

Seguro

Viagem



FAQ

SELECIONE O TEMA DAS PERGUNTAS FREQUENTES:

Covid-19

Contratação

Coberturas

Planos

Regras de países

Cruzeiros

Remarcação de passagem

Extensão da viagem

Formas de pagamento

Cancelamento

Assistências

Covid-19

Como funciona a cobertura de Covid-19 no seguro viagem?

A Covid-19 é uma doença contagiosa e, desde que um cliente do seguro viagem apresente o teste positivo confirmando a contaminação pelo vírus, passa a ter cobertura dentro das demais coberturas com atendimento para doença como, por exemplo, DMHO.

O seguro viagem cobre morte por Covid-19?

Não, a cobertura de morte é apenas para acidente e, nesse caso, a doença não se enquadra como acidente.

Se um cliente falecer de Covid-19 durante o período da viagem, terá o serviço completo da assistência funeral?

Sim, a família vai contar com o serviço de assistência funeral, mas ressaltamos que a indenização por morte não se enquadra para a cobertura de Covid-19.

O seguro tem cobertura para o exame de PCR?

Não. O teste para covid-19, exigido pelas Companhias aéreas, não tem cobertura no seguro viagem, sendo de responsabilidade do passageiro os custos com esse procedimento.

Existe cobertura de Covid-19 para o período de quarentena?

Não existe uma cobertura específica para quarentena, mas nos casos em que um cliente estiver com covid-19, orientamos que apresente o teste positivo confirmando a contaminação pelo vírus para, durante o período em que estiver com a doença, ter cobertura para o que for decorrente da Covid-19, incluindo hospedagem* e remarcação de passagem (apenas uma vez).

*Verifique o limite de diárias de acordo com o plano contratado



SELECIONE O TEMA DAS PERGUNTAS FREQUENTES:

Covid-19

Contratação

Coberturas

Planos

Regras de países

Cruzeiros

Remarcação de passagem

Extensão da viagem

Formas de pagamento

Cancelamento

Assistências

Um cliente tem cobertura se for diagnosticado com Covid-19 e não conseguir retornar para casa por ter que cumprir quarentena?

Quando um cliente testa positivo para Covid-19 antes de embarcar, significa que ficou doente dentro do período de vigência da apólice. Nesse caso, orientamos que apresente um teste positivo confirmando a contaminação pelo vírus, para devida comprovação, dessa forma, terá cobertura para as situações decorrentes da doença até estabilização do quadro clínico e retorno a domicílio.

Se um cliente testar positivo para covid-19, mas não apresentar sintomas. Tem cobertura para quarentena?

Sim, desde que apresente o resultado do teste positivo. Dessa forma, ficará disponível a cobertura de hospedagem* e remarcação de passagem (apenas uma vez) de acordo com o plano contratado. Orientamos que um novo teste para covid-19 seja feito entre 5 e 7 dias após o resultado positivo, para o retorno da viagem.

Qual parte da Condição Geral apresenta a cobertura para Covid-19?

Não existe uma cobertura específica para Covid-19 no seguro viagem. A doença passou a ser considerada para atendimento dentro das proteções que cobrem doença. A partir do dia 8/10/2021, a informação descrita na apólice é:

"Condição Especial/Particular do Seguro Viagem Individual (para eventos vinculados direta ou indiretamente ao Covid-19): item 5 - Riscos Excluídos, a alínea 'c' do item 5.1 da referida Condição Geral, onde são excluídos eventos decorrentes de epidemias ou pandemias declaradas por órgãos competentes, não será aplicada para os casos decorrentes de COVID-19, observando-se os demais termos e coberturas contratadas."

*Verifique o limite de diárias de acordo com o plano contratado



SELECIONE O TEMA DAS PERGUNTAS FREQUENTES:

Covid-19

Contratação

Coberturas

Planos

Regras de países

Cruzeiros

Remarcação de passagem

Extensão da viagem

Formas de pagamento

Cancelamento

Assistências

Se um cliente for diagnosticado com Covid-19 pode solicitar o acionamento da cobertura de Cancelamento da Viagem?

Sim, desde que apresente o teste positivo confirmando a contaminação pelo vírus, antes do início da viagem.

