

## Sumário

1. CARACTERÍSTICAS .....	2
2. FORMA DE ACIONAMENTO .....	2
3. COBERTURAS E LIMITES.....	2
4. DESPESAS MÉDICAS, HOSPITALARES E ODONTOLÓGICAS EM VIAGEM.....	2
5. COBERTURA DE MORTE ACIDENTAL .....	3
6. COBERTURA DE INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL OU PARCIAL POR ACIDENTE .....	4
7. CANCELAMENTO DE VIAGEM .....	5
8. REGRESSO SANITÁRIO .....	6
9. TRASLADO MÉDICO .....	6
10. INTERRUPÇÃO DE VIAGEM.....	7
11. TRASLADO DE CORPO .....	8
12. ASSISTÊNCIA FUNERAL .....	9
13. HOSPEDAGEM APÓS ALTA HOSPITALAR.....	10
14. ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO PROLONGADA.....	11
15. HOSPEDAGEM PARA ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO PROLONGADA.....	11
16. REMARCAÇÃO DE PASSAGEM PARA REGRESSO .....	12
17. ACOMPANHAMENTO DE MENOR .....	13
18. REMARCAÇÃO DE PASSAGEM PARA REGRESSO DE MEMBROS DA FAMÍLIA .....	13
19. FISIOTERAPIA.....	14
20. DESPESA FARMACÊUTICA.....	15
21. DESPESA JURÍDICA .....	15
22. PAGAMENTO DE FIANÇA.....	16
23. DANOS DE BAGAGEM.....	16
24. COBERTURA DE EXTRAVIO DE BAGAGEM .....	17
25. ÂMBITO TERRITORIAL .....	17
26. ORIENTAÇÃO E ENVIO EM CASO DE PERDA DE DOCUMENTOS E/OU CARTÃO DE CRÉDITO.....	17
27. ACOMPANHAMENTO DA LOCALIZAÇÃO E ENCAMINHAMENTO DE BAGAGEM .....	18
28. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES .....	18
29. PORTO VIAJE BEM .....	18

Prezado Cliente,

Este manual foi elaborado com o objetivo de orientar a utilização do seu Seguro Viagem. É um material informativo: a íntegra das regras contratuais, contendo todos os direitos, obrigações das partes, riscos excluídos e perdas de direitos estão definidos nas Condições Gerais do Seguro.

## 1. CARACTERÍSTICAS

- 1.1. Conforme consta nas Condições Gerais do Seguro Viagem, as coberturas contratadas, além de possibilitar o reembolso ou indenização, a depender do tipo de evento coberto, também possibilitam ao Segurado utilizar o Seguro sem a necessidade de desembolso de valores durante a viagem. A seguir estão destacadas as informações destas coberturas e forma de acionamento.
- 1.2. **Lembre-se: o Seguro Viagem não é seguro saúde! Leia atentamente as condições contratuais, observando seus direitos e obrigações, bem como o limite do capital segurado contratado para cada cobertura.**
- 1.3. 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.
- 1.4. 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.
- 1.5. O Produto só poderá ser adquirido pelo Segurado no Brasil, antes do início da sua viagem no Brasil.
- 1.6. **Se durante o atendimento for constatada qualquer exclusão contratual, o serviço será imediatamente interrompido e todos os custos serão de responsabilidade do Segurado.**

## 2. FORMA DE ACIONAMENTO

- 2.1. Para utilizar a prestação de serviço o Segurado deve acionar a Central de Assistência por meio do telefone (55 11) 3366-3330 (ligação a cobrar).
- 2.2. Ligação a cobrar utilizando o serviço Brasil Direto, disponibilizado pela Embratel. Para isso, basta verificar o código de acesso ao serviço do país onde você se encontra, escolher a opção 3 (ligação com auxílio de operador) e informar o número (55 11) 3366-3330.
- 2.3. Os códigos de acesso estão disponíveis no site da Embratel – Brasil Direto e podem ser acessados pelo link: [www.embratel.com.br/documento/embratel\\_brasildireto\\_guiadebolso.pdf](http://www.embratel.com.br/documento/embratel_brasildireto_guiadebolso.pdf)

## 3. COBERTURAS E LIMITES

### 4. DESPESAS MÉDICAS, HOSPITALARES E ODONTOLÓGICAS EM VIAGEM.

**Limite: US\$15,000.00 (quinze mil dólares).**

- 4.1.1.1. Caso o Segurado necessite de atendimento médico ou odontológico, decorrente de Acidente Pessoal coberto ou de enfermidade súbita e aguda, ocorrida exclusivamente durante o período da Viagem Segurada, de acordo com o Plano contratado, este poderá acionar o Serviço de Assistência para prestação de serviços ou recorrer a

médicos e serviços a sua livre escolha, desde que legalmente habilitados e posteriormente solicitar o reembolso de acordo com o limite do capital contratado.

**4.1.1.2.** Também estão cobertos episódios de crise ocasionados por doença preexistente ou crônica, quando gerar quadro clínico de emergência ou urgência, até o limite do capital segurado contratado para a cobertura, das despesas 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 o controle de tratamentos anteriores, check-up e extensão de receitas.**

#### **4.1.2. OCORRÊNCIA DO SINISTRO**

**4.1.3.** Em caso de sinistro, decorrente de evento coberto, o segurado poderá solicitar a prestação de serviço através de contato com a Central de Atendimento da Porto Seguro ou, solicitar posterior reembolso das despesas cobertas.

#### **4.1.4. Prestação de Serviço**

**4.1.5.** Para a solicitação de prestação de serviço para o evento coberto, o segurado, beneficiário ou representante poderá telefonar para a Central de Atendimento da Porto Seguro, e informar:

- a) O nome completo do segurado, CPF ou o número da Proposta;
- b) O local e o telefone de onde se encontra; e
- c) O problema e o tipo de informação ou ajuda necessárias.

