



**TOKIO MARINE  
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA,  
SUA CONFIANÇA



# FAQ SEGURO VIAGEM TOKIO MARINE

**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

<b>1. CONTRATAÇÃO DO SEGURO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. COBERTURAS DO SEGURO .....</b>	<b>5</b>
<b>3. COVID- 19.....</b>	<b>9</b>
<b>4. CAPITAIS SEGURADOS .....</b>	<b>9</b>
<b>5. ACEITAÇÃO DA PROPOSTA.....</b>	<b>10</b>
<b>6. DOCUMENTAÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>7. PAGAMENTO DO SEGURO .....</b>	<b>11</b>
<b>8. SINISTRO .....</b>	<b>12</b>
<b>9. VIGÊNCIA DO SEGURO .....</b>	<b>13</b>
<b>10. PRORROGAÇÃO DE VIAGEM .....</b>	<b>14</b>
<b>11. CANCELAMENTO DO SEGURO .....</b>	<b>14</b>
<b>12. TRATADO DE SCHENGEN.....</b>	<b>15</b>
<b>13. CENTRAL DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>15</b>

## 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 (área logada).
Há cobertura para Viagem Nacional?
Sim, o seguro viagem da Tokio Marine possui coberturas para viagens nacionais e internacionais.
Qual a antecedência mínima para contratação do seguro viagem?
O seguro viagem pode ser contratado <b>no mesmo dia da viagem</b> , desde que:  Para viagem nacional: que não tenha embarcado no meio de transporte coletivo utilizado para a viagem (navio ou avião); e  Para viagem internacional: que não tenha passado pela Polícia Federal (avião) ou embarcado no navio.
A contratação do seguro na mesma proposta para um grupo de pessoas, precisa ter algum vínculo familiar com o pagador do seguro?
Não, a contratação do seguro para um grupo de pessoas pode ocorrer, desde que os proponentes tenham vínculo com o titular do cartão, considerando as opções abaixo: Cônjuge, filhos, mãe, pai, irmão, avó(ô), namorado(a), noivo(a), madrasta, padrasto, neto(a), primo(a) sobrinho(a), tio(a), sogro(a), genro, nora e Empregador (pessoa física).  A contratação entre amigos ou vínculos que não foram mencionados acima, devem ocorrer em propostas separadas.
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.
Há possibilidade de imprimir a cotação?
Sim, o documento de Orçamento poderá ser baixado em pdf e impresso pelo próprio Segurado.
A cotação fica salva ou precisa iniciar uma nova no caso de sair do sistema?
Por tratar-se de um produto 100% digital, a única forma de acessar a cotação é através do e-mail de abandono. O disparo da comunicação ocorrerá se o cliente/corretor estiver na tela de pagamento e não finalizar a contratação. Ao clicar no link disponível no e-mail, em até 07 dias que iniciou a cotação, o cliente/corretor poderá retornar ao cálculo e finalizar a contratação.
Qual é a idade mínima e máxima para contratar o seguro viagem?
Não há idade mínima para contratação. A idade máxima é de até 85 anos.
Gestantes podem contratar o seguro viagem?
Sim, desde que esteja com até 28º semanas de gestação, considerando a data de retorno ao Brasil.



