



# seguros promo

## Olá, segurado!

Aqui está o seu manual com as principais informações de como acionar o seguro e condições de uso das coberturas durante sua viagem. O Seguros Promo te deseja uma ótima e tranquila viagem.

### **ATENÇÃO:**

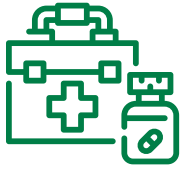
As informações apresentadas neste manual são apenas orientações básicas para acionamento do seguro. Consulte essas e as demais regras e coberturas detalhadas na apólice de seguro e nas condições gerais.

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.

# Sumário

<b>DMHO (Despesas Médicas Hospitalares e Odontológica) e cobertura farmacêutica</b>	<b>3</b>
Assistência médica hospitalar e odontológica	3
Cobertura médica em caso de diagnóstico de COVID-19	4
Cobertura farmacêutica	4
<b>Coberturas para sua bagagem</b>	<b>6</b>
Danos à mala	6
Atraso de bagagem	7
Extravio de bagagem	7
<b>Precisa alterar ou cancelar o seu seguro?</b>	<b>8</b>





## DMHO (Despesas Médicas Hospitalares e Odontológica) e Cobertura Farmacêutica

Caso você precise de atendimento médico hospitalar ou odontológico, entre em contato diretamente com a seguradora pelos telefones de contato listados na cartilha de contatos de emergência e em sua apólice, ambas enviadas no e-mail de compra aprovada do seu pedido. A central de assistência irá verificar a disponibilidade de atendimento em redes credenciadas onde o atendimento será pago pela seguradora, ou irá orientá-lo para o atendimento por reembolso.

**Lembrando que estas coberturas garantem atendimentos para urgência e emergência\* e não cobrem consultas e procedimento de rotina.**

Abaixo vão algumas dicas para utilização destas coberturas:

### ASSISTÊNCIA MÉDICA HOSPITALAR E ODONTOLÓGICA

Em contato com a central de assistência, irão verificar qual tipo de atendimento você precisa e qual a disponibilidade de redes credenciadas onde você está. A seguradora irá lhe passar as orientações para ser atendido(a) por um prestador. Neste caso, **informe sempre o endereço da seguradora no seu cadastro no hospital, clínica, consultório.** Isso evitará que após o fim da sua viagem, você receba faturas que deverão ser pagas pela seguradora.

Caso não haja disponibilidade de redes credenciadas a seguradora irá te orientar para um atendimento por reembolso. Neste caso, **é imprescindível que guarde o relatório/laudo médico fornecido pelo profissional que lhe atender e comprovantes de pagamento das despesas do atendimento.**

Além desses, a seguradora poderá solicitar outros documentos, que podem ser consultados nas condições gerais do seu seguro.



## COBERTURA MÉDICA EM CASO DE DIAGNÓSTICO DE COVID-19

Por se enquadrar na classificação de Pandemia, **despesas médicas e hospitalares devido a diagnóstico de COVID-19 não são cobertos pela cobertura regular de DMH.**

Caso tenha contratado um plano com o adicional de Despesas Médicas e Hospitalares por COVID-19, você terá a garantia de uma indenização em forma de reembolso, **caso seja diagnosticado com coronavírus durante a sua viagem.**

Este adicional cobrirá única e exclusivamente despesas relacionadas a COVID-19 e **não garante cobertura dos gastos com Teste de COVID-19** para admissão no país visitado. Além disso, a cobertura não válida para gastos com tratamentos/medicamentos experimentais, e só será válida no caso de diagnóstico de COVID-19 em viagem, ou seja, após constatada a saída do segurado do seu país (ou cidade, em caso de seguro nacional) de moradia.

Consulte as condições gerais do seguro e a seguradora para mais informações.

## COBERTURA FARMACÊUTICA

Passou por um atendimento médico e foi lhe receitado alguma medicação? Você poderá adquirir estes medicamentos em qualquer farmácia e solicitar o reembolso depois. Esta cobertura garantirá reembolso, até o limite do valor descrito em sua apólice, das **despesas com a compra de medicamentos necessários em virtude de atendimento médico ou odontológico prescritos por um médico em viagem.**

Os medicamentos adquiridos sem prescrição de um médico, ou com receita obtida no Brasil, não serão cobertos. Para o reembolso, **é importante que tenha laudo e receituário médico comprovando a prescrição e cupons/comprovantes fiscais da compra dos mesmos.**

Lembre-se: consulte as condições gerais para conferir a lista completa de documentos solicitados pela seguradora para obter o reembolso.



### **Considera-se:**

a) **Emergência:** situação onde o segurado necessita de atendimento imediato, pois existe risco de morte;

b) **Urgência:** situação onde o segurado necessita de atendimento, não caracterizado como de emergência, podendo aguardar o atendimento de casos emergenciais.





