

# FAQ

## Seguro Viagem

*Criação: 27/12/2021*

*Atualização: 18/07/2023*



# Índice

---

- 03. Covid-19
- 07. Contratação
- 13. Planos
- 16. Plano Mundo Diamante
- 17. Regras de Países
- 19. Cruzeiros
- 20. Remarcação de Passagem
- 20. Extensão de Viagem
- 22. Formas de Pagamento
- 23. Cancelamento
- 23. Assistências





# Covid-19

## Como funciona a cobertura de Covid-19 no seguro viagem?

A Covid-19 é uma doença contagiosa e, desde que um cliente do seguro viagem apresente o teste positivo confirmando a contaminação pelo vírus, passa a ter cobertura dentro das demais coberturas com atendimento para doença como, por exemplo, DMHO.

## O seguro viagem cobre morte por Covid-19?

Não, a cobertura de morte é apenas para acidente e, nesse caso, a doença não se enquadra como acidente.

## Se um cliente falecer de Covid-19 durante o período da viagem, terá o serviço completo da assistência funeral?

Sim, a família vai contar com o serviço de assistência funeral, mas ressaltamos que a indenização por morte não se enquadra para a cobertura de Covid-19.

## O seguro tem cobertura para o exame de PCR?

Não. O teste para covid-19, exigido pelas Companhias aéreas, não tem cobertura no seguro viagem, sendo de responsabilidade do passageiro os custos com esse procedimento.

## Existe cobertura de Covid-19 para o período de quarentena?

Não existe uma cobertura específica para quarentena, mas nos casos em que um cliente estiver com covid-19, orientamos que apresente o teste positivo confirmando a contaminação pelo vírus para, durante o período em que estiver com a doença, ter cobertura para o que for decorrente da Covid-19, incluindo hospedagem\* e remarcação de passagem (apenas uma vez).

## Como funciona a cobertura de Covid-19 no seguro viagem?

A Covid-19 é uma doença contagiosa e, desde que um cliente do seguro viagem apresente o teste positivo confirmando a contaminação pelo vírus, passa a ter cobertura dentro das demais coberturas com atendimento para doença como, por exemplo, DMHO.

\*Verifique o limite de diárias de acordo com o plano contratado



# Covid-19

## O seguro viagem cobre morte por Covid-19?

Não, a cobertura de morte é apenas para acidente e, nesse caso, a doença não se enquadra como acidente.

## Se um cliente falecer de Covid-19 durante o período da viagem, terá o serviço completo da assistência funeral?

Sim, a família vai contar com o serviço de assistência funeral, mas ressaltamos que a indenização por morte não se enquadra para a cobertura de Covid-19.

## O seguro tem cobertura para o exame de PCR?

Não. O teste para covid-19, exigido pelas Companhias aéreas, não tem cobertura no seguro viagem, sendo de responsabilidade do passageiro os custos com esse procedimento.

## Existe cobertura de Covid-19 para o período de quarentena?

Não existe uma cobertura específica para quarentena, mas nos casos em que um cliente estiver com covid-19, orientamos que apresente o teste positivo confirmando a contaminação pelo vírus para, durante o período em que estiver com a doença, ter cobertura para o que for decorrente da Covid-19, incluindo hospedagem\* e remarcação de passagem (apenas uma vez).

## Um cliente tem cobertura se for diagnosticado com Covid-19 e não conseguir retornar para casa por ter que cumprir quarentena?

Quando um cliente testa positivo para Covid-19 antes de embarcar, significa que ficou doente dentro do período de vigência da apólice. Nesse caso, orientamos que apresente um teste positivo confirmando a contaminação pelo vírus, para devida comprovação, dessa forma, terá cobertura para as situações decorrentes da doença até estabilização do quadro clínico e retorno a domicílio.



# Covid-19

**Se um cliente testar positivo para covid-19, mas não apresentar sintomas. Tem cobertura para quarentena?**

Sim, desde que apresente o resultado do teste positivo. Dessa forma, ficará disponível a cobertura de hospedagem\* e remarcação de passagem (apenas uma vez) de acordo com o plano contratado. Orientamos que um novo teste para covid-19 seja feito entre 5 e 7 dias após o resultado positivo, para o retorno da viagem.