**4.1.6.** Na impossibilidade de contato com o telefone disponibilizado pela Porto Seguro, as despesas de comunicações com a Central de Atendimento serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

#### **4.1.7. Pedido de Reembolso**

**4.1.8.** Para o pagamento da indenização, mediante reembolso, da cobertura de Despesas Médicas, Hospitalares e/ou Odontológicas em Viagem, os documentos básicos necessários são:

- a) "Aviso de Sinistro" preenchido e assinado pelo Segurado.
- b) Relatório Médico assinado pelo Médico Assistente.
- c) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples).
- d) Originais de todos os comprovantes de despesas médicas e hospitalares.
- e) Resultados de todos os exames realizados pelo Segurado e que demonstrem as lesões decorrentes do trauma ou da enfermidade súbita e aguda.
- f) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples).
- g) Carteira Nacional de Habilitação do Segurado quanto se tratar de acidente automobilístico, em que o mesmo tenha sido condutor do veículo (cópia simples).
- h) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.
- i) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.

## **5. COBERTURA DE MORTE ACIDENTAL**

**Limite: R\$ 100.000,00 (cem mil reais)**

**5.1.1.** Esta cobertura garante ao Beneficiário o pagamento do capital segurado contratado em caso de morte acidental do segurado, decorrente de evento coberto durante o período da Viagem Segurada.

5.1.2. Para menores de 14 (quatorze) anos esta garantia destina-se ao reembolso das despesas com o funeral, limitado ao valor do Capital contratado para a cobertura

### 5.1.3. OCORRÊNCIA DO SINISTRO

5.1.4. Para o pagamento da indenização da cobertura de Morte Acidental, os documentos básicos necessários são:

- a) Aviso de Sinistro, preenchido e assinado pelo Beneficiário.
- b) Certidão de Óbito (cópia autenticada).
- c) Certidão de casamento (com data atualizada, ou seja, extraída após o óbito constando as devidas averbações), RG e CPF falecido (cópia simples).
- d) Declaração de únicos herdeiros (original com reconhecimento de firma dos declarantes).
- e) Certidão de Nascimento (se menor), RG, CPF e Comprovante de Residência do(s) Beneficiário(s) (cópia simples). Em se tratando de Beneficiário(s) com idade a partir de 16 anos, faz-se necessária cópia simples do CPF.
- f) Boletim de Ocorrência Policial (cópia autenticada).
- g) Laudo de Necropsia (cópia autenticada).
- h) Laudo do 1º (primeiro) atendimento médico hospitalar ao segurado, quando necessário (cópia simples).
- i) Termo de reconhecimento de cadáver (quando o caso exigir, cópia simples).
- j) Carteira Nacional de Habilitação do falecido se tratar de acidente automobilístico, em que o mesmo tenha sido condutor do veículo (cópia simples).
- k) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.
- l) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.

5.1.5. Caso o Segurado tenha companheira(o) reconhecida(o) no órgão previdenciário, deverá ser enviado o respectivo documento que comprove tal vínculo marital, e/ou Escritura Pública de Declaração informando quanto tempo o companheiro(a) conviveu maritalmente com o Segurado e se essa união perdurou até o falecimento deste.

## 6. COBERTURA DE INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL OU PARCIAL POR ACIDENTE

**Limite: R\$ 100.000,00 (cem mil reais)**

6.1.1. Esta cobertura garante ao próprio Segurado o pagamento do capital segurado contratado relativo à perda, à redução ou à impotência funcional definitiva, total ou parcial, de um membro ou órgão por lesão física, decorrente de acidente, conforme tabela de Invalidez permanente constante nas Condições Gerais do Seguro.

6.1.2. Cobre a Invalidez Permanente Total ou Parcial do Segurado causada por acidente pessoal coberto, durante o período da Viagem Segurada e dentro do período de Vigência do Seguro, desde que esteja terminado o tratamento e esgotados os recursos terapêuticos disponíveis para recuperação e, quando da alta médica definitiva, a invalidez permanente esteja avaliada e constatada.

6.1.3. O pagamento do Capital Segurado corresponderá aos percentuais descritos na tabela constante nas Condições Gerais do Seguro, de acordo com grau de invalidez permanente, sendo esse percentual aplicado sobre o Capital Segurado contratado da Cobertura de Invalidez Permanente total ou Parcial por Acidente.

### 6.1.4. OCORRÊNCIA DO SINISTRO

6.1.5. Para o pagamento da indenização da cobertura de Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente, os documentos básicos necessários são:

- a) Aviso de Sinistro preenchido pelo Segurado;
- b) Relatório Médico assinado pelo Médico Assistente;

- c) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples).
- d) Atestado de Alta Médica definitiva, informando as Sequelas deixadas pelo acidente, discriminando cada órgão ou membros lesados, inclusive o percentual (original);
- e) Resultados de todos os exames realizados pelo Segurado em que sejam demonstradas as lesões de origem traumática;
- f) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples).
- g) Carteira Nacional de Habilitação do Segurado quando se tratar de acidente automobilístico, em que o mesmo tenha sido o condutor do veículo (cópia autenticada);
- h) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento;
- i) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.

## **7. CANCELAMENTO DE VIAGEM**

**Limite: R\$1.000 (mil reais)**

**7.1.1.** Esta cobertura garante ao próprio Segurado o reembolso das despesas decorrentes de multas, diferenças tarifárias ou valores não reembolsados pela companhia aérea, operadora/ agência de turismo em razão de cancelamento de viagem, caso o segurado seja impedido de viajar devido à doença, acidente ou falecimento, do próprio segurado ou membro de sua família, até o limite do Capital Segurado contratado.

