quando o cliente seleciona como destino algum país que faz parte desse Tratado, os pacotes oferecidos já contemplam o valor mínimo exigido.

### 14. CENTRAL DE ATENDIMENTO

A ligação é gratuita? Qual é a central de atendimento?

**Sim, com atendimento sempre em português.**

Assistência Viagem:

Central 24h nos telefones: Exterior 55 11 4334-9132 e WhatsApp 55 11 97079-6000 / Nacional 0800 771 2165.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

Central 24h nos telefones: Exterior 55 11 4334-9133 / Nacional 0800 771 2165.

Estou em viagem e preciso de atendimento, o que faço?

O Segurado deverá entrar em contato com a assistência 24h (Exterior 55 11 4334-9132 e WhatsApp 55 11 97079-6000 / Nacional 0800 771 2165) para ter o atendimento adequado ao seu caso na rede médica/hospitalar referenciada. O Segurado também terá direito ao reembolso de despesas médica e hospitalares, caso procure diretamente pelo serviço médico/hospitalar. A cobertura de despesas médicas e hospitalares é limitada ao capital segurado contratado.

Se o Segurado ligar no 0800 da Tokio Marine, será feito atendimento?

Nesse caso o Segurado será orientado para ligar no canal exclusivo do Seguro Viagem.

Assistência Viagem:

Central 24h nos telefones: Exterior 55 11 4334-9132 e WhatsApp 55 11 97079-6000 / Nacional 0800 771 2165.

Serviço de Atendimento ao Cliente:

Central 24h nos telefones: Exterior 55 11 4334-9133 / Nacional 0800 771 2165.

Em que língua o segurado será atendido?

Tanto pelo telefone de ligação gratuita como WhatsApp humanizado, o atendimento será sempre em português.

Quando eu tiver um problema de saúde ou de acidente, vou conseguir falar com alguém da Tokio?

Sim, com certeza, com a ligação gratuita pelo Central 24h nos telefones: Exterior 55 11 4334-9132 e Nacional 0800 771 2165 em português. Também haverá a opção de se comunicar pelo WhatsApp 55 11 97079-6000, com atendimento em português e humanizado.