



## SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO

**Olá viajante!**

Neste material você encontrará orientações, formulários e documentos necessários para iniciar o processo de comunicação de sinistro, atenção para todos os detalhes e, em caso de dúvidas, entre em contato conosco pelo email:  
[contato@assistseguroviagem.com.br](mailto:contato@assistseguroviagem.com.br).

### **IMPORTANTE:**

Preencha o formulário AVISO DE SINISTRO de forma legível, reúna todos os documentos solicitados e encaminhe para o email abaixo:  
[reembolso@assistseguroviagem.com.br](mailto:reembolso@assistseguroviagem.com.br)

O e-mail deverá ter um tamanho total de 10 MB. **ATENÇÃO:** formatos de arquivos MP3, ZIP e HTML não serão aceitos.

O prazo para análise do processo de sinistro é de até 30 dias corridos de acordo com a regulamentação SUSEP a partir do recebimento de toda documentação básica completa. A Seguradora iniciará a contagem desse prazo somente após o recebimento dos documentos completos.

Providencie e encaminhe a documentação completa de uma única vez, isso evita atrasos e interrupções no prazo de análise do sinistro.

Se necessário, a SEGURADORA solicitará documentos complementares para análise do processo de sinistro.

### **ELAÇÃO DE DOCUMENTOS BÁSICOS E OBRIGATÓRIOS DO SEGURADO**

- Formulário de Aviso de Sinistro;
- Formulário de Autorização de Pagamento de Indenização Pessoa Física;
- Cópia do RG e CPF do segurado;
- Cópia do comprovante de endereço atual em nome do segurado;
- Cópia do certificado/voucher do seguro contratado;
- Cópia de todos os comprovantes de pagamentos de acordo com a cobertura que será acionada, sendo fatura do cartão de crédito contendo a descrição da despesa, nota fiscal, cupom fiscal, recibos, etc.;
- Cópia do cartão/bilhete de embarque;
- Demais documentos de acordo com a cobertura que será acionada (vide relação abaixo)

## DOCUMENTOS COMPLEMENTARES DE ACORDO COM AS COBERTURAS

### 1. Cancelamento ou interrupção de viagem:

Todos os documentos básicos e obrigatórios do segurado informados no início deste kit;  
Cópia do laudo médico ou atestado de óbito que atestem o cancelamento ou a necessidade de retorno;  
Cópia das faturas e/ou recibos que comprovem os pagamentos da multa retida no caso de cancelamento;  
Carta do operador/agência discriminando as penalizações e custos a serem arcados pelo segurado;  
Comprovante de vínculo familiar (quando o evento ocorrer em função de parentes);  
Cópia das faturas e/ou recibos que comprovem os pagamentos das despesas pela interrupção de viagem.

### 2. Atraso de Voo:

Todos os documentos básicos e obrigatórios do segurado informados no início deste kit;  
Cópia dos comprovantes de despesas com alimentação e hospedagem;  
Cópia da declaração da Companhia Aérea confirmando o atraso;  
Recibo de indenização da empresa responsável pelo transporte assinado pelo reclamante.

### 3. Extravio, dano ou demora na localização de bagagem:

Todos os documentos básicos e obrigatórios do segurado informados no início deste kit; Cópia do tíquete de bagagem;

Cópia do relatório comprobatório de perda ou dano emitido pela companhia aérea transportadora responsável (PIR - Property Irregularity Report), ou registro em órgão policial competente, caso a companhia não emita o relatório comprobatório;  
Cópia da nota fiscal e/ou cupom fiscal dos gastos obtidos pela demora na localização da bagagem;  
Declaração da companhia aérea confirmando a demora na localização de bagagem;  
Recibo de indenização da empresa responsável pelo transporte assinado pelo reclamante.

### 4. Prorrogação de estadia:

Todos os documentos básicos e obrigatórios do segurado informados no início deste kit;  
Cópia do relatório/laudo médico preenchido pelo profissional habilitado que prestou o atendimento, com os motivos que impediram o retorno ao Brasil.  
Nota fiscal das diárias de hotel;  
Cópia das faturas e/ou recibos que comprovem os pagamentos das diárias de hotel.

### 5. Retorno antecipado:

Todos os documentos básicos e obrigatórios do segurado informados no início deste kit;  
Cópia do relatório médico/laudo preenchido profissional habilitado que prestou o atendimento, com a recomendação de retorno ao Brasil;  
Cópia das faturas e/ou recibos que comprovem os pagamentos da multa retida no caso de cancelamento;  
Carta do operador/agência discriminando as penalizações e custos a serem arcados pelo segurado

## DOCUMENTOS COMPLEMENTARES DE ACORDO COM AS COBERTURAS

### **6. Despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas:**

Todos os documentos básicos e obrigatórios do segurado informados no início deste kit;  
Cópia de exames de imagem e relatório médico informando diagnóstico e tratamento realizado.  
Cópia de todos os comprovantes de pagamentos das consultas médicas e hospitalares pelo segurado.

### **7. Despesas farmacêuticas:**

Todos os documentos básicos e obrigatórios do segurado informados no início deste kit;  
Cópia do receituário/prescrição médica;  
Cópia dos recibos, nota fiscal ou cupom fiscal de compra do medicamento durante a viagem segurada.

### **8. Despesas com acompanhante em caso de hospitalização prolongada:**

Todos os documentos básicos e obrigatórios do segurado informados no início deste kit;  
Cópia do RG e CPF do acompanhante;  
Cópia do comprovante de pagamento contendo o valor das passagens aéreas e bilhetes emitidos (ida e volta) do acompanhante;  
Relatório e/ou laudo emitido por profissional habilitado que prestou o atendimento, contendo as especificações técnicas, diagnóstico, data de entrada e saída do hospital;  
Cópia dos comprovantes, notas fiscais, faturas e/ou recibos que comprovem os pagamentos das despesas com o acompanhante, inclusive despesas com hospedagem e voo.

### **9. Morte Acidental:**

Todos os documentos básicos e obrigatórios do segurado informados no início deste kit;  
Boletim de ocorrência emitido pela autoridade competente local;  
Cópia do atestado de óbito;  
Formulário de Declaração de Únicos

Herdeiros;

Cópia de Certidão de Casamento com averbação do óbito ou prova de União Estável, no caso de companheiro (a);

Cópia do RG e CPF do cônjuge ou companheiro;  
Cópia do Comprovante de Endereço em nome do cônjuge ou companheiro;

Cópia do RG e CPF de todos os herdeiros do segurado;

Cópia do Comprovante de Endereço em nome dos herdeiros do segurado.

### **10. Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente:**

Todos os documentos básicos e obrigatórios do segurado informados no início deste kit;

Cópia do Boletim de Ocorrência emitido pela autoridade competente local;

Cópia do relatório preenchido pelo médico assistente do sinistrado, informando o percentual de perda funcional apresentado após a alta definitiva do tratamento médico e fisioterápico;  
Cópia dos laudos e exames médicos realizados.

### **11. Perda, Roubo e Danos a Documentos de Viagem:**

Todos os documentos básicos e obrigatórios do segurado informados no início deste kit;

Cópia do Boletim de Ocorrência emitido pela autoridade competente local;

Cópia dos comprovantes de despesas incorridas pelo segurado na reposição dos documentos de viagem.