

# Manual de Utilização do Seguro Viagem

O seguro-viagem oferecido a você pela Sami, em parceria com a Europ Assistance (Grupo Generali Brasil Seguros), tem como objetivo cobrir emergências, urgências e imprevistos em viagens nacionais a partir de 70 KM 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 EUROP.

A Europ 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 Europ 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**

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

**Fluxo de Atendimento**

- O operador registrará seus dados para organizar o atendimento mais adequado e mais próximo possível.
- 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
- Ocorrerá o atendimento médico

**Fluxo de Atendimento Médico**

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

- Realize o pagamento e guarde relatório médico e comprovantes de gastos.
- Caso não consiga o contato, por motivo de emergência ou impossibilidade, o atendimento poderá ocorrer diretamente em prestador de sua preferência.
- Contate a Central Operativa assim que possível para instruções sobre o procedimento de análise de reembolso**

**Documento para Reembolso**

- Formulários preenchidos;
- Documentos relativos aos procedimentos;
- Comprovantes pagamento;
- Recibos com data, descrição dos gastos e local da despesa.
- Exemplos de documentação necessária: ticket aéreo, comprovante de pedágio, reserva de hotel, dentre outros.

**Rede Credenciada Assistência Europ**

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 Europ, 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 Europ 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 Europ, 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 Europ estará à disposição, 24 h por dia, 365 dias do ano.**