**Qual parte da Condição Geral apresenta a cobertura para Covid-19?**

Não existe uma cobertura específica para Covid-19 no seguro viagem. A doença passou a ser considerada para atendimento dentro das proteções que cobrem doença. A partir do dia 8/10/2021, a informação descrita na apólice é:

*"Condição Especial/Particular do Seguro Viagem Individual (para eventos vinculados direta ou indiretamente ao Covid-19): item 5 - Riscos Excluídos, a alínea 'c' do item 5.1 da referida Condição Geral, onde são excluídos eventos decorrentes de epidemias ou pandemias declaradas por órgãos competentes, não será aplicada para os casos decorrentes de COVID-19, observando-se os demais termos e coberturas contratadas."*



**Se um cliente for diagnosticado com Covid-19 pode solicitar o acionamento da cobertura de Cancelamento da Viagem?**

Sim, desde que apresente o teste positivo confirmando a contaminação pelo vírus, antes do início da viagem.

**Qual limite de contratação do capital segurado para a cobertura de Covid-19?**

Não existe uma cobertura específica para Covid-19 no seguro viagem. A doença passou a ser considerada para atendimento dentro das proteções que cobrem doença, dessa forma, o capital segurado é equivalente a cobertura acionada.



# Covid-19

Existe cobertura para remarcação de passagem caso um cliente seja diagnosticado com Covid-19?

Sim, desde que apresente o resultado do teste positivo. Dessa forma, ficará disponível a cobertura de remarcação de passagem (apenas uma vez) de acordo com o plano contratado. Orientamos que um novo teste para covid-19 seja feito entre 5 e 7 dias após o resultado positivo, para o retorno da viagem.

Se apenas um cliente testar positivo para covid-19, mas os familiares que estão em viagem não. Tem cobertura?

Como o seguro viagem é individual, caso o segurado esteja doente, terá cobertura, após apresentação do teste positivo, mas os familiares não. Orientamos que a família retorne ao Brasil para que não seja infectada e cumpra com as exigências da OMS. Se necessário acompanhante para menores de idade, é preciso realizar uma nova contratação para extensão da vigência da apólice.





# Contratação

**Existe restrição de cobertura do seguro viagem para algum país?**

Não há restrição de países para a contratação do seguro viagem. Porém, para países em guerra a cobertura se dará apenas via reembolso.

**Se um cliente fizer a viagem para mais de um destino é necessário fazer a contratação de dois seguros?**

Não, mas recomendamos que informe a relação de países/lugares que vai viajar. Para esses casos, o ideal é contratar o plano multidesino.

**É possível contratar o seguro viagem por família ou grupo de pessoas?**

Não. O seguro viagem é individual e a contratação deve ser feita por pessoa. No momento do orçamento realizado pelo Corretor, é possível emitir até 15 propostas de uma vez (mas cada apólice será emitida com capitais individuais).

**Qual o limite de idade para contratação do seguro para gestantes?**

Não há limite de idade, apenas orientamos que a contratação não ultrapasse o período gestacional de 28 semanas, após este período a cobertura cessa.

**É possível fazer a contratação para menores de idade que não possuem CPF?**

Não, desde 2019 é Lei que os recém-nascidos tenham um número de CPF. Dessa forma, toda contratação do seguro viagem exige a apresentação desse documento que pode ser emitido pela internet, [aqui](#).

**Estrangeiros e/ou brasileiros residentes no exterior podem contratar o Seguro Viagem?**

Não, o Seguro Viagem da Porto deve ser contratado apenas por brasileiros que moram no Brasil. Além disso, ressaltamos que a Porto Seguro não comercializa Seguro Viagem para quem for morar definitivamente em um país estrangeiro. Para planos de longa permanência, consideramos limite de 365 dias para contratação



# Contratação

Se um Cliente tiver alguma doença pré-existente, pode contratar o Seguro Viagem?

Sim, pois esse tipo de Seguro não é necessário preencher DPS (Declaração Pessoal de Saúde), além de não ser feito uma análise de risco de doenças pré-existentes.

Quando um Cliente utiliza o Seguro Viagem, oferecido pelo cartão de crédito, poderá contratar na Porto para os dias restantes da viagem?

Sim, desde que a contratação com a Porto seja realizada antes do início da viagem.