**7.1.2.** Haverá cobertura referente ao cancelamento de viagem quando ocorrer:

- a) A morte do próprio segurado.
- b) A morte de algum dos membros da sua família, conforme conceito definido nas Condições Gerais do Seguro, se esta ocorrer dentro de 5 (cinco) dias antes da data do início da viagem segurada.
- c) Acidente com o próprio segurado ou de algum dos membros da sua família, conforme conceito definido nas Condições Gerais do Seguro, desde que haja internação médica e hospitalar, se esta ocorrer dentro de 5 (cinco) dias antes da data do início da viagem Segurada, independente da alta médica.
- d) Doença do próprio segurado, ou de algum dos membros da sua família, conforme conceito definido nas Condições Gerais do Seguro, desde que haja internação médica e hospitalar, se esta ocorrer dentro de 5 (cinco) dias antes do início da viagem.
- e) Doenças infectocontagiosas do segurado que o impossibilite de embarcar ou que exponha terceiros a risco de contágio, quando da data do início da viagem segurada.
- f) Fratura óssea do segurado que o impeça de se locomover por seus próprios meios.

### **7.1.3. OCORRÊNCIA DO SINISTRO**

**7.1.4.** Para o pagamento da indenização, mediante reembolso, da cobertura de Cancelamento de Viagem, os documentos básicos necessários são:

- a) Aviso de Sinistro preenchido pelo Segurado.
- b) Cópia autenticada do RG e CPF do Segurado.
- c) Documento do bilhete do trecho cancelado.
- d) Documento do bilhete do novo trecho de reembarque referente ao cancelamento.
- e) Laudo médico completo ou atestado de óbito.
- f) Comprovantes originais do valor da(s) multa(s) retida(s) no caso de cancelamento.
- g) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.
- h) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.
- i) Contrato de prestação de serviços dos organizadores da viagem, que devem prever as multas em caso de cancelamento, conforme determinação da EMBRATUR;
- j) Comprovantes dos valores das despesas não reembolsáveis com a aquisição de pacotes turísticos.

## **8. REGRESSO SANITÁRIO**

**Limite: US\$ 15,000. 00 (quinze mil dólares)**

**8.1.1.** Caso o Segurado, após ter recebido alta hospitalar decorrente da utilização da Cobertura de Despesa Médica Hospitalar, não se encontrar em condições de retornar ao seu domicílio como passageiro regular (segundo critérios médicos), poderá solicitar o Serviço de Assistência, ou pagamento mediante reembolso limitado ao valor segurado contratado, para retorno pelo meio de transporte mais adequado.

**8.1.1.1.** Para que o Regresso Sanitário ocorra, a equipe médica que estiver atendendo o segurado deverá atestar que o Segurado não se encontra em condições de retornar como passageiro regular e que necessita de outro meio de transporte mais adequado.

### **8.2. OCORRÊNCIA DO SINISTRO**

**8.2.1.** Em caso de sinistro, decorrente de evento coberto, o segurado poderá solicitar a prestação de serviço através de contato com a Central de Atendimento da Porto Seguro ou, solicitar posterior reembolso das despesas cobertas.

#### **8.2.2. Prestação de Serviço**

**8.2.3.** Para a solicitação de prestação de serviço para o evento coberto, o segurado, beneficiário ou representante poderá telefonar para a Central de Atendimento da Porto Seguro, e informar:

- a) O nome completo do segurado, CPF ou o número da Proposta;
- b) O local e o telefone de onde se encontra; e
- c) O problema e o tipo de informação ou ajuda necessárias.

**8.2.4.** Na impossibilidade de contato com o telefone disponibilizado pela Porto Seguro, as despesas de comunicações com a Central de Atendimento serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

#### **8.2.5. Pedido de Reembolso**

**8.2.6.** Para o pagamento da indenização, mediante reembolso, da cobertura de Regresso Sanitário, os documentos básicos necessários são:

- a) “Aviso de Sinistro” preenchido e assinado pelo Segurado.
- b) Relatório Médico assinado pelo Médico Assistente.
- c) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples).
- d) Originais de todos os comprovantes de despesas.
- e) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples).
- f) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.
- g) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.

## **9. TRASLADO MÉDICO**

**Limite: 15,000. 00 (quinze mil dólares)**

**9.1.1.** Esta cobertura garante o pagamento, mediante reembolso ou prestação de serviços, em rede autorizada nos locais de destino de viagem, limitada ao valor do capital segurado contratado, das despesas com a remoção ou transferência do segurado de uma clínica ou hospital que não tenha condições clínicas de prestar o atendimento

necessário até a clínica ou hospital mais próximo em condições de atendê-lo, por motivo de acidente pessoal ou enfermidade cobertos, ocorridos durante a vigência da Viagem Segurada.

**9.1.2.** Esta transferência será feita mediante apresentação de pedido do médico que atende o Segurado no local do evento.

### **9.1.3. OCORRÊNCIA DO SINISTRO**

**9.1.4.** Em caso de sinistro, decorrente de evento coberto, o segurado poderá solicitar a prestação de serviço através de contato com a Central de Atendimento da Porto Seguro ou, solicitar posterior reembolso das despesas cobertas.

### **9.1.5. Prestação de Serviço**

**9.1.6.** Para a solicitação de prestação de serviço para o evento coberto, o segurado, beneficiário ou representante poderá telefonar para a Central de Atendimento da Porto Seguro, e informar:

- a) O nome completo do segurado, CPF ou o número da Proposta;
- b) O local e o telefone de onde se encontra; e
- c) O problema e o tipo de informação ou ajuda necessárias.

**9.1.7.** Na impossibilidade de contato com o telefone disponibilizado pela Porto Seguro, as despesas de comunicações com a Central de Atendimento serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

### **9.1.8. Pedido de Reembolso**

**9.1.9.** Para o pagamento da indenização, mediante reembolso, da cobertura de Traslado Médico, os documentos básicos necessários são:

- a) “Aviso de Sinistro” preenchido e assinado pelo Segurado;
- b) Relatório Médico assinado pelo Médico Assistente.
- c) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples).
- d) Originais de todos os comprovantes de despesas;
- e) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples).
- f) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.
- g) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.

## **10. INTERRUPTÃO DE VIAGEM**

**Limite: R\$ 1.000,00 (mil reais)**

**10.1.1.** Esta cobertura tem por objetivo garantir ao próprio Segurado, mediante reembolso das despesas com aquisição e/ou remarcação de passagens aéreas, multas e despesas não reembolsáveis de pacotes turísticos, tais como passeios e hospedagem, decorrentes da interrupção da viagem, caso o segurado seja impedido de concluir a viagem devido à doença, acidente ou falecimento de membro de sua família, até o limite do Capital Segurado contratado.