Qual limite de contratação do capital segurado para a cobertura de Covid-19?

Não existe uma cobertura específica para Covid-19 no seguro viagem. A doença passou a ser considerada para atendimento dentro das proteções que cobrem doença, dessa forma, o capital segurado é equivalente a cobertura acionada.

Existe cobertura para remarcação de passagem caso um cliente seja diagnosticado com Covid-19?

Sim, desde que apresente o resultado do teste positivo. Dessa forma, ficará disponível a cobertura de remarcação de passagem (apenas uma vez) de acordo com o plano contratado. Orientamos que um novo teste para covid-19 seja feito entre 5 e 7 dias após o resultado positivo, para o retorno da viagem.

Se apenas um cliente testar positivo para para covid-19, mas os familiares que estão em viagem não. Tem cobertura?

Como o seguro viagem é individual, caso o segurado esteja doente, terá cobertura, após apresentação do teste positivo, mas os familiares não. Orientamos que a família retorne ao Brasil para que não seja infectada e cumpra com as exigências da OMS. Se necessário acompanhante para menores de idade, é preciso realizar uma nova contratação para extensão da vigência da apólice.

SELECIONE O TEMA DAS PERGUNTAS FREQUENTES:

Covid-19

Contratação

Coberturas

Planos

Regras de países

Cruzeiros

Remarcação de passagem

Extensão da viagem

Formas de pagamento

Cancelamento

Assistências

Contratação

Existe restrição de contratar o seguro viagem para algum país?

Não há restrição de países para a contratação do seguro viagem.

Se um cliente fizer a viagem para mais de um destino, é necessário fazer a contratação de dois seguros?

Não, mas recomendamos que informe a relação de países/lugares que vai viajar. Para esses casos, o ideal é contratar o plano multidestino. Além disso, ressaltamos que a Porto Seguro não comercializa Seguro Viagem para quem for morar definitivamente em um país estrangeiro. Para planos de longa permanência, consideramos limite de 365 dias para contratação.

É possível contratar o seguro viagem por família ou grupo de pessoas?

Não. O seguro viagem é individual e a contratação deve ser feita por pessoa. No momento do orçamento realizado pelo Corretor, é possível emitir até 15 propostas de uma vez (mas individuais).

Qual o limite de idade para contratação do seguro para gestantes?

Não há limite de idade, apenas orientamos que a contratação não ultrapasse o período gestacional de 28 semanas, pois nesses casos, a segurada terá cobertura apenas para atendimento emergencial.

É possível fazer a contratação para menores de idade que não possuem CPF?

Não, desde 2019 é Lei que os recém-nascidos tenham um número de CPF. Dessa forma, toda contratação do seguro viagem exige a apresentação desse documento que pode ser emitido pela internet, [aqui](#).

SELECIONE O TEMA DAS PERGUNTAS FREQUENTES:

Covid-19

Contratação

Coberturas

Planos

Regras de países

Cruzeiros

Remarcação de passagem

Extensão da viagem

Formas de pagamento

Cancelamento

Assistências

Coberturas

[Qual a diferença das coberturas para viagens terrestres, de avião ou navio?](#)

Depende das necessidades de contratação, de acordo com o destino e o plano contratado.

[O seguro tem cobertura para viagens de ônibus?](#)

Sim, para viagens realizadas por meio de transporte rodoviário (ônibus executivo).

[Em caso de extravio da bagagem, a cobertura é apenas para a mala ou também para os itens de dentro?](#)

A cobertura de extravio de bagagem tem por objetivo garantir o pagamento do capital segurado na ocorrência desse evento. É uma indenização do valor integral que é pago uma única vez.

[Para cobertura de DMHO, o reembolso pode ser solicitado pela coparticipação no plano de saúde?](#)

Não. O seguro viagem é individual e não tem vínculo com planos de saúde.

[Para a cobertura de extravio da bagagem considera-se apenas viagem de avião?](#)

Não, são consideradas viagens na qual a mala é despachada, ou seja, aéreo e/ou marítimo.