Um cliente precisa contratar o plano Aventura, mesmo se não for praticar nenhum esporte mas decidir fazer alguma atividade durante o passeio, como por exemplo esqui?

Conforme a Condição Geral, todos os planos disponibilizados pela Porto Seguro, estão excluídos acidentes e/ou enfermidades decorrentes de quaisquer práticas de esportes de inverno, que não sejam praticados em pistas/locais regulamentados e autorizados. Dessa forma, para esportes de inverno praticados em pistas regulamentadas há cobertura. Para demais situações e esportes, recomendamos a contratação do plano Aventura.

Vou pescar, preciso contratar o plano Aventura?

Em caso de pesca esportiva orientamos a contratação do plano Aventura.

Quais são os esportes e atividades que não se enquadram no plano Aventura?

O plano Aventura não tem cobertura para prática de esportes considerados ilegais. Para maior detalhamento, consulte a Condição Geral.



# Contratação

A prática de qualquer atividade esportiva radical ou turismo de aventura devem ser executadas com a utilização dos equipamentos de segurança, habilitação específica, devidamente certificada ou demais cuidados necessários, **incluindo os exemplos a seguir, mas não se limitando a:**

**Atividades na Terra:** Aggressive Inline, Alpinismo, Arvorismo, Automobilismo, Biatlo, Bicycross, Bungee Jump, Caça, Cachoeirismo, Canionismo, Trilha de longo curso (Trekking), Carveboard, Cavalgadas, Ciclismo, Corridas, Escalada, Espeleoturismo (Horizontal e Vertical), Esportes de Combate (Todo tipo de luta), Freestyle Scooter, Montanhismo, corrida Mountain Bike, Mountain Board, Motocross, Orientação, Paintball, Parkour, Patinação, Quadriciclo, Rapel, Roller Derby, Sandboard, Slackline, Snakeboard, Skateboard, Tirolesa, Triathlon, Tricking, Wheelie e qualquer outra atividade terrestre utilizando algum animal, veículos motorizados ou a vela.

**Atividades na Água:** Acquaride, Bodyboard, Boia-Cross, Caiaque, Canoagem, Duck, Flutuação (Snorkeling), Kitesurf, Longboarding, Mergulho, Rafting, Skimboard, Stand up paddle surfing, Wakeboard, Waveski, Windsurf e qualquer outra atividade aquática realizada com veículos movidos a remo, vela ou motor.

**Atividades no Ar:** Balonismo, Corrida Aérea, Paraquedismo, Voo Livre (Asa- Delta, Parapente e similares) e qualquer outra atividade aérea realizada com veículos movidos à vela (asa) ou motorizados.

O Plano Aventura também cobre **Campeonatos Esportivos**.



# Contratação

## Estrangeiros e/ou brasileiros residentes no exterior podem contratar o Seguro Viagem?

Não, o Seguro Viagem da Porto deve ser contratado apenas por brasileiros que moram no Brasil. Além disso, ressaltamos que a Porto Seguro não comercializa Seguro Viagem para quem for morar definitivamente em um país estrangeiro. Para planos de longa permanência, consideramos limite de 365 dias para contratação

## Se um Cliente tiver alguma doença pré existente, pode contratar o Seguro Viagem?

Sim, pois esse tipo de Seguro não é necessário preencher DPS (Declaração Pessoal de Saúde), além de não ser feita uma análise de risco de doenças pré existentes.

## Quando um Cliente utiliza o Seguro Viagem, oferecido pelo cartão de crédito, poderá contratar na Porto para os dias restantes da viagem?

Sim, desde que a contratação com a Porto seja realizada antes do início da viagem.

## Um cliente precisa contratar o plano Aventura, mesmo se não for praticar nenhum esporte mas decidir fazer alguma atividade durante o passeio, como por exemplo esqui?