**10.1.2.** O segurado deverá retornar com passagem aérea – classe econômica – sempre que não puder utilizar a passagem original.

**10.1.3.** Haverá cobertura referente a interrupção de viagem quando ocorrer:



- a) A morte de algum dos membros da sua família, conforme conceito definido nas Condições Gerais do Seguro, desde que o óbito ou sepultamento ocorra durante o período da Viagem Segurada.
- b) Acidente com algum dos membros da sua família, conforme conceito definido nas Condições Gerais do Seguro, desde que haja internação médica e hospitalar.
- c) Doença de algum dos membros da sua família, conforme conceito definido nas Condições Gerais do Seguro, desde que haja internação médica e hospitalar.

#### **10.1.4. Pedido Reembolso**

**10.1.4.1.** Para o pagamento da indenização, mediante reembolso, da cobertura de Interrupção de Viagem, os documentos básicos necessários são:

- a) Aviso de Sinistro preenchido pelo Segurado.
- b) Cópia autenticada do RG e CPF do Segurado.
- c) Documento do bilhete do trecho cancelado.
- d) Documento do bilhete do novo trecho de reembarque referente ao cancelamento.
- e) Laudo médico completo ou atestado de óbito.
- f) Comprovantes do valor da(s) multa(s) retida(s) no caso de cancelamento.
- g) Certidão de casamento atualizada.
- h) Declaração de união estável (em caso de sinistro com a companheira).
- i) Certidão de nascimento dos filhos e enteados.
- j) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.
- k) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.
- l) Contrato de prestação de serviços dos organizadores da viagem, que devem prever as multas em caso de interrupção de viagem, conforme determinação da EMBRATUR;
- m) Comprovantes dos valores das despesas não reembolsáveis com a aquisição de pacotes turísticos.

## **11. TRASLADO DE CORPO**

**Limite: 15,000. 00 (quinze mil dólares)**

**11.1.1.** Esta cobertura tem por objetivo garantir o pagamento, mediante reembolso ou prestação de serviços, em rede autorizada nos locais de destino de viagem, limitada ao valor do capital segurado contratado, das despesas com a liberação e transporte do corpo do segurado 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.

**11.1.2. Se a opção dos familiares for pela prestação de serviço para a cobertura, os serviços de assistência serão prestados a partir do momento em que o corpo do segurado se encontrar liberado pelas autoridades policiais e que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça sua remoção.**

#### **11.1.3. OCORRÊNCIA DO SINISTRO**

**11.1.4.** Em caso de sinistro, decorrente de evento coberto, o segurado poderá solicitar a prestação de serviço através de contato com a Central de Atendimento da Porto Seguro ou, solicitar posterior reembolso das despesas cobertas.

#### **11.1.5. Prestação de Serviço**

**11.1.6.** Para a solicitação de prestação de serviço para o evento coberto, o segurado, beneficiário ou representante poderá telefonar para a Central de Atendimento da Porto Seguro, e informar:



- a) O nome completo do segurado, CPF ou o número da Proposta;
- b) O local e o telefone de onde se encontra; e
- c) O problema e o tipo de informação ou ajuda necessárias.

**11.1.6.1.** Na impossibilidade de contato com o telefone disponibilizado pela Porto Seguro, as despesas de comunicações com a Central de Atendimento serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

#### **11.1.7. Pedido de Reembolso**

**11.1.8.** Para o pagamento da indenização, mediante reembolso, da cobertura de Traslado de Corpo, os documentos básicos necessários são:

- a) “Aviso de Sinistro” preenchido e assinado pelo beneficiário;
- b) Certidão de Óbito (cópia autenticada);
- c) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples).
- d) Originais de todos os comprovantes de despesas;
- e) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples).
- f) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento;

## **12. ASSISTÊNCIA FUNERAL**

**Limite: R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**

**12.1.1.** Esta cobertura garante o pagamento, mediante reembolso de despesas ou prestação de serviços, limitada ao valor do capital segurado contratado, relativo às despesas com o funeral do Segurado, cujo óbito tenha ocorrido durante o período da Viagem Segurada e de acordo com o Plano Contratado.

**12.1.2.** No caso de o beneficiário optar pela prestação de serviços, o funeral será realizado em complementação ao serviço de Traslado de Corpo e somente poderá ser realizado em território nacional e deverá comunicar de forma expressa por esta escolha.

#### **12.1.3. OCORRÊNCIA DO SINISTRO**

#### **12.1.4. Pedido de Serviço de Assistência**

**12.1.5.** Caso a opção dos familiares não seja pelo reembolso, mas sim pela Prestação de Serviço, estes poderão telefonar para a Central de Atendimento da Porto Seguro, e informar:

- a) Nome do Segurado, CPF ou número da Proposta;
- b) O local e o número do telefone onde o Serviço de Assistência poderá encontrar os familiares ou representantes do Falecido; e
- c) Os documentos necessários para comprovar o vínculo familiar.

**12.1.6.** Na impossibilidade de contato com o telefone disponibilizado pela Porto Seguro, as despesas de comunicações com a Central de Atendimento serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

### 12.1.7. Pedido de Reembolso

12.1.8. Para o pagamento da indenização, mediante reembolso, da cobertura de Assistência Funeral, os documentos básicos necessários são:

- a) Nota (s) fiscal (is) original (is), correspondente (s) aos gastos relativos ao funeral constando o discriminativo dos serviços prestados;
- b) Cópias simples do CPF e RG do custeador e do Segurado;
- c) Formulário de autorização para crédito em caso de eventual pagamento;
- d) Cópia autenticada da certidão de óbito do Falecido;
- e) Em caso de óbito do familiar, apresentar a comprovação do vínculo familiar (certidão de casamento / escritura pública de união estável); e
- f) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.