SELECIONE O TEMA DAS PERGUNTAS FREQUENTES:

Covid-19

Contratação

Coberturas

Planos

Regras de países

Cruzeiros

Remarcação de passagem

Extensão da viagem

Formas de pagamento

Cancelamento

Assistências

Qual a diferença de cobertura por reembolso e assistência?

Reembolso é quando um cliente paga por algum procedimento e, ao retornar ao Brasil, solicita que o valor seja devolvido pela Seguradora, dentro do limite de capital segurado. Já a cobertura de assistência é quando a pessoa recebe um serviço de assistência no local.

Viagem terrestre com veículos próprios (carro) no exterior tem cobertura?

Sim, desde que contratado o plano América Latina.

Tem cobertura para viagens realizadas de moto?

Sim, em território **nacional**, considerando uma distância mínima de 100km da residência e para viagens **internacionais**, com exceção da América do Sul.

IMPORTANTE! Para destinos na América do Sul (com exceção do Brasil) não há cobertura para acidentes decorrentes de uso de moto.

Confira a seguir exemplos que **não** há cobertura:

- Cliente sai de moto no Brasil com destino a Argentina e sofre acidente no percurso;
- Viagem do Brasil para o Chile e chegando ao destino, utiliza moto e se acidenta.

Confira a seguir exemplos que o Cliente **tem** cobertura:

- Saída do sul do Brasil com destino ao Centro Oeste;
- Saída do Brasil de avião para Europa e ao chegar irá utilizar moto;
- Saída do Brasil de moto para o Uruguai e ao chegar no destino é diagnosticado com Covid-19.

SELECIONE O TEMA DAS PERGUNTAS FREQUENTES:

Covid-19

Contratação

Coberturas

Planos

Regras de países

Cruzeiros

Remarcação de passagem

Extensão da viagem

Formas de pagamento

Cancelamento

Assistências

Planos

Um cliente precisa contratar o plano Aventura, mesmo se não for praticar nenhum esporte mas decidir fazer alguma atividade durante o passeio, como por exemplo esqui?

Conforme a Condição Geral, todos os planos disponibilizados pela Porto Seguro, estão excluídos acidentes e/ou enfermidades decorrentes de quaisquer práticas de esportes de inverno, que não sejam praticados em pistas/locais regulamentados e autorizados. Dessa forma, para esportes de inverno praticados em pistas regulamentadas há cobertura. Para demais situações e esportes, recomendamos a contratação do plano Aventura.

Quais são os esportes e atividades que não se enquadram no plano Aventura?

O plano Aventura não tem cobertura para prática de esportes considerados ilegais. Para maior detalhamento, consulte a Condição Geral.

Qual plano contratar para pessoas que vão participar de campeonatos de lutas como, por exemplo, MMA, Jiu-jítsu, Judô, Box, Karate-do, Kick boxing, Kung fu, etc.?

Recomendamos o plano Aventura que cobre a prática de esportes radicais, de aventura, de combate, etc. Porém, o período máximo de contratação é de 90 dias.

SELECIONE O TEMA DAS PERGUNTAS FREQUENTES:

Covid-19

Contratação

Coberturas

Planos

Regras de países

Cruzeiros

Remarcação de passagem

Extensão da viagem

Formas de pagamento

Cancelamento

Assistências

Regras de países

É obrigatória a contratação de um seguro viagem?

Não, mas muitos países exigem que para entrada na fronteira o turista apresente a contratação de um seguro viagem que garanta a proteção durante o período que estiver no lugar. Recomendamos que sempre busque as exigências do destino escolhido.

O que é Tratado de Schengen?

Tratado de Schengen é um acordo, entre países europeus, que regula a livre circulação de pessoas nesses lugares. Confira a relação a seguir:

Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Estônia, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Hungria, Islândia, Itália, Letônia, Liechtenstein; Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polônia, Portugal, República Tcheca, Suécia e Suíça.

Para viagens nesses destinos é obrigatória a contratação de um seguro viagem com coberturas mínima de 30mil euros.

Algum país exige contratação mínima nas coberturas do seguro viagem?