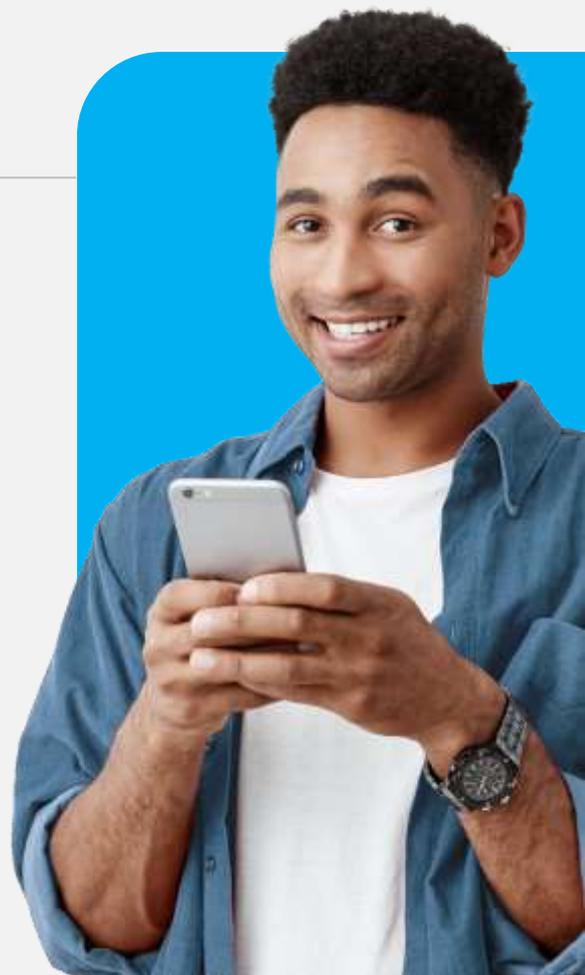
Conforme a Condição Geral, todos os planos disponibilizados pela Porto Seguro, estão excluídos acidentes e/ou enfermidades decorrentes de quaisquer práticas de esportes de inverno, que não sejam praticados em pistas/locais regulamentados e autorizados. Dessa forma, para esportes de inverno praticados em pistas regulamentadas há cobertura. Para demais situações e esportes, recomendamos a contratação do plano Aventura.

## Quais são os esportes e atividades que não se enquadram no plano Aventura?

O plano Aventura não tem cobertura para prática de esportes considerados ilegais. Para maior detalhamento, consulte a Condição Geral.

## Vou pescar, preciso contratar o plano Aventura?

Em caso de pesca esportiva orientamos a contratação do plano Aventura.



# Contratação

---

## A Porto cobre viagens terrestres, de avião e navio?

Sim, os meios de transporte cobertos são: Carro e Moto particular, ônibus executivo (transporte rodoviário) acima de 100km da residência, navio e avião. As diferenças entre as coberturas vão depender das necessidades de contratação, de acordo com o destino e o plano contratado.

## Em caso de extravio da bagagem, a cobertura é apenas para a mala ou também para os pertences?

A cobertura de extravio de bagagem tem por objetivo garantir o pagamento do capital contratado, pago de uma única vez, em complemento a indenização da companhia transportadora.

## Para a cobertura de extravio da bagagem considera-se apenas viagem de avião?

Não, são consideradas viagens na qual a mala é despachada, ou seja, aéreo e/ou marítimo.

## Se um Cliente viajar de carro ou ônibus para uma cidade vizinha, precisa contratar o Seguro viagem?

Depende. Desde que a distância do local de origem seja a partir de 100 km. Distâncias menores que isso não tem cobertura do Seguro Viagem.



# Contratação

## Qual a diferença de cobertura por reembolso e assistência?

Reembolso é quando um cliente paga por algum procedimento e, ao retornar de viagem, solicita que o valor seja devolvido pela Seguradora, dentro do limite de capital segurado. Já a cobertura de assistência é quando a pessoa recebe um serviço de assistência no local.

## Viagem terrestre com veículos próprios (carro) no exterior tem cobertura?

Sim, desde que contratado o plano América Latina.

## Tem cobertura para viagens realizadas de moto?

Sim, em território **nacional**, considerando uma distância mínima de 100km da residência e para viagens **internacionais**, com exceção da América do Sul.

**IMPORTANTE!** Para destinos na América do Sul (com exceção do Brasil) não há cobertura para acidentes decorrentes de uso de moto.

Confira a seguir exemplos que **não há cobertura**:

- Cliente sai de moto no Brasil com destino a Argentina e sofre acidente no percurso internacional;
- Viagem do Brasil para o Chile e chegando ao destino, utiliza moto e se acidenta.