## 13. HOSPEDAGEM APÓS ALTA HOSPITALAR

**Limite: US\$ 100.00/dia – Limite de 05 dias**

13.1.1. Esta cobertura garante o pagamento, mediante reembolso ou prestação de serviços, em rede autorizada nos locais de destino de viagem, limitada ao valor do Capital Segurado contratado, das despesas com a hospedagem do Segurado após alta hospitalar, por motivo de acidente pessoal ou enfermidade cobertos, ocorridos durante a vigência da Viagem Segurada.

13.1.2. A recomendação deverá ser feita por escrito, e assinada pelo médico que atendeu o Segurado, contendo a descrição clínica detalhada do estado de saúde do Segurado, qual o tratamento e medicamentos que estão sendo aplicados.

13.1.3. Na eventualidade de ser escolhido pelo Segurado um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença.

**Importante:** Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular etc.

### 13.1.4. OCORRÊNCIA DO SINISTRO

13.1.5. Em caso de sinistro, decorrente de evento coberto, o segurado poderá solicitar a prestação de serviço através de contato com a Central de Atendimento da Porto Seguro ou, solicitar posterior reembolso das despesas cobertas.

### 13.1.6. Prestação de Serviço

13.1.7. Para a solicitação de prestação de serviço para o evento coberto, o segurado, beneficiário ou representante poderá telefonar para a Central de Atendimento da Porto Seguro, e informar:

- a) O nome completo do segurado, CPF ou o número da Proposta;
- b) O local e o telefone de onde se encontra; e
- c) O problema e o tipo de informação ou ajuda necessárias.

13.1.8. Na impossibilidade de contato com o telefone disponibilizado pela Porto Seguro, as despesas de comunicações com a Central de Atendimento serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

### 13.1.9. Pedido de Reembolso

**13.1.9.1.** Para o pagamento da indenização, mediante reembolso, da cobertura de Hospedagem Após Alta Hospitalar, os documentos básicos necessários são:

- a) “Aviso de Sinistro” preenchido e assinado pelo Segurado.
- b) Relatório Médico assinado pelo Médico Assistente ou resumo de alta médica hospitalar.
- c) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples).
- d) Originais de todos os comprovantes de despesas.
- e) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples).
- f) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.
- g) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.

## 14. ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO PROLONGADA

**Limite: US\$ 2,000.00 (dois mil dólares)**

**14.1.1.** Esta cobertura garante o pagamento, mediante reembolso ou prestação de serviços, em rede autorizada nos locais de destino de viagem, limitada ao valor do Capital Segurado contratado, das despesas com o deslocamento de um acompanhante, indicado pelo Segurado, caso este esteja viajando desacompanhado e por motivo de acidente pessoal ou enfermidade cobertos, ocorrido durante a vigência da Viagem Segurada, permanecer hospitalizado por um período superior a 10(dez) dias.

### 14.1.2. OCORRÊNCIA DO SINISTRO

**14.1.3.** Caso a opção do Segurado seja a Prestação de Serviço o segurado, beneficiário ou representante poderá telefonar para a Central de Atendimento da Porto Seguro, e informar:

- a) O nome completo do segurado, CPF ou o número da Proposta;
- b) O local e o telefone de onde se encontra; e
- c) O problema e o tipo de informação ou ajuda necessárias.

**14.1.4.** Caso a opção do Segurado seja o pagamento da indenização, mediante reembolso, da cobertura de Acompanhante em Caso de Hospitalização Prolongada, os documentos básicos necessários são:

- a) “Aviso de Sinistro” preenchido e assinado pelo Segurado.
- b) Relatório Médico assinado pelo Médico Assistente.
- c) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples).
- d) Originais de todos os comprovantes de despesas.
- e) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples).
- f) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.
- g) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.

## 15. HOSPEDAGEM PARA ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO PROLONGADA

**Limite: US\$ 100.00/dia – Limite de 05 dias**

**15.1.1.** Esta cobertura garante o pagamento, mediante reembolso ou prestação de serviços, em rede autorizada nos locais de destino de viagem, limitada ao valor do Capital Segurado contratado, das despesas com hospedagem de um acompanhante, indicado pelo Segurado, caso este esteja viajando desacompanhado e por motivo de acidente

pessoal ou enfermidade cobertos, ocorrido durante a vigência da Viagem Segurada, permanecer hospitalizado por um período superior a 10(dez) dias.

### **15.1.2. OCORRÊNCIA DO SINISTRO**

**15.1.3.** Caso a opção do Segurado seja a Prestação de Serviço o segurado, beneficiário ou representante poderá telefonar para a Central de Atendimento da Porto Seguro, e informar:

- a) O nome completo do segurado, CPF ou o número da Proposta;
- b) O local e o telefone de onde se encontra; e
- c) O problema e o tipo de informação ou ajuda necessárias.

**15.1.4.** Caso a opção do Segurado seja o pagamento da indenização, mediante reembolso, para Hospedagem de Acompanhante em Caso de Hospitalização Prolongada, os documentos básicos necessários são:

- a) "Aviso de Sinistro" preenchido e assinado pelo Segurado;
- b) Relatório Médico assinado pelo Médico Assistente.
- c) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples).
- d) Originais de todos os comprovantes de despesas;
- e) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples).
- f) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.
- g) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.

## **16. REMARCAÇÃO DE PASSAGEM PARA REGRESSO**

**Limite: US\$ 2,000.00 (dois mil dólares)**

**16.1.1.** Esta cobertura garante ao próprio Segurado, mediante reembolso ou prestação de serviços as despesas com aquisição e/ou remarcação de passagem aérea para garantir viagem de regresso do Segurado ao local de domicílio ou origem da viagem, por motivo de acidente pessoal ou enfermidade cobertos, ocorridos durante a vigência da Viagem Segurada.

**16.1.2.** O segurado deverá retornar com passagem aérea – classe econômica – sempre que não puder utilizar a passagem original.