<b>Posso contratar Seguro Viagem fora do Brasil?</b>
Não. O seguro deve ser adquirido no Brasil, podendo ser contratado no mesmo dia da viagem, desde que o cliente não tenha embarcado, em caso de viagem nacional ou passado pela Polícia Federal, em caso de viagem Internacional.
<b>Qual é a diferença entre seguro de viagem e plano de saúde?</b>
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.
<b>Quando o cliente estiver cotando pelo site da Tokio Marine, haverá indicação do corretor de seguros?</b>
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 direcionado para o corretor dele. Caso ele não seja segurado da Tokio, a indicação do corretor será feita pelas sugestões da geolocalização com base no CEP informado no momento do cadastro do viajante principal, ficando disponível para que o cliente possa escolher.
<b>A Caderneta de vacinas precisa estar completa com todas as vacinas?</b>
No Seguro Viagem Tokio Marine não há qualquer restrição sobre vacinação.
<b>O Seguro Viagem pode ser contratado para estudantes?</b>
Não há aceitação para viagem com objetivo de intercâmbio.
<b>O Seguro Viagem possui cobertura para viagem terrestre?</b>
Não. A viagem deve ser iniciada e encerrada por avião ou navio, sendo permitido que o(s) cliente(s) utilize(m) transporte(s) como automóvel, ônibus, trem, motocicleta, motorhome, durante o período de viagem.
<b>Qual é idade mínima para atendimento via Telemedicina?</b>
A idade mínima é de 4 anos.
<b>Há cobertura para viagem de navio/cruzeiro?</b>
Sim, há cobertura para viagem de navio/cruzeiro tanto para viagens nacionais quanto internacionais.
<b>Em viagem internacional, 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?</b>
Haverá cobertura, pois é uma viagem internacional, mesmo que uma doença súbita ou um acidente aconteça dentro do território brasileiro.
<b>Em viagem de navio/cruzeiro com destinos nacional e internacional como devo contratar o seguro?</b>
Neste caso a contratação deve ser para o(s) país(es) com destino internacional e a cobertura se aplicará também para o território nacional.
<b>Com quantos dias de antecedência da viagem pode contratar o seguro viagem?</b>
O Seguro Viagem da Tokio Marine pode ser contratado com antecedência máxima de 180 (cento e oitenta) 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 destinos façam parte dos riscos cobertos. Para mais detalhes sobre possíveis restrições, consulte as condições gerais do seguro.
Qual limite de pessoas em caso de contratação de grupo na mesma proposta?
Poderão ser contratadas até 30 pessoas em uma única proposta, sendo possível incluir até 10 proponentes por faixa etária. Todos os viajantes deverão possuir vínculo com o pagador do seguro (opções disponíveis na tela de pagamento do cotador), sendo emitido uma apólice para cada segurado.
Quais são as diferenças entre o Seguro Viagem Nacional e Internacional?
As diferenças são: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valores dos Capitais Segurados;</li> <li>✓ Sem emissão da Declaração de Destino para viagem nacional;</li> <li>✓ Não permite combinações de multidestinos - nacional e internacional;</li> <li>✓ O seguro viagem nacional não oferece cobertura de Despesas com Fisioterapia;</li> <li>✓ O seguro viagem nacional não oferece o serviço de Orientação em caso de roubo ou perda de documentos.</li> </ul>
Pode contratar Seguro viagem nacional e internacional?
Não é permitido a contratação de multidestino em caso de viagem nacional e internacional. Se o cliente precisar contratar as duas modalidades, precisará emitir uma apólice para cada destino.
No caso de Seguro Viagem Nacional, precisa mencionar o(s) estado(s) de destino?
Não. No caso do Seguro Viagem Nacional, a origem e o destino serão sempre Brasil.
É obrigatório a contratação do seguro viagem para a Argentina?
Desde maio de 2025, todos os turistas estrangeiros, incluindo brasileiros, devem apresentar um Seguro Viagem válido na imigração para Argentina.
O orçamento/cotação do seguro viagem possui validade?
Sim, o orçamento é válido até às 20h do dia da cotação.

## 2. COBERTURAS DO SEGURO

Há cobertura para competições esportivas?
Não há aceitação para a prática de esporte por competição, sendo profissional e/ou amador.
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 da Assistência Viagem 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 Perda Definitiva de Bagagem é válida tanto na ida quanto no retorno ao Brasil?

Sim, essa cobertura se aplica para extravio de bagagem na ida e/ou volta, exceto bagagem de mão.

No caso de e Perda Definitiva de Bagagem será solicitado comprovantes para apurar o valor do prejuízo ou a indenização será correspondente ao capital segurado contratado para essa cobertura?

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 Perda Definitiva 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.

Em caso do nascimento do bebê antecipadamente durante a viagem (antes das 28 semanas), está previsto cobertura das despesas hospitalares necessária (UTI, diárias, cirurgia tratamento de urgência)?

Não há cobertura para parto, esse é um risco excluído mencionado nas Condições Gerais.

A Segurada tem plano de retorno ao Brasil antes da 28ª semana de gestação, mas caso ocorra alguma intercorrência que impeça o retorno na data programada, o que pode ser feito nesse caso?

A gestante é considerada igual aos demais viajantes, não existe exclusão de coberturas, exceto o parto ou aborto provocado e suas consequências e os riscos excluídos determinados nas Condições Gerais.

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).



Quais as diferenças entre Cancelamento, Interrupção de Viagem, Regresso Antecipado do Segurado e Garantia de Viagem de Regresso?

Todas essas coberturas 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/perda 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 Perda Definitiva de Bagagem para medicações controladas de uso contínuo que estiverem na mala despachada?

Não, o cálculo do reembolso da cobertura de Perda Definitiva 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 para viagem por outro meio de transporte que não seja marítimo ou aéreo?