Confira a seguir exemplos que o Cliente **tem cobertura**:

- Saída do sul do Brasil com destino ao Centro Oeste;
- Saída do Brasil de avião para Europa e ao chegar irá utilizar moto;
- Saída do Brasil de moto para o Uruguai e ao chegar no destino é diagnosticado com Covid-19.



# Planos



Qual plano contratar para pessoas que vão participar de campeonatos de lutas como, por exemplo, MMA, Jiu-jítsu, Judô, Box, Karate-do, Kick boxing, Kung fu, etc.?

Recomendamos o plano Aventura que cobre a prática de esportes radicais, de aventura, de combate, etc. Porém, o período máximo de contratação é de 90 dias.

É necessário contratar o plano Aventura em viagens que um Cliente irá praticar esportes de inverno?

Não, todos os planos internacionais já possuem cobertura para práticas de esportes de inverno, desde que realizados em locais regulamentados.

Se for jogar futebol, precisa contratar o Seguro Viagem?

Não, porque não é considerado um esporte de risco. **Esportes radicais são todas as práticas de atividade física com um grau de risco envolvido.**

Nosso Plano Aventura cobre turismo de aventura e esportes radicais, desde que:

- sejam praticados em nível amador – e não profissional;
- sejam regulamentados, ou seja, é imprescindível que, a pessoa segurada utilize equipamentos de segurança;
- que o local da prática seja acompanhado por uma equipe de bombeiros, e outras condições de esportes regulamentados;
- não sejam de combate;
- sejam **consideradas** práticas esportivas por associações, federações ou mesmo comitês.

Portanto, são cobertos, desde que nessas condições, esportes como: Skate, Surf, Mergulho, Paraquedismo, Montanhismo, Rapel, Escalada, Tirolesa, Ciclismo, Patinação, Balonismo, entre outros.



# Planos

## Qualquer pessoa pode contratar o plano da Porto?

Sim, a contratação pode ser feita para passageiros de 0 até 90 anos de idade. Para idades de 71 a 90 anos, não está disponível os planos Brasil e Mundo Aventura e planos de Longa permanência, que são viagens acima de 120 dias.

Planos	Até 70 anos	71 a 90 anos
<b>PLANOS NACIONAIS   Coberturas com limite de até 90 dias</b>		
Brasil Terra	Aceita	Não aceita
Brasil Prata	Aceita	Não aceita
Brasil Ouro	Aceita	Não aceita
<i>Brasil Aventura</i>	Aceita	Não aceita
<b>PLANOS INTERNACIONAIS   Coberturas com limite de até 120 dias</b>		
<i>América Latina</i>	Aceita	Aceita
<i>América</i>	Aceita	Aceita
<i>Europa</i>	Aceita	Aceita
<b>PLANOS INTERNACIONAIS   O plano Mundo tem limite de até 120 dias, com exceção do Mundo Aventura que são até 90 dias</b>		
<i>Mundo 120 Bronze</i>	Aceita	Aceita
<i>Mundo 120 Prata</i>	Aceita	Aceita
<i>Mundo 120 Ouro</i>	Aceita	Aceita
<i>Mundo 120 Diamante</i>	Aceita	Aceita
<i>Mundo Aventura</i>	Aceita	Não aceita
<b>PLANOS INTERNACIONAIS DE LONGA DURAÇÃO   Coberturas com limite de até 365 dias</b>		
<i>Mundo 365 Bronze</i>	Aceita	Não aceita
<i>Mundo 365 Prata</i>	Aceita	Não aceita
<i>Mundo 365 Ouro</i>	Aceita	Não aceita
<i>Mundo 365 Diamante</i>	Aceita	Não aceita



# Planos

Em caso de intercâmbio por mais de 2 anos, pode ser contratado o Seguro?

Não, porque o período não pode ultrapassar 365 dias.

Se viajar para vários países na União Europeia, é necessário contratar mais de um destino?

Não pois a opção de multidestino é para viagens que vão passar em vários continentes. Quando a viagem é em vários países do mesmo continente, existem planos que atendem aqueles destinos.



Porto  
Seguro



# Plano Mundo Diamante

## Como funciona a cobertura de Alimentação para acompanhante em caso de hospitalização prolongada?

Essa cobertura é um complemento da cobertura de Hospedagem para Acompanhante em caso de Hospitalização Prolongada do(a) Segurado(a).

