



**TOKIO MARINE  
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

# GUIA DE SERVIÇOS SEGURO VIAGEM TOKIO MARINE



# CARO SEGURADO,

Este é um guia completo dos serviços oferecidos pela Tokio Marine para ajudá-lo na sua viagem e em situações emergenciais que possam vir a acontecer.

Conheça todos os nossos planos, serviços e coberturas para atender às necessidades de sua viagem.

Para saber quais serviços se aplicam ao seu seguro, verifique as especificações de sua apólice. Os telefones para a Assistência Viagem 24 Horas e demais atendimentos junto à Seguradora, você encontra neste Guia de Serviços e em nosso site:

<https://www.tokiomarine.com.br/seguro-viagem>

Obrigado por confiar sua tranquilidade à nossa companhia e boa viagem!



# SUMÁRIO



• Adiamento, alteração ou cancelamento da viagem .....	<b>04</b>
• Procedimentos para atendimento médico em viagem .....	<b>06</b>
• Solicitação de reembolso odontológico, médico, hospitalar e/ou medicamentos.....	<b>07</b>
• Cancelamento do seguro viagem por diagnóstico de COVID-19 ou outras doenças .....	<b>08</b>
• Atraso de retorno devido à doença ou acidente em viagem .....	<b>08</b>
• Atendimento via telemedicina	<b>09</b>
• Extravio de viagem ou perda definitiva .....	<b>10</b>
• Orientação em caso de roubo, furto ou perda de documentos em viagem .....	<b>11</b>
• Perda do documento de apólice .....	<b>11</b>
• Informações para viajantes .....	<b>12</b>
• Links úteis .....	<b>14</b>
• FAQ .....	<b>15</b>
• SAQ .....	<b>17</b>



# ADIAMENTO, ALTERAÇÃO OU CANCELAMENTO DA VIAGEM



## Adiamento ou alteração de datas de viagem

Para alterar a data de viagem é necessário cancelar a apólice que havia sido contratada e, na sequência, realizar uma nova contratação através do site: <https://www.tokiomarine.com.br/seguro-viagem>, podendo ser no mesmo dia de embarque da viagem.

Ressaltamos que a apólice é um documento inalterável e a alteração do período de viagem configura a contratação de uma nova apólice, gerando novos documentos para substituição, sendo a apólice anterior cancelada com o prêmio devolvido. O processo é simples e rápido.



# ADIAMENTO, ALTERAÇÃO OU CANCELAMENTO DA VIAGEM



## Cancelamento do Seguro Viagem Tokio Marine

Você pode efetuar o cancelamento direto no site, através do Portal de Autoatendimento ou solicitar o cancelamento através do SAC 24 horas, nos telefones **Nacional 0800 771 2166 / Exterior 55 (11) 4334-9133**.

O cancelamento será feito conforme as regras abaixo:

- Solicitação de cancelamento em até 7 dias corridos – desde que não tenha iniciado o período de vigência: reembolso integral do prêmio, inclusive o IOF.
- Solicitação de cancelamento após 7 dias corridos – desde que não tenha iniciado o período de vigência: reembolso integral do prêmio com retenção do IOF.
- Solicitação de cancelamento após início da viagem – somente mediante análise da Seguradora e desde que não tenha havido uso da Assistência Viagem 24 Horas ou ocorrência de sinistro. Neste caso, havendo pagamento antecipado do prêmio, haverá a restituição do prêmio proporcional ao período de cobertura, havendo retenção do IOF.

# PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO MÉDICO EM VIAGEM

Caso necessite acionar os serviços de seu Seguro Viagem Tokio Marine, basta entrar em contato com a Central de Atendimento 24 Horas, através dos telefones emergenciais que constam em sua apólice: no Brasil **0800 771 2165**, no Exterior **55 (11) 4334-9132** ou WhatsApp: **55 (11) 97079-6000**. Um atendente especializado em emergências irá analisar o problema e dar o encaminhamento mais apropriado para a solução mais rápida e eficiente.

Cabe esclarecer que, em alguns países, assim como ocorre no Brasil, dependendo da situação e da regulamentação da região, o atendimento poderá ocorrer prioritariamente na rede pública de saúde, independentemente da rede de assistência do seguro. Em caso de dúvidas, consulte sempre os canais de atendimento da assistência.



## Impossibilidade de ligar para a Tokio Marine em função da gravidade de um problema

Neste caso, você deve procurar o atendimento médico e, tão logo possível, entrar em contato conosco para que possamos assumir o seu caso e verificar todos os procedimentos tomados e os que ainda forem necessários. Lembre-se que, caso esteja impossibilitado de pedir atendimento, você poderá pedir a uma pessoa que o esteja acompanhando que faça a comunicação da ocorrência em seu nome. Para isso, é necessário sempre ter em mãos a apólice do Seguro **(de qualquer modo, para que seu atendimento seja o melhor possível, procure comunicar-se conosco antes de buscar um serviço médico)**.