## Coberturas para sua bagagem

Em caso de atraso, extravio ou danos à sua mala comunique a companhia aérea/marítima antes mesmo de sair do aeroporto e obtenha o “P.I.R” (Relatório de Irregularidade de Propriedade), ou similar, assim que identificar o ocorrido.

**Sem este (“P.I.R”) não será possível o acionamento do seguro.**  
Lembre-se também de guardar os tíquetes de bagagem original, ok?

Abaixo vão algumas dicas para utilização destas coberturas:

### **DANOS À MALA**

Essa cobertura, desde que contratada, garante o reembolso ou indenização correspondente ao valor do pago pelo reparo da mala danificada durante transporte aéreo, rodoviário, ferroviário ou marítimo, limitado ao capital segurado, deduzindo-se do valor a ser indenizado qualquer valor pago pela companhia transportadora.

Para solicitação da indenização/reembolso, além do P.I.R (Relatório de Irregularidade de Propriedade) e do tíquete de bagagem original, a seguradora irá solicitar **um orçamento e laudo técnico para reparo de malas danificadas** ou notas fiscais de compra, caso o reparo não seja possível. Por isso, é muito importante que os guarde!

Além disso, a seguradora poderá solicitar outros documentos, então não deixe de consultar todas as condições gerais de sua apólice.



## ATRASO DE BAGAGEM

Essa cobertura, desde que contratada, garante o reembolso dos gastos com compra de itens de primeira necessidade e de higiene pessoal, considerados indispensáveis, em caso de atraso de bagagem durante o transporte aéreo.

**A cobertura poderá ser utilizada após 6, 8 ou 12 horas de atraso, apenas em voos de ida com desembarque no exterior. Este prazo varia de seguradora para seguradora, consulte as condições gerais do seu plano para mais informações.**

Para solicitação do reembolso, além do P.I.R (Relatório de Irregularidade de Propriedade) e do tíquete de bagagem original, a seguradora irá solicitar **as notas fiscais originais dos valores gastos na compra de roupas e produtos de higiene.**

A seguradora poderá solicitar outros documentos, então verifique as condições gerais da apólice.

## EXTRAVIO DE BAGAGEM

Essa cobertura, desde que contratada, garante o pagamento de uma indenização correspondente aos prejuízos sofridos **em caso de extravio definitivo, ou seja, quando não há mais possibilidade de devolução, sob responsabilidade da companhia aérea/marítima.**

O pagamento da indenização será de acordo com a modalidade contratada SUPLEMENTAR ou COMPLEMENTAR. Esta opção varia de seguradora para seguradora, consulte as condições gerais do seu plano para mais informações.

Para solicitação do reembolso, além do P.I.R (Relatório de Irregularidade de Propriedade) e do tíquete de bagagem original, a seguradora irá solicitar **o termo de quitação da indenização paga pela Companhia Transportadora ou declaração de não ressarcimento.**

Podendo também ser solicitado outros documentos descritos nas condições gerais, então não deixe de consultar a lista de documentos completa na sua apólice.





## Precisa alterar ou cancelar o seu seguro?

Qualquer alteração ou cancelamento poderá ser solicitada pelo e-mail atendimento@seguros promo.com.br ou pela nossa Central de Ajuda, **até 1 dia antes do início da vigência da sua apólice**. Ou seja, se você contratou o seguro com o início no dia 10, por exemplo, deve informar a alteração/cancelamento até o dia 9 do mesmo mês.

Caso ultrapasse esse prazo, nenhuma alteração poderá ser feita.

### Lembre-se:

O procedimento de **alteração e remarcação** poderá ter custo, por isso um orçamento será realizado por nossa equipe de atendimento, após sua solicitação.

Em caso de **cancelamento com crédito**, a solicitação poderá ser feita a qualquer momento antes do início da vigência da apólice atual. Prazos e condições poderão ser consultados em nossa central de ajuda ou em contato com o nosso atendimento.

Optando pelo **cancelamento com reembolso**, você terá reembolso integral caso a solicitação ocorra até o 7º dia após a compra. Após o prazo de 7 dias, ou seja, *a partir do 8º dia após a compra, conforme previsto em nosso termo de uso, haverá a aplicação de multa contratual de 20% do valor total da compra*, respeitado o valor mínimo de R\$50,00, que será descontado do valor a ser reembolsado.







Para utilização do seu seguro entre sempre em contato direto com a seguradora. Caso não consiga, acione o Seguros Promo para que possamos te auxiliar na abertura do chamado.

Estamos disponíveis para te auxiliar de segunda a sexta, de 8h às 20h, e aos sábados, domingos e feriados, das 10h às 16h, Horário de Brasília.

**Telefone:** (31) 4000-1667

**E-mail:** atendimento@seguros promo.com.br

**Central de ajuda:** <https://www.seguros promo.com.br/atendimento>

Todas as coberturas e garantias serão oferecidas pela seguradora. O site Seguros Promo é limitado a intermediar e orientar o contato com a seguradora.

**A cada destino, uma nova surpresa.  
Seguros Promo com você em todas.**