Para o acompanhante, fica disponível por até 10 dias o reembolso dos custos de alimentação gastos durante a internação do segurado, limitado ao capital contratado.

## Como funciona a cobertura de Transporte para Fisioterapia?

Essa cobertura é um complemento da cobertura de Fisioterapia. No momento da prestação de assistência, será organizado o meio de transporte mais indicado para levar o segurado ou ainda o reembolso das despesas de transporte com destino ao tratamento fisioterápico, limitado a 20 viagens por ocorrência, até o limite do capital contratado.

## Como funciona a cobertura de Reembolso de documentação em caso de perda?

Essa cobertura garante o reembolso das despesas relacionadas a reemissão de passaporte de emergência no exterior, durante a viagem no exterior, em caso de roubo.

## Como funciona a cobertura de Atraso de Bagagem?

Para os casos de atraso de bagagem igual ou superior a 12 horas, a cobertura garante o reembolso dos custos relacionados a compra de roupas e objetos de higiene pessoal de primeira necessidade, devidamente comprovados através do PYR (protocolo aberto no aeroporto).

## Como funciona a cobertura de Atraso de Voo?

Para os casos de voo atrasado em um período igual ou superior a 8 horas, fica disponível o reembolso das despesas com hospedagem, traslado e alimentação que não forem pagas pela companhia aérea e que respeitem as seguintes condições:

- Qualquer condição climática que atrase a chegada ou partida programada de um voo;
- Qualquer questão trabalhista que interfira na partida ou na chegada de um voo como greves, manifestação ou protestos;
- Quaisquer defeitos súbitos, não previstos, com a aeronave da empresa aérea regular e que impeçam o pouso ou a decolagem programada do voo.



# Regras de Países

---

## É obrigatória a contratação de um seguro viagem?

Não, mas muitos países exigem que para entrada na fronteira o turista apresente a contratação de um seguro viagem que garanta a proteção durante o período que estiver no lugar. Recomendamos que sempre busque as exigências do destino escolhido.

## O que é Tratado de Schengen?

Tratado de Schengen é um acordo, entre países europeus, que regula a livre circulação de pessoas nesses lugares. Confira a relação a seguir:

*Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Estônia, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Hungria, Islândia, Itália, Letônia, Liechtenstein; Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polônia, Portugal, República Tcheca, Suécia e Suíça.*

Para viagens nesses destinos é obrigatória a contratação de um seguro viagem com coberturas mínima de 30mil euros.

## Algum país exige contratação mínima nas coberturas do seguro viagem?

### Europa

- Reino Unido: é uma exceção que não segue o Tratado.
- Irlanda: exige a contratação, mas sem o valor mínimo de cobertura de 30 mil euros.
- Belarus (Bielorússia): embora seja um país europeu que não faz parte do Tratado de Shengen, exige Seguro Viagem no valor mínimo de 10 mil euros.

### América Latina

- Aruba: o seguro é obrigatório.
- Costa Rica: exige cobertura mínima de 50mil para Covid-19.
- Cuba: cobertura mínima para assistência médica de 10 mil dólares.
- Equador: apesar de obrigatório, não há exigência de cobertura mínima.
- Venezuela: cobertura mínima de 40 mil dólares para assistência médica e repatriação médica e funerária.

### Estados Unidos

- Para quem vai passear: o seguro não é obrigatório, mas, recomendamos considerar esta opção, levando em conta que qualquer atendimento médico nos Estados Unidos pode sair muito caro, além de não ter como fugir dos gastos, já que não existe saúde pública no país.
- Para quem vai estudar ou trabalhar: é costume das escolas de idiomas pedir que o viajante tenha um seguro contratado.



# Regras de Países

---

## Austrália

- Para quem for como estudante, o seguro é obrigatório.

## Ásia

- Tailândia: obrigatório seguro com cobertura para Covid-19.

## Emirados Árabes Unidos

- Emirados (Abu Dhabi, Ajman, Dubai, Fujairah, Ras al-Khaimah, Sharjah e Umm al-Quwain): obrigatório seguro com cobertura para Covid-19.
- Catar/Qatar\*: obrigatório seguro com cobertura para Covid-19.