### **16.1.3. OCORRÊNCIA DE SINISTRO**

**16.1.4.** Caso a opção do Segurado seja a Prestação de Serviços, o segurado, beneficiário ou representante poderá telefonar para a Central de Atendimento da Porto Seguro, e informar:

- a) O nome completo do segurado, CPF ou o número da Proposta;
- b) O local e o telefone de onde se encontra; e
- c) O problema e o tipo de informação ou ajuda necessárias.

**16.1.5.** Caso a opção do Segurado seja o pagamento da indenização, mediante reembolso para Remarcação de Passagem para Regresso, os documentos básicos necessários são:

- a) "Aviso de Sinistro" preenchido e assinado pelo Segurado;
- b) Relatório Médico assinado pelo Médico Assistente.
- c) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples).
- d) Originais de todos os comprovantes de despesas;
- e) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples).

- f) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.

## **17. ACOMPANHAMENTO DE MENOR**

**Limite: US\$ 2,000.00 (dois mil dólares)**

**17.1.1.** Esta cobertura garante o retorno ao município de residência, de menores de 12 (doze) anos que estejam viajando em companhia do Segurado, caso este, por razões de acidente ou enfermidade coberta, ocorrido durante o período de vigência da Viagem Segurada, não possa acompanhar ou embarcar o menor para retorno ao município de origem da viagem.

**17.1.2.** Se a opção for o reembolso das despesas, a cobertura garante o pagamento de uma passagem aérea, de ida e volta, para uma pessoa indicada pelo Segurado, para que uma pessoa adulta, designada pela família do segurado, possa acompanhar de volta ao país de residência o menor que venha a ficar desacompanhado, caso ocorra um Acidente Pessoal coberto ou doença súbita do segurado que estiver acompanhado de menor de 12 (doze) anos na Viagem Segurada.

**17.1.3.** Se a opção for a prestação de serviço, a cobertura garante o acompanhamento do menor até o aeroporto, formalidades de embarque, coordenação com a companhia aérea para a condição de “menor desacompanhado”, informação aos pais ou parentes dos dados referentes ao retorno.

### **17.1.4. OCORRÊNCIA DE SINISTRO**

**17.1.5.** Caso a opção do Segurado seja a Prestação de Serviços, o segurado, beneficiário ou representante poderá telefonar para a Central de Atendimento da Porto Seguro, e informar:

- a) O nome completo do segurado, CPF ou o número da Proposta;
- b) O local e o telefone de onde se encontra; e
- c) O problema e o tipo de informação ou ajuda necessárias.

**17.1.6.** Caso a opção do Segurado seja o pagamento da indenização, mediante reembolso, da cobertura de Acompanhamento de Menor, os documentos básicos necessários são:

- a) “Aviso de Sinistro” preenchido e assinado pelo Segurado;
- b) Relatório Médico assinado pelo Médico Assistente.
- c) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples).
- d) Originais de todos os comprovantes de despesas.
- e) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples).
- f) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.
- g) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.

## **18. REMARCAÇÃO DE PASSAGEM PARA REGRESSO DE MEMBROS DA FAMÍLIA**

**Limite: US\$ 2,000.00 (dois mil dólares)**

**18.1.1.** Esta cobertura garante o pagamento mediante reembolso ou prestação de serviços de despesas com aquisição e/ou remarcação de passagem aérea dos membros da família do Segurado, conforme conceito definido nas Condições Gerais do Seguro, ao local de domicílio ou origem da viagem, por motivo de acidente pessoal ou enfermidade cobertos, ocorridos com o Segurado, durante a vigência da Viagem Segurada.

**18.1.2.** Os membros da família, conforme conceito definido nas Condições Gerais do Seguro, deverão retornar com passagem aérea – classe econômica – sempre que não puderem utilizar a passagem original.

**18.1.3.** Para fins desta cobertura, considera-se familiares, cônjuge, irmãos, os pais, filhos e enteados do Segurado

#### **18.1.4. OCORRÊNCIA DE SINISTRO**

**18.1.5.** Caso a opção do Segurado seja a Prestação de Serviços, o segurado, beneficiário ou representante poderá telefonar para a Central de Atendimento da Porto Seguro, e informar:

- a) O nome completo do segurado, CPF ou o número da Proposta;
- b) O local e o telefone de onde se encontra; e
- c) O problema e o tipo de informação ou ajuda necessárias.

**18.1.6.** Caso a opção do Segurado seja o pagamento da indenização, mediante reembolso para Remarcação de Passagem para Regresso de Membros da Família, conforme conceito definido nas Condições Gerais do Seguro, os documentos básicos necessários são:

- a) "Aviso de Sinistro" preenchido e assinado pelo Segurado;
- b) Relatório Médico assinado pelo Médico Assistente.
- c) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples).
- d) Originais de todos os comprovantes de despesas;
- e) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples).
- f) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.

## **19. FISIOTERAPIA**

**Limite: US\$ 100.00 (cem dólares)**

**19.1.1.** Esta cobertura garante o pagamento, mediante reembolso ou prestação de serviços, em rede autorizada nos locais de destino de viagem, limitada ao valor do Capital Segurado contratado, das despesas para tratamento **fisioterápico para complementação do atendimento da Cobertura de Despesas Médicas, Hospitalares e Odontológicas**, por motivo de acidente pessoal ou enfermidade cobertos, ocorridos durante a vigência da Viagem Segurada.

#### **19.1.2. OCORRÊNCIA DE SINISTRO**

**19.1.3.** Caso a opção do Segurado seja a Prestação de Serviços, o segurado, beneficiário ou representante poderá telefonar para a Central de Atendimento da Porto Seguro, e informar:

- a) O nome completo do segurado, CPF ou o número da Proposta;
- b) O local e o telefone de onde se encontra; e
- c) O problema e o tipo de informação ou ajuda necessárias.

**19.1.4.** Caso a opção do Segurado seja o pagamento da indenização, mediante reembolso da cobertura de Fisioterapia, os documentos básicos necessários são:

- a) "Aviso de Sinistro" preenchido e assinado pelo Segurado;
- b) Relatório Médico assinado pelo Médico Assistente.
- c) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples).
- d) Originais de todos os comprovantes de despesas;
- e) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples).
- f) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.
- g) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.