Europa

- Reino Unido: é uma exceção que não segue o Tratado.
- Irlanda: exige a contratação, mas sem o valor mínimo de cobertura de 30 mil euros.
- Belarus (Bielorússia): embora seja um país europeu que não faz parte do Tratado de Shengen, exige Seguro Viagem no valor mínimo de 10 mil euros.



SELECIONE O TEMA DAS PERGUNTAS FREQUENTES:

Covid-19

Contratação

Coberturas

Planos

Regras de países

Cruzeiros

Remarcação de passagem

Extensão da viagem

Formas de pagamento

Cancelamento

Assistências

América Latina

- Argentina: não exige valor mínimo para cobertura, mas exige cobertura para Covid 19.
- Aruba: o seguro é obrigatório.
- Chile: cobertura mínima de 30mil dólares para DMHO (Despesas Médicas Hospitalares e Odontológicas).
- Costa Rica: exige cobertura mínima de 50mil para Covid-19.
- Cuba: cobertura mínima para assistência médica de 10 mil dólares.
- Equador: apesar de obrigatório, não há exigência de cobertura mínima.
- Venezuela: cobertura mínima de 40 mil dólares para assistência médica e repatriação médica e funerária.
- Uruguai: o seguro não é obrigatório.

Estados Unidos

- Para quem vai passear: o seguro não é obrigatório, mas, recomendamos considerar esta opção, levando em conta que qualquer atendimento médico nos Estados Unidos pode sair muito caro, além de não ter como fugir dos gastos, já que não existe saúde pública no país.
- Para quem vai estudar ou trabalhar: é costume das escolas de idiomas pedir que o viajante tenha um seguro contratado.

Austrália

- Para quem for como estudante, o seguro é obrigatório.

Ásia

- Tailândia: obrigatório seguro com cobertura para Covid-19.

Emirados Árabes Unidos

- Emirados (Abu Dhabi, Ajman, Dubai, Fujairah, Ras al-Khaimah, Sharjah e Umm al-Quwain): obrigatório seguro com cobertura para Covid-19.
- Catar/Qatar*: obrigatório seguro com cobertura para Covid-19.

**Contratação obrigatória inclusive para quem for fazer apenas conexão em Doha (capital do Catar/Qatar).*

SELECIONE O TEMA DAS PERGUNTAS FREQUENTES:

Covid-19

Contratação

Coberturas

Planos

Regras de países

Cruzeiros

Remarcação de passagem

Extensão da viagem

Formas de pagamento

Cancelamento

Assistências

Cruzeiros

Para viagens em cruzeiros, deve ser contratado plano nacional ou internacional?

Como a maioria das agências solicitam que a cobertura em DMHO seja em dólar, recomendamos que a contratação do plano seja internacional América Latina.

Quando a viagem do cruzeiro é na costa brasileira, mas a bandeira do navio é internacional, qual tipo de plano contratar?

Não é uma obrigatoriedade, mas recomendamos que a contratação seja feita pelo plano internacional América Latina, uma vez que a maioria das Companhia solicitam que a cobertura de DMHO seja em dólar.

Um cliente pode fazer o seguro até o fim do cruzeiro e continuar a viagem internacional?

Para manter a proteção durante todo o período de viagem, a data de início da apólice deve ser a saída do Brasil e a data final deve ser o retorno no destino de origem.

Existe cobertura ou assistência para remarcação de passagem em caso de viagem de navio?

Não, apenas para viagens aéreas.

Se um cliente passar mal ou sofrer um acidente durante a viagem no cruzeiro e precisar voltar para casa, existe cobertura no retorno da residência?

Todo atendimento em navio será analisado conforme Condição Geral e limite de capital segurado. O pagamento dessas despesas é feito por reembolso.

SELECIONE O TEMA DAS PERGUNTAS FREQUENTES:

Covid-19

Contratação

Coberturas

Planos

Regras de países

Cruzeiros

Remarcação de passagem

Extensão da viagem

Formas de pagamento

Cancelamento

Assistências

Remarcação de Passagem

Se a companhia aérea remarcar a viagem, como é feita a alteração do seguro viagem caso essa nova data for posterior ao término da vigência da apólice?

A cobertura de remarcação de passagem não está relacionada com as condições de cada companhia aérea. Nesse caso, é necessário realizar uma nova contratação como extensão de viagem.