*\*Contratação obrigatória inclusive para quem for fazer apenas conexão em Doha (capital do Catar/Qatar).*



# Cruzeiros

Se um cliente passar mal ou sofrer um acidente durante a viagem no cruzeiro e precisar voltar para casa, existe cobertura no retorno da residência?

Todo atendimento em navio será analisado conforme Condição Geral e limite de capital segurado. Se um cliente passar mal, o atendimento será feito pelo próprio corpo medico do Cruzeiro e o pagamento dessas despesas será feito por reembolso pela Porto.

Quando a viagem do cruzeiro é na costa brasileira, mas a bandeira do navio é internacional, qual tipo de plano contratar?

Não é uma obrigatoriedade, mas recomendamos que a contratação seja feita pelo plano internacional América Latina, uma vez que a maioria das Companhia solicitam que a cobertura de DMHO seja em dólar.

Um cliente pode fazer o seguro até o fim do cruzeiro e continuar a viagem internacional?

Para manter a proteção durante todo o período de viagem, a data de início da apólice deve ser a saída do Brasil e a data final deve ser o retorno no destino de origem.

Existe cobertura ou assistência para remarcação de passagem em caso de viagem de navio?

Não, apenas para viagens aéreas.

Para viagens em cruzeiros, deve ser contratado plano nacional ou internacional?

Como a maioria das agências solicitam que a cobertura em DMHO seja em dólar, recomendamos que a contratação do plano seja internacional América Latina.



# Remarcação de Passagem



Se a companhia aérea remarcar a viagem, como é feita a alteração do seguro viagem caso essa nova data for posterior ao término da vigência da apólice?

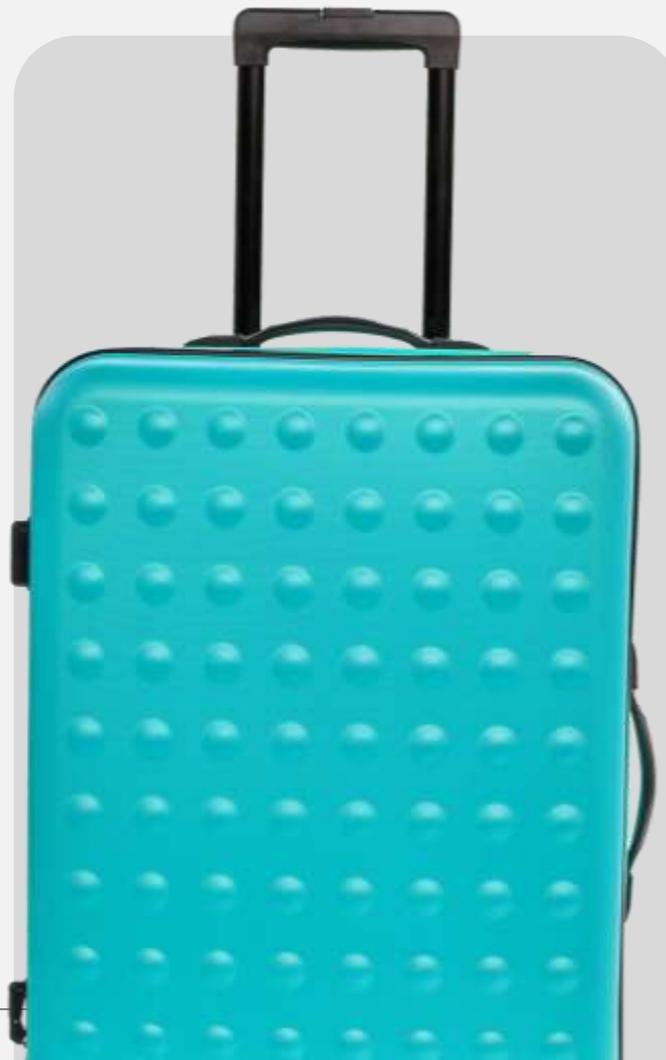
A cobertura de remarcação de passagem não está relacionada com as condições de cada companhia aérea. Nesse caso, é necessário realizar uma nova contratação como extensão de viagem.

# Extensão de Viagem

Um cliente consegue fazer o procedimento para extensão do seguro de forma independente?

Recomendamos entrar em contato com o Corretor para realizar uma nova adesão. Se o seguro foi adquirido de forma online e independente, é necessário realizar uma nova contratação, desde que seja feito antes do término da vigência da apólice atual, para análise e aceitação. Caso contrário, a nova proposta pode ser negada pela Companhia.