## 20. DESPESA FARMACÊUTICA

**Limite: US\$ 100.00 (cem dólares)**

**20.1.1.** Esta cobertura garante o pagamento, mediante reembolso, limitada ao valor do Capital Segurado contratado, das despesas com medicamento prescrito **em complementação do atendimento da Cobertura de Despesas Médicas, Hospitalares e Odontológicas** do segurado, por motivo de acidente pessoal ou enfermidade cobertos, ocorridos durante a vigência da Viagem Segurada.

### 20.1.2. OCORRÊNCIA DO SINISTRO

**20.1.3.** Para o pagamento da indenização, mediante reembolso, da cobertura de Despesas Farmacêuticas, os documentos básicos necessários são:

- a) "Aviso de Sinistro" preenchido e assinado pelo Segurado;
- b) Relatório Médico assinado pelo Médico Assistente.
- c) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples).
- d) Originais de todos os comprovantes de despesas;
- e) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples).
- f) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.
- g) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.

## 21. DESPESA JURÍDICA

**Limite: US\$ 1,000.00 (mil dólares)**

**21.1.1.** Esta cobertura garante o pagamento, mediante reembolso ou prestação de serviços, limitada ao valor do Capital Segurado contratado, das despesas de honorários advocatícios para acompanhamento jurídico do Segurado, caso este venha a se envolver em alguma situação cujo tratamento necessite, impreterivelmente, de uma intermediação de profissional legalmente habilitado para este fim, durante a vigência da Viagem Segurada.

**21.1.2.** Não estão contemplados nesta cobertura os gastos e custas processuais e com documentações em geral.

### 21.1.3. OCORRÊNCIA DE SINISTRO

**21.1.4.** Caso a opção do Segurado seja a Prestação de Serviços, o segurado, beneficiário ou representante poderá telefonar para a Central de Atendimento da Porto Seguro, e informar:

- a) O nome completo do segurado, CPF ou o número da Proposta;
- b) O local e o telefone de onde se encontra; e
- c) O problema e o tipo de informação ou ajuda necessárias.

**21.1.5.** Caso a opção do Segurado seja o pagamento da indenização, mediante reembolso da cobertura de Despesas Jurídicas, os documentos básicos necessários são:

- a) "Aviso de Sinistro" preenchido e assinado pelo Segurado;
- b) Relatório Médico assinado pelo Médico Assistente.
- c) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples).
- d) Originais de todos os comprovantes de despesas;
- e) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples).
- f) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.
- g) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.



## **22. PAGAMENTO DE FIANÇA**

**Limite: US\$ 2,000.00 (dois mil dólares)**

**22.1.1.** Esta cobertura tem por objetivo garantir ao Segurado, mediante reembolso, limitado ao valor do Capital Segurado contratado, das despesas com fiança judicial para liberdade provisória, durante a vigência da Viagem Segurada.

**22.1.2.** Cobre as despesas com o pagamento de fiança, devido a ordem de prisão ou detenção indevida do Segurado, durante a Viagem Segurada, por parte de qualquer governo ou poder estrangeiro, até o limite do Capital Segurado contratado.

### **22.1.3. OCORRÊNCIA DO SINISTRO**

**22.1.4.** Para o pagamento da indenização, mediante reembolso, da cobertura de Pagamento de Fiança, os documentos básicos necessários são:

- a) "Aviso de Sinistro" preenchido e assinado pelo Segurado;
- b) RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado (cópia simples);
- c) Originais de todos os comprovantes de despesas;
- d) Boletim de Ocorrência Policial se for o caso (cópia simples);
- e) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento;
- f) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.

## **23. DANOS DE BAGAGEM**

**Limite: US\$ 100,00 (cem dólares)**

**23.1.1.** Esta cobertura garante ao próprio Segurado o pagamento de Capital Segurado, limitado ao valor contratado, das despesas relativas aos danos ocasionados à(s) mala(s) do Segurado ocorridos durante Viagem Segurada, desde que sob a responsabilidade da Companhia Aérea ou Marítima e, devidamente comprovado através de apresentação de documento comprobatório.

**23.1.2.** A indenização será equivalente ao custo de reposição das malas danificadas, até o limite do capital contratado.

**23.1.3.** A indenização só será paga mediante apresentação do Registro da Cia Transportadora.

### **23.1.4. OCORRÊNCIA DO SINISTRO**

**23.1.5.** Para o pagamento da indenização, mediante reembolso, da cobertura de Danos e bagagem, os documentos básicos necessários são:

- a) Aviso de Sinistro preenchido pelo Segurado;
- b) Formulário original P.I.R (Property Irregularity Report), onde foi comunicado o ocorrido à Empresa Aérea para viagens aéreas ou documento original emitida pela Companhia Marítima onde foi comunicado o ocorrido, para viagens marítimas;
- c) Cópia autenticada do RG e CPF do Segurado;
- d) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento.

## 24. COBERTURA DE EXTRAVIO DE BAGAGEM

**Limite: R\$ 2.500 (dois mil e quinhentos reais)**

**24.1.1.** Esta cobertura garante ao próprio Segurado o pagamento do capital Segurado, em caso de extravio, roubo, furto simples ou destruição total da bagagem do segurado pela empresa aérea ou marítima, até o limite do Capital Segurado contratado, dentro do período de vigência da Viagem Segurada.

**24.1.2.** Será obrigatória a apresentação do relatório comprobatório de perda (PIR – Property Irregularity Report) emitido pela companhia aérea.

**24.1.3.** Para viagens marítimas faz-se necessária a apresentação da carta original emitida pela Companhia Marítima confirmando o extravio definitivo.

**24.1.4.** O pagamento da indenização da cobertura de Extravio de Bagagem ocorrerá somente após o pagamento de indenização pela Companhia aérea ou marítima.