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/radical?

Não há cobertura para esportes de aventuras/radicais, conforme descrito nas Condições Gerais, com exceção 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/urgência 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.

Definições:

**Prática Desportiva Formal**

Refere-se à prática esportiva regulada por normas nacionais e/ou internacionais, bem como por regras de prática desportiva de cada modalidade, aceitas pelas respectivas entidades nacionais de administração do desporto.

**Prática Desportiva Não-Formal**

Refere-se à prática desportiva caracterizada pela liberdade lúdica de seus participantes, realizada com fins de lazer e de forma meramente recreativa.

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 emergência/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 Perda Definitiva 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 Perda Definitiva de Bagagem calculada para o evento ocorrido, respeitando o limite da cobertura definido na apólice.

As coberturas do seguro 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.

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.

Caso não haja prestador disponível no local do segurado, qual é o procedimento?

Quando não há rede credenciada na localidade, a Assistência busca alternativas junto a clínicas ou hospitais adequados. Sempre que possível, a negociação é feita para evitar que o cliente precise pagar no ato. Se houver necessidade de desembolso, o segurado poderá solicitar reembolso mediante apresentação da documentação.

### 3. COVID- 19

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

O seguro viagem cobre apenas morte acidental. Em caso de morte natural, haverá cobertura para o traslado de corpo.

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 de o 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 Seguro da Tokio Marine disponibiliza três pacotes para escolha dos capitais segurados: Básico, Intermediário e TOP.

As coberturas serão em dólar ou euro?

Os capitais segurados são determinados em Reais (R\$) 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?

A exigência de seguro viagem para o Chile foi encerrada em junho de 2022, quando o governo chileno revogou a medida obrigatória para turistas estrangeiros.

## 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. DOCUMENTAÇÃO

Não recebi a Apólice, como proceder?

Poderá baixá-la no Portal de Autoatendimento <https://www.tokiomarine.com.br/seguro-viagem> ou pelo Super APP (Autoatendimento).

Quais os documentos receberei para comprovar a contratação do seguro?

Para **Viagem nacional:** O segurado receberá através do e-mail indicado no cadastro do viajante: Apólice, Guia de Serviços e Condições Gerais.

Para **Viagem Internacional:** O segurado receberá através do e-mail indicado no cadastro do viajante: Apólice, Declaração de Destino, Guia de Serviços e 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 via WhatsApp e e-mail o link para baixar os documentos (apólice, declaração de destino (viagem internacional), guia de serviços e condições gerais).

Em caso de viagem Internacional, 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.

Em caso de viagem Internacional, 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 obrigatória 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.

**Quando receberei o aviso da Viagem?**

Os documentos – apólice, declaração de destino para viagens internacionais, guia de serviços e condições gerais serão enviados por WhatsApp e no e-mail 2 (dois) dias antes do início da viagem.

## 7. PAGAMENTO DO SEGURO

**Posso usar cartão de crédito de terceiro para pagamento do seguro viagem?**

Sim, desde que o Segurado tenha vínculo com o titular do cartão, como: cônjuge, filhos, mãe, pai, irmão, avó(ô), namorado(a), noivo(a), madrasta, padrasto, neto(a), primo(a) sobrinho(a), tio(a), sogro(a), genro, nora e Empregador (pessoa física).

**Qual é o prêmio mínimo para emissão do seguro-viagem?**

Não há prêmio mínimo para pagamento à vista. Se houver parcelamento, é possível efetuar em até 6 vezes com parcela mínima de R\$100,00 cada.

**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 pode ser internacional?**

Sim, as parcelas serão lançadas mensalmente no cartão de crédito.

O cartão de crédito utilizado pode ser nacional ou internacional, emitido por instituições financeiras e pelas principais bandeiras do mercado.

**O pagamento através do cartão de crédito compromete o valor da parcela ou do valor total?**

As parcelas serão recorrentes, sendo debitadas mensalmente.

**Cartão virtual e virtual recorrente são aceitos?**

Sim, desde que o número do cartão seja mantido.

**Quais as bandeiras de cartão que são aceitas?**

Visa, Elo, Mastercard e Hipercard.

**Se pagar o seguro 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?**

De acordo com as normas da cobrança, não é permitido utilizar cartão de crédito de Pessoa Jurídica para pagamento do seguro de Pessoa Física.