A Assistência Viagem 24 Horas possui uma equipe especializada para orientá-lo e viabilizar o atendimento necessário.

Telefones emergenciais do Seguro Viagem Tokio Marine: no Brasil **0800 771 2165**, no Exterior **55 (11) 4334-9132** ou WhatsApp: **55 (11) 97079-6000**.

# SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO ODONTOLÓGICO, MÉDICO, HOSPITALAR E/OU MEDICAMENTOS



## Procedimentos de reembolso de despesas de atendimento emergencial

Em caso de atendimento fora da rede médica credenciada, e desde que tenham ocorrido gastos com despesas médicas e odontológicas, você poderá solicitar o reembolso.

O reembolso de despesas será feito assim que você tiver a documentação necessária e retornar ao Brasil. Através do Portal Aviso de Sinistro, no site da Tokio Marine, você tem acesso aos documentos e aos formulários necessários para solicitar o reembolso através do link: <https://www.tokiomarine.com.br/seguro-viagem> ou da Central de Atendimento: **Nacional 0800 771 2166, Exterior 55 (11) 4334-9133 ou WhatsApp 55 (11) 97079-6000.**



## Atendimento em dependências de aeroporto ou aeronave

**As coberturas do Seguro Viagem Tokio Marine possuem validade apenas durante a viagem.** Em território nacional, nos casos em que o evento ocorra nas dependências de aeroportos e no interior das aeronaves, a empresa aérea ou a Infraero serão os responsáveis pelo primeiro atendimento.



# CANCELAMENTO DO SEGURO VIAGEM POR DIAGNÓSTICO DE COVID-19 OU OUTRAS DOENÇAS

Poderá ser acionada a cobertura de cancelamento de viagem, desde que o Segurado esteja internado para tratamento de COVID-19 na data do embarque ou em razão de qualquer outra doença. Consulte mais informações e restrições sobre o funcionamento da cobertura de cancelamento de viagem, prevista nas condições gerais do Seguro. **O fato de estar com COVID-19 em sua residência, não é um evento coberto pelo Seguro Viagem.**

## ATRASO DE RETORNO DEVIDO À DOENÇA OU ACIDENTE EM VIAGEM

No caso de internação do Segurado, por evento coberto, que o impossibilite de regressar à sua cidade de domicílio, conforme determinado na cobertura de garantia de viagem de regresso, o Seguro Viagem arcará com valor da remarcação da passagem até a cidade de domicílio em categoria/classe econômica, desde que acionada a Assistência Viagem e justificado por médico local.



# ATENDIMENTO VIA TELEMEDICINA

## Telemedicina

Caso você precise de uma orientação médica durante a viagem, poderá ser redirecionado para realizar a consulta via vídeoconferência com médicos especializados.

A telemedicina poderá ser elegível nos seguintes casos:

- FEBRE
- DOR DE CABEÇA
- SINTOMAS DE GRIPE E RESFRIADO
- DESCONFORTO ABDOMINAL
- NÁUSEA E VÔMITO
- DOR DE GARGANTA
- DOR LOMBAR
- DOR OU INFECÇÃO NOS OLHOS
- ALERGIA E LESÃO
- SINTOMAS URINÁRIOS
- DIFICULDADE RESPIRATÓRIA
- FERIDAS



## Como usar a TELEMEDICINA?

**1 – ENTRE EM CONTATO:** Central de Atendimento 24 Horas nos telefones **Nacional 0800 771 2166, Exterior 55 (11) 4334-9133 ou WhatsApp 55 (11) 97079-6000.**

**2 – EXPLIQUE SUA SITUAÇÃO:** informe seus dados e explique o caso para o atendente que avaliará a elegibilidade da cobertura.

**3 – RECEBA O LINK:** a Central de Atendimento enviará um link para acessar a tecnologia e orientará como usá-la.

**4 – ACESSO:** acesse o link pelo browser de seu aparelho smartphone ou computador.

**5 – ATENDIMENTO:** você será recepcionado por um atendente e, em seguida, iniciará sua consulta com um médico. Os custos com atendimento via telemedicina serão computados no consumo do capital segurado da cobertura de despesas médicas e hospitalares.



## EXTRAVIO DE BAGAGEM OU PERDA DEFINITIVA



### Bagagem extraviada - solicitação de indenização de bagagem extraviada

O atraso de bagagem deve ser reportado à central de atendimento do seguro viagem. No caso de perda definitiva da bagagem, após o pagamento da indenização pela companhia aérea, é necessário solicitar a análise de indenização do Seguro Viagem Tokio Marine, de acordo com a cobertura de perda definitiva de bagagem prevista nas condições gerais do Seguro. **Importante: o extravio da bagagem deve ser notificado à empresa transportadora antes de deixar o aeroporto.**

Com o recebimento de todos os documentos necessários, conforme determinado nas condições gerais, será feita análise do pedido de indenização e, posteriormente, se todos os documentos estiverem corretos, o pagamento da indenização será realizado conforme o capital segurado da cobertura de extravio de bagagem constante na apólice de Seguro.