### 24.1.5. OCORRÊNCIA DO SINISTRO

**24.1.6.** Para o pagamento da indenização da cobertura de Extravio de Bagagem, os documentos básicos necessários são:

- a) Aviso de Sinistro preenchido pelo Segurado;
- b) Formulário original P.I.R (Property Irregularity Report), onde foi comunicado o ocorrido à Empresa Aérea para viagens aéreas ou carta original emitida pela Companhia Marítima confirmando o extravio definitivo, para viagens marítimas;
- c) Ticket da bagagem original;
- d) Recibo de indenização emitido pela Companhia aérea ou marítima;
- e) Cópia do RG e CPF do Segurado;
- f) Autorização para crédito em conta corrente no caso de eventual pagamento;
- g) Formulário Original de Registro de Informações Cadastrais.

## 25. ÂMBITO TERRITORIAL

**25.1.** Os serviços de Assistência Emergencial serão elegíveis quando o Segurado desembarcar em qualquer país da América Latina, incluindo o território brasileiro.

**25.2.** Não haverá cobertura para eventos decorrentes de viagens de motocicleta na América Latina.

## 26. ORIENTAÇÃO E ENVIO EM CASO DE PERDA DE DOCUMENTOS E/OU CARTÃO DE CRÉDITO

### 26.1.1. Documentos Pessoais e Cartão de Crédito / Débito / Pré-pago

**26.1.1.1.** Em casos de extravio (perda, furto ou roubo) de qualquer documento pessoal, imprescindível para prosseguimento da viagem, o Serviço de Assistência, sempre que possível, fornecerá informações relativas à como proceder com a polícia local, endereços e telefones de consulados, embaixadas ou administradoras de cartões de crédito indicando o número de telefone para cancelamento. A Central de Assistência poderá ainda entrar em contato com os membros da família, a fim de enviar cópias desses documentos ao Segurado.  
**Limite de peso do documento: 01 Kg dentro das exigências de postagem.**

## 26.1.2. Documentos Empresariais

- 26.1.2.1.** Em casos de extravio de qualquer documento imprescindível ao seu trabalho (pen drive, CDs, relatórios etc.), a Central de Assistência, sempre que possível enviará cópias desses documentos ao Segurado, desde que a empresa os disponibilize.
- 26.1.2.2.** O Serviço de Assistência não se responsabiliza por gastos ou custos ligados emissão de documentos pessoais, bilhetes aéreos, cartões de crédito, débito ou pré-pagos, roubados ou extraviados.  
**Limite de peso do documento: 01 kg dentro das exigências de postagem**

## 27. ACOMPANHAMENTO DA LOCALIZAÇÃO E ENCAMINHAMENTO DE BAGAGEM

- 27.1.1.** No caso de extravio de bagagem do Segurado, regularmente despachada em voos regulares, o Serviço de Assistência poderá assisti-lo na localização junto à Companhia Aérea responsável pelo transporte.
- 27.1.2.** Para tanto, é necessário que o Segurado, assim que tomar ciência do extravio de sua bagagem e antes de deixar o aeroporto, comunique o extravio à Companhia Aérea responsável, oficializando sua reclamação através de formulário próprio (P.I.R. – Property Irregularity Report).
- 27.1.3.** Feito isto, o Segurado deverá informar o Serviço de Assistência para que este possa realizar o acompanhamento do processo de localização da bagagem junto à Cia. Aérea, bem como informar o domicílio transitório para que, no caso da companhia transportadora notificar a localização da bagagem, esta possa lhe ser enviada.
- 27.1.4.** O serviço de acompanhamento será realizado pelo período máximo de até 15 (quinze) dias, contados do acionamento da Central de Assistência.

## 28. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

- 28.1.1.** Caso o Segurado esteja impossibilitado de entrar em contato diretamente com sua família por motivo de acidente ou Enfermidade e tenha que transmitir mensagem de caráter urgente, o Serviço de Assistência encarregar-se-á da transmissão da mensagem por meio telefônico.

## 29. PORTO VIAJE BEM

### 29.1.1. Assessoria Pré-Viagem

Antes mesmo do início da viagem, assim que a compra do Plano escolhido for efetivada, o Segurado terá a sua disposição um serviço especializado para ajudar e orientar sobre questões da sua viagem, possibilitando que o mesmo possa organizar todos os detalhes na preparação da mesma, seja de turismo ou de negócios.  
O objetivo deste serviço é prestar todo o suporte e informação relacionada a um determinado local, nas seguintes especialidades:

### 29.1.2. Viagem

Destinos exóticos, lugares remotos, ecoturismo, viagens de férias ou de negócios, viagens para a prática de esportes radicais ou esportes de inverno, viagens de aventura, viagens de fim de semana, feriados prolongados.

#### Serviços oferecidos:

- Reserva e compra de passagem aérea, de navio, de trem;
- Elaboração e organização de pacotes de viagem personalizados;
- Indicação e reserva de hotel;
- Organização de Transfer (IN/OUT) ;

- Organização de Locação de veículos;
- Indicação de City tour, passeios temáticos e city guides;
- Montagem de Agenda Cultural (eventos culturais, esportivos e sociais);
- Indicação de passeios, trilhas, roteiros e caminhadas relacionadas à localidade de destino;
- Informações de como chegar ao local de destino, obtenção de mapas, telefones e endereços úteis;
- Elaboração de roteiros de viagem e pesquisa de localidade.

### **29.1.3. Entretenimento e Cultura**

Serviços oferecidos:

- Compra e entrega de ingressos para teatro, espetáculos musicais, shows, eventos diversos;
- Compra e entrega de ingressos para torneios esportivos nacionais e internacionais, automobilismo, jogos de futebol;
- Elaboração de Agenda Cultural e dicas relacionadas à programação noturna.

**29.1.3.1.** Todos os custos relacionados com as solicitações dos serviços do Porto viagem bem serão de inteira responsabilidade do Segurado.

- a) Em relação ao PORTO VIAJE BEM não estão contemplados os custos que envolvam a aquisição dos serviços solicitados.