É possível alterar os dados do cartão de crédito?
Sim, 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 do pagamento da primeira parcela da apólice ou da parcela única até a data limite para pagamento implicará no cancelamento do seguro desde o início de vigência, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial. Nos seguros com prêmio fracionado, quando ocorrer o não pagamento de qualquer parcela subsequente à primeira, a Seguradora enviará ao Segurado ou ao corretor de seguros ou representante, uma notificação, por qualquer meio idôneo que comprove o respectivo recebimento, concedendo-lhe o prazo de 15 (quinze) dias para a purgação da mora, e o advertindo de que <b>o não pagamento da mora no novo prazo, suspenderá as coberturas e a Seguradora não efetuará pagamento algum relativo a sinistros ocorridos a partir do vencimento da parcela original em atraso. Após 30 (trinta) dias de suspensão da garantia, o contrato será resolvido.</b>

## 8. SINISTRO

Em caso de viagem internacional, 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?

O Reembolso é quando o Segurado paga por algum procedimento coberto pelo Seguro e, ao retornar a sua Residência habitual no Brasil, solicita o reembolso das despesas efetuadas por ele, dentro do limite do capital segurado da respectiva cobertura utilizada. Já a Assistência é quando o Segurado recebe o serviço pela rede credenciada através da Central 24h Assistência Viagem.

Paguei pelo Atendimento e medicamentos, como faço para solicitar o reembolso?

O reembolso pelo atendimento e/ou medicamentos é devido em razão de um atendimento médico de urgência/emergência e poderá ser solicitado através do Portal de Autoatendimento através do site <https://www.tokiomarine.com.br/seguro-viagem>

Ao acionar o seguro por meio da Assistência na rede credenciada, ainda haverá limite para as coberturas?

Sim. As coberturas estarão limitadas aos capitais segurados contratados na Apólice.

Ao acionar o seguro por meio da Assistência da rede credenciada, caso os serviços ultrapassem o limite do capital segurado contratado, o segurado deverá arcar com a diferença?

Sim. A Assistência ou o reembolso das despesas será limitado aos capitais segurados estabelecidos na Apólice. Qualquer valor que exceda esse limite será de responsabilidade do segurado.

Existe alguma lista de prestadores da rede credenciada para consulta em caso de necessidade?

A Tokio Marine disponibiliza uma das maiores redes credenciadas do mercado. No entanto, não existe uma lista fixa, pois a atualização de clínicas e hospitais é dinâmica. Por isso, no momento da necessidade, Central 24h de Assistência Viagem identifica e direciona o segurado para o prestador mais adequado e disponível, garantindo sempre a melhor solução em cada localidade.

## 9. 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.

Qual o período mínimo de vigência do Seguro Viagem?

**América do Sul e Nacional:** O período mínimo de viagem para contratação desse destino é de 2 (dois) dias.

**Europa e Mundo:** O período mínimo de viagem para contratação desse destino é de 3 (três) dias.

Quando começa e termina a cobertura do seguro viagem?

Para viagens aéreas internacionais, o início e o fim de cobertura ocorrerão após a passagem do segurado pela Polícia Federal.

Para viagens marítimas internacionais, o início e o fim de cobertura ocorrerão no embarque e desembarque do navio.

Para viagens aéreas e/ou marítimas nacionais, o início e o fim de cobertura ocorrerão no embarque e desembarque do segurado na cidade de origem.

**Importante:** O seguro viagem não possui cobertura para viagens realizadas por meios de transporte terrestre para chegar na cidade de destino e/ou retorno a cidade de origem.

## 10. 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.

## 11. 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 será de forma individual.

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).

## 12. TRATADO DE SCHENGEN

Qual é a regra do Tratado de Schengen em viagem internacional para a Europa?

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.

## 13. 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 ou WhatsApp 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.

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.

Em que língua o segurado será atendido?

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

Quem recebe e quem responde no atendimento humanizado via WhatsApp? Qual é o prazo médio para retorno nesse canal?

O atendimento via WhatsApp é realizado diretamente pela central de Assistência Viagem. Trata-se de um canal humanizado preparado para acolher e orientar o segurado. Assim que o acionamento é realizado, a equipe válida a rede credenciada e organiza o atendimento. O tempo de resposta pode variar conforme o país e o horário local — em alguns países, como a Itália, clínicas e hospitais funcionam em esquema de plantão nos fins de semana, o que pode impactar prazos.



Como é feito o acompanhamento do atendimento: há algum sistema que permita verificar status do chamado?

Sim. O segurado pode acompanhar a evolução do atendimento diretamente pelo WhatsApp, utilizando o código de atendimento ou o CPF. Dessa forma, há transparência e praticidade em tempo real.