Extensão de Viagem

Um cliente consegue fazer o procedimento para extensão da viagem de forma independente?

Recomendamos entrar em contato com o Corretor para realizar uma nova adesão. Se o seguro foi adquirido de forma online e independente, é necessário realizar uma nova contratação, desde que seja feito 48 horas antes do término da vigência da apólice atual, para análise e aceitação. Caso contrário, a nova proposta pode ser negada pela Companhia.

Em caso de resultado positivo para covid-19, a extensão de viagem é automática até que o quadro clínico se estabilize e o segurado consiga retornar ao local de origem.

Se um cliente não conseguir retornar devido ao fechamento das fronteiras do país que está em viagem, é possível realizar a contratação para extensão do seguro?

Sim, para mais detalhes de como proceder nesses casos, acesse [aqui](#).

SELECIONE O TEMA DAS PERGUNTAS FREQUENTES:

Covid-19

Contratação

Coberturas

Planos

Regras de países

Cruzeiros

Remarcação de passagem

Extensão da viagem

Formas de pagamento

Cancelamento

Assistências

Formas de Pagamento

[O seguro viagem tem aceitação para cartões de bancos virtuais?](#)

Mesmo que a maioria dos cartões virtuais* sejam aceitos, recomendamos que o pagamento seja feito com um cartão físico.

[O seguro viagem pode ser parcelado?](#)

Sim, em até 12X sem juros.

[Para pagamento com cartão de crédito, no limite, é considerado o valor total do seguro ou apenas das parcelas?](#)

Todo e qualquer tipo de cartão é consultado o valor integral para aceitação do pagamento e, posteriormente, descontado conforme parcelas selecionadas.

[Se o cartão de crédito vencer no mês seguinte, o lançamento do pagamento deve ser para 30 dias?](#)

Não, porque a cobrança foi realizada com o cartão ativo.

*Cartão Porto Seguro virtual e demais cartões de crédito digitais não têm aceitação.

SELECIONE O TEMA DAS PERGUNTAS FREQUENTES:

Covid-19

Contratação

Coberturas

Planos

Regras de países

Cruzeiros

Remarcação de passagem

Extensão da viagem

Formas de pagamento

Cancelamento

Assistências

Cancelamento

Como é realizado o cancelamento do Seguro Viagem?

O Cliente ou Corretor pode encaminhar um e-mail para a caixa departamental cancelamento.seguroviagem@portoseguro.com.br com as informações da apólice, solicitando o cancelamento do seguro.

Qual o grau de parentesco considerado para indenizações/reembolso das coberturas?

Serão considerados membros da família: pai, mãe, irmãos, cônjuge, filhos e enteados do segurado.

SELECIONE O TEMA DAS PERGUNTAS FREQUENTES:

Covid-19

Contratação

Coberturas

Planos

Regras de países

Cruzeiros

Remarcação de passagem

Extensão da viagem

Formas de pagamento

Cancelamento

Assistências

Assistências

Quando um cliente tem direito ao serviço de atendimento da assistência?

O seguro viagem presta atendimento para situações de emergência, com exceção da continuidade de tratamento doenças preexistentes.

Como um cliente em viagem internacional aciona o seguro?

Para falar sobre contratação, coberturas, reembolso ou demais assuntos do seguro (dê preferência para canais alternativos como Chat e WhatsApp):

WhatsApp

+55 (11) 3003 9303

Chat Online

porto.vc/chatonline

Central de Atendimento

+55 (11) 3366 3377 (Capital e Grande São Paulo)

0800 727 9393 (demais localidades)

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h15 às 18h30

Se você está em viagem e precisa de Assistência Médica Emergencial:

Central de Assistência Médica Emergencial

+55 (11) 3366 3330

Para atendimento Emergencial no Brasil e no Exterior, 24h por dia, em português e recebe ligações a cobrar.*

*Caso tenha dúvidas em como realizar ligações do exterior para o Brasil, existem alguns países que contam com um serviço da Embratel chamado "Brasil Direto" com orientações. Clique [aqui](#) e saiba mais.

The logo icon consists of a white square containing a stylized white sailboat with three sails.

Porto