Em caso de resultado positivo para covid-19, a extensão de viagem é automática até que o quadro clínico se estabilize e o segurado consiga retornar ao local de origem.



# Extensão de Viagem

## Como estender a vigência?

A extensão é uma nova contratação e deve ser feita pelo site ou COL após liberação da central de atendimento.

**Atenção!** Clientes que acionaram o sinistro por razões médicas, não deverão contratar a extensão de vigência. Neste caso, entrará como extensão automática por razões médicas.

Caso o segurado decida ou precise permanecer em viagem por tempo superior ao estabelecido na apólice contratada, **poderá fazer uma nova contratação de qualquer plano desde que antes da data de término da vigência.** É permitido contratar outro produto (não há necessidade de ser o mesmo), mas é imprescindível que a nova contratação seja continuação da anterior.

## Em quais situações pode ser realizada a extensão do Seguro?

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 os limites de capitais segurados contratados.

Caso precise permanecer em viagem por mais tempo, devesse realizar uma nova contratação, desde que ocorra antes do término da vigência da apólice atual.

Será permitida uma única nova contratação de vigência e a duração da nova vigência somada ao tempo da apólice original não poderá ultrapassar 365 dias de vigências.

**Importante!** Não será possível fazer extensão do seguro caso ocorra um atendimento durante a viagem (qualquer atendimento que envolva assistência médica).



# Formas de Pagamento



## O pagamento pode ser feito com cartão virtual?

Sim, desde que o cartão tenha CVV (número de segurança de 3 dígitos do cartão). Vale lembrar que cartão virtual da Porto Seguro e demais cartões de crédito de bancos digitais não têm aceitação.

## Pode pagar com cartão de débito ou boleto?

Não. O Seguro Viagem aceita pagamento apenas com cartão de crédito.

## O Seguro pode ser parcelado?

O seguro viagem possui parcela mínima de 15,00 e acima de R\$ 200 é possível parcelar em até 12x sem juros.

## Para pagamento com cartão de crédito, no limite, é considerado o valor total do seguro ou apenas das parcelas?

Todo e qualquer tipo de cartão é consultado o valor integral para aceitação do pagamento e, posteriormente, descontado conforme parcelas selecionadas.

## Se o cartão de crédito vencer no mês seguinte, o lançamento do pagamento deve ser para 30 dias?

Não, porque a cobrança foi realizada com o cartão ativo.



# Cancelamento

---

## Como é realizado o cancelamento do Seguro Viagem?

O Cliente ou Corretor pode encaminhar um e-mail para a caixa departamental [cancelamento.seguroviagem@portoseguro.com.br](mailto:cancelamento.seguroviagem@portoseguro.com.br) com as informações da apólice, solicitando o cancelamento do seguro.

## Qual o grau de parentesco considerado para indenizações/reembolso das coberturas?

Serão considerados membros da família: pai, mãe, irmãos, cônjuge, filhos e enteados do segurado.

# Assistências

---

## Quando um cliente tem direito ao serviço de atendimento da assistência?

O seguro viagem presta atendimento para situações de emergência, com exceção da continuidade de tratamento doenças preexistentes.

## Como um cliente em viagem internacional aciona o seguro?

Para falar sobre contratação, coberturas, reembolso ou demais assuntos do seguro (dê preferência para canais alternativos como Chat e WhatsApp):

### WhatsApp

+55 (11) 3003 9303

### Chat Online

[porto.vc/chatonline](https://porto.vc/chatonline)

### Central de Atendimento

+55 (11) 3366 3377 (Capital e Grande São Paulo)

0800 727 9393 (demais localidades)

*Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h15 às 18h30*

Se você está em viagem e precisa de Assistência Médica Emergencial:

### Central de Assistência Médica Emergencial

+55 (11) 3366 3330

*Para atendimento Emergencial no Brasil e no Exterior\*, 24h por dia, em português e recebe ligações a cobrar.*

\*Caso tenha dúvidas em como realizar ligações do exterior para o Brasil, existem alguns países que contam com um serviço da Embratel chamado "Brasil Direto" com orientações. Clique [aqui](#) e saiba mais.



 **Porto**