### **Importante!**

*O Seguro viagem não cobre danos ou furtos à bagagem. Também não oferece cobertura para compra de utensílios, roupas ou quaisquer tipos de objetos durante a viagem, mesmo que seja para suprir a falta dos itens que estavam na bagagem perdida. Em caso de necessidade de itens emergenciais, como de higiene, deve ser verificado diretamente com a companhia aérea.*

*A indenização da cobertura de perda definitiva de bagagem será paga somente após a declaração de extravio definitivo da bagagem e após o pagamento da indenização por parte da companhia aérea. Com o envio dos documentos, conforme determinado nas condições gerais, será feita análise do pedido de indenização e observados todos os documentos necessários para análise desta cobertura.*



# ORIENTAÇÃO EM CASO DE ROUBO, FURTO OU PERDA DE DOCUMENTOS EM VIAGEM

No caso de roubo, furto ou perda dos documentos em viagem, o Segurado poderá entrar em contato com a Central de Atendimento: **Nacional 0800 771 2166, Exterior 55 (11) 4334-9133 ou WhatsApp 55 (11) 97079-6000** para receber orientações de quais procedimentos devem ser realizados para solucionar seu problema, respeitando os itens abaixo:

- a) O Seguro Viagem Tokio Marine não arcará com quaisquer custos referentes à confecção de novos documentos.
- b) Em caso de Viagem Internacional, a Assistência Viagem 24 Horas somente poderá orientar o Segurado em países onde houver um consulado brasileiro.
- c) Este serviço só será disponibilizado se o evento ocorrer em território internacional.



## PERDA DO DOCUMENTO DE APÓLICE

Você pode baixar a sua apólice diretamente em nosso site, através do Portal de Autoatendimento, utilizando login e senha, ou através da **Central 24h nos telefones Nacional 0800 771 2166, Exterior 55 (11) 4334-9133 ou WhatsApp 55 (11) 97079-6000.**



# INFORMAÇÕES PARA VIAJANTES



## Vacinas

Alguns destinos exigem a aplicação de vacinas específicas para permitir o acesso dos turistas em seu território, sejam eles nacionais ou internacionais.

A vacina mais comum é contra a febre amarela, obrigatória para países, como Bolívia, Peru, Equador, Colômbia, Venezuela e Suriname.

A vacina contra a febre amarela também é recomendada para todo o território nacional do Brasil e é importante tomar a vacina se for viajar para Estados com maior incidência da doença, como Acre, Amazonas, Amapá, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Maranhão, Minas Gerais, Pará, Roraima, Rondônia e Tocantins.

### Importante!

A imunização deve ser feita pelo menos dez dias antes da viagem. Independentemente do destino escolhido, é importante estar com o calendário básico de vacinação em dia, contra tétano, difteria, coqueluche, sarampo, caxumba, rubéola, hepatite A, hepatite B e tríplice viral. Antes de embarcar, verifique quais as vacinas obrigatórias para o seu destino e sempre se atente ao período específico para a imunização. Cuide de sua saúde e garanta a tranquilidade de sua viagem.



## Tratado de Schengen

O Tratado de Schengen, também conhecido como Acordo de Schengen, foi assinado em 1985 e estabelece regras específicas aos turistas que pretendem visitar alguns países do continente europeu. O objetivo do acordo é garantir o controle da circulação de visitantes entre os países integrantes.

Atualmente, são 25 países participantes: Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Estônia, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Hungria, Islândia, Itália, Letônia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polônia, Portugal, República Tcheca, Suécia e Suíça. Quatro novos integrantes permanecem em fase de implementação: Bulgária, Chipre, Liechtenstein e Romênia.

Uma das principais determinações do acordo é a obrigatoriedade da contratação de um Seguro Viagem que contenha cobertura mínima de € 30.000 (trinta mil euros) para garantir a execução do auxílio médico em caso de doença ou acidente. Este valor foi estipulado por atender todos os países pertencentes ao tratado.

O Seguro Viagem Tokio Marine possui a oferta da cobertura e capital segurado que atende às exigências do tratado. Viaje tranquilo e conte com o Seguro Viagem Tokio Marine.



# INFORMAÇÕES PARA VIAJANTES



## Atrasos de voo acima de 4 horas

Todas as despesas decorrentes de atrasos de voos devem ser arcadas pela companhia aérea. É importante lembrar que as reclamações podem ser feitas em até dois anos, desde que você consiga provar o ocorrido.

