Manual de Utilização *do Seguro Viagem*

O seguro-viagem oferecido a você pela Sami, em parceria com a Generalli Brasil Seguros, tem como objetivo cobrir emergências, urgências e imprevistos em viagens nacionais a partir de 70km da sua residência, para viagens de até 90 dias. O seguro já fica ativo a partir da Data de Vigência do seu plano e você não precisa avisar antes da viagem.

O que o seguro viagem cobre?

Urgência, Emergência e Imprevistos.

O que o seguro viagem não cobre?

Tratamento preventivo, tratamento definitivo e demais serviços apresentados nas *Condições Gerais*

Lembre-se: não é uma assistência médica.

Em casos emergenciais, com risco à vida, busque o atendimento mais próximo para o socorro imediato e, posteriormente, contate a Central de Assistência Generali.

A Generali oferece assistência à pessoa segurada, para que ela não precise agir por conta própria. Em outras palavras, está ***disponível 24 horas por dia para te auxiliar em momentos de viagens nacionais***, tirar dúvidas, organizar atendimento relacionado à utilização do seguro-viagem e ainda oferecer uma alternativa para que você não precise pagar por atendimento médico, por exemplo. Além disso, ***a assistência Generali receberá as solicitações de reembolsos e auxiliará com todos os fatos ocorridos na viagem.***

Acionando o Seguro Viagem

Canal de atendimento

0800 727 2074

Forneça seus dados ao operador

1. Nome completo e CPF;
2. Endereço completo de onde se encontra;
3. Meios de contato no destino ;
4. Sintomas apresentados ou informações relativas a suas necessidades.

Fluxo de Atendimento

1. O operador registrará seus dados para organizar o atendimento mais adequado e mais próximo possível.

2. O operador lhe retornará no telefone ou e-mail fornecido para informar os detalhes de seu atendimento médico ou passar as instruções solicitadas de acordo com a necessidade

3. Ocorrerá o atendimento médico

Fluxo de Atendimento Médico

1. No caso de o médico solicitar exames ou outros procedimentos, é necessário repetir o processo de contato com a Central Operativa para que o operador possa requerer o pedido e relatório médico relativo ao atendimento

2. O médico da Central Operativa fará a análise dos documentos para decisão de aprovação, de acordo com os termos das *Condições Gerais*;

3. Em seguida, o operador lhe contatará para informar a decisão e próximos passos.

Processo de Reembolso

O que ocorre se não for possível o contato?

1. Realize o pagamento e guarde relatório médico e comprovantes de gastos.

2. Caso não consiga o contato, por motivo de emergência ou impossibilidade, o atendimento poderá ocorrer diretamente em prestador de sua preferência.

3. ***Contate a Central Operativa assim que possível para instruções sobre o procedimento de análise de reembolso***

Documento para Reembolso

1. Formulários preenchidos;

2. Documentos relativos aos procedimentos;

3. Comprovantes pagamento;

4. Recibos com data, descrição dos gastos e local da despesa.

5. Exemplos de documentação necessária: ticket aéreo, comprovante de pedágio, reserva de hotel, dentre outros.

Rede Credenciada Generali

Por se tratar de um seguro-viagem, não há uma lista de redes credenciadas. Em vez disso, a central verifica, no momento da solicitação, o prestador mais próximo que pode aceitar a garantia de pagamento.

No momento do contato com a Central de Atendimento da Generali, seus dados serão solicitados para abrir a solicitação. Em seguida, um prestador será contatado para verificar a disponibilidade de atendimento para os sintomas apresentados pela pessoa segurada e a presença da estrutura necessária.

A consulta será agendada, o pedido de autorização será feito pela Generali e você receberá um retorno com os detalhes. Assim, nossos membros não precisam se preocupar em realizar esses procedimentos por conta própria, em locais com rede disponível.

Coberturas

Aqui na tabela, estão listados os limites de cobertura fornecidos pelo seguro em situações em que é necessário acioná-lo:

Coberturas (território nacional)	*Limite de Capital*
Despesas Médicas Hospitalar e Odontológica	R$ 30.000,00
Despesas Farmacêuticas	R$ 1.000,00
Regresso Sanitário	R$ 30.000,00
Translado de Corpo	R$ 30.000,00
Translado Médico	R$ 30.000,00
Extravio de Bagagem	R$ 1.000,00

Central de atendimento Própria

Telefone | 0800 727 2074

24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

Dúvidas Frequentes

Tive o primeiro atendimento médico e foram solicitados procedimentos posteriores ao da consulta emergencial (como: especialista, exames, internação, cirurgia e etc.), o que devo fazer?

Para a organização de atendimento posterior à consulta emergencial, é necessário que o segurado envie para a Sami, para que nossa equipe de auditoria médica analise a cobertura de acordo com o plano contratado:

- O relatório médico da primeira consulta;
- Encaminhamento para o procedimento em questão.

O que fazer quando receber faturas do atendimento realizado?

Cada prestador envolvido no atendimento médico faz seu próprio faturamento. Assim, as faturas relativas aos serviços utilizados normalmente serão enviadas para o endereço do próprio segurado. Caso isso ocorra, o cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento Generali, através do telefone 0800 727 2074.

Existem situações não cobertas?

Os produtos contratados possuem itens de exclusão. Atente-se e verifique as *Condições Gerais*.

Há prazo para solicitar análise de reembolso?

O segurado pode solicitar análise de reembolso até 01 ano após o serviço utilizado/pago.

Como é feito o pagamento do valor aprovado?

O pagamento é feito em *Conta Corrente* Brasileira e em moeda nacional.

O pagamento do reembolso poderá ser realizado em contas de terceiros?

Sim, desde que o termo de autorização seja previamente preenchido, assinado e reconhecida a firma pelo segurado. O modelo desse documento consta no Formulário de Reembolso que é *enviado ao cliente*, para utilização quando for o caso.

A partir de quantos KM da minha residência posso utilizar o seguro?

A partir de 70 KM do endereço de residência cadastrado junto a Sami para viagens de até 90 dias.

Desejamos uma excelente viagem!
Em caso de urgência a central de assistência Generali estará à disposição, 24 h por dia, 365 dias do ano.

Representante de seguro viagem em parceria com a GENERALI BRASIL SEGUROS S.A.| CNPJ: 33.072.307/0001-57 | | Processo SUSEP nº15414.610536/2022-67