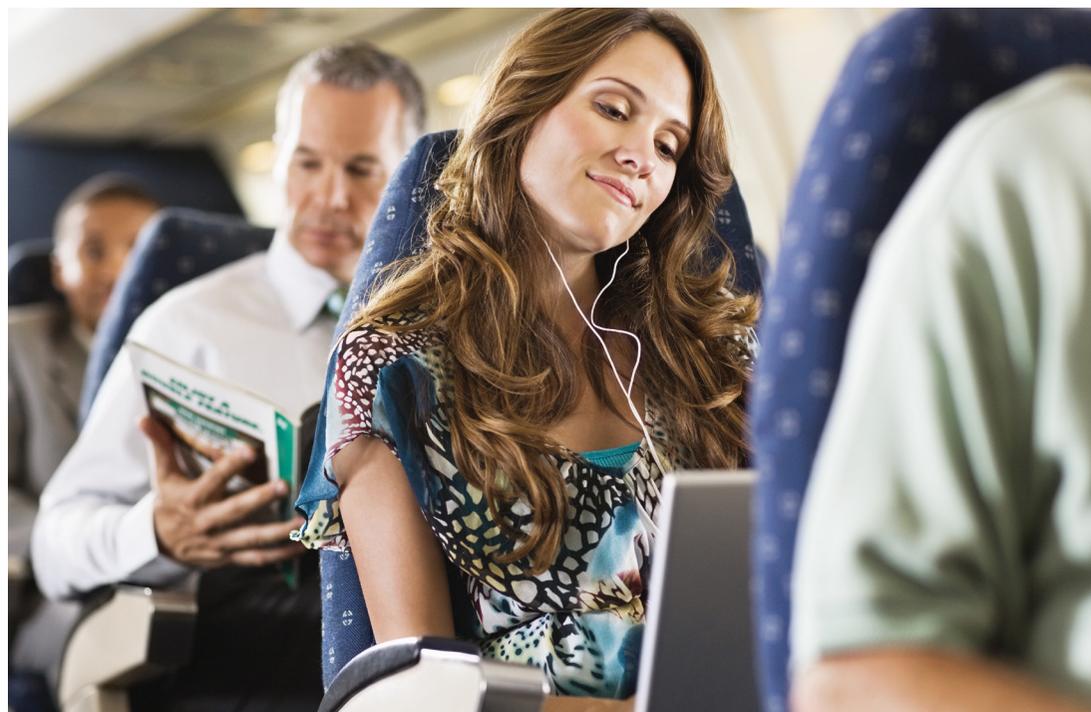


## Cuidados antes de viajar

Aqui vão algumas dicas para você estar 100% pronto para o dia do embarque! Já separou tudo que você vai precisar? Preparamos uma lista básica para ajudá-lo:

- Apólice do Seguro Viagem Tokio Marine
- Passaporte
- Carteira de motorista ou RG (identidade)
- Carteira de vacinação
- Passagens

- Vouchers (aluguel de carro e hotel);
- Dinheiro e cartões bancários habilitados para uso no exterior;
- Celular com chip ou plano habilitado para uso em caso de viagem internacional;
- Identificação das bagagens;
- Cadeados e chaves das malas;
- Medicamentos (principalmente se for de uso contínuo);
- Deixe um telefone de contato para emergências com alguém de sua confiança;
- Saia de casa com bastante antecedência para que nenhum imprevisto faça com que você perca seu voo;
- Cuidado com o dinheiro! Procure sempre uma opção segura, como cartões de crédito e cartões de viagem.





Estes links podem ser bem úteis para você durante o planejamento de sua viagem:

- **Cotações de moeda:** <http://www4.bcb.gov.br/pec/taxas/port/ptaxnpesq.asp?id=txcotacao>
- **Clima:** <http://www.climatempo.com.br/>
- **Alfândega:** <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/aduana-e-comercio-exterior>
- **Fuso horário:** [https://24timezones.com/hora\\_certa.php](https://24timezones.com/hora_certa.php)
- **Distâncias internacionais:** <http://www.viamichelin.com/>
- **Câmbio de conversões:** <http://www.financeone.com.br/moedas/conversor-de-moedas/>
- **Viagem internacional:** <https://www.gov.br/mre/pt-br/consulado-paris/servicos-consulares/autorizacao-de-viagem-de-menor-para-o-exterior>
- **Viagem nacional:** <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/viagem-com-criancas-e-adolescentes#menor>



### **Paguei pelo meu atendimento e medicamentos. Como faço para solicitar reembolso?**

Poderá solicitá-lo no Portal de Autoatendimento através do site <https://www.tokiomarine.com.br/seguro-viagem> ou na **Central 24h nos telefones: Nacional 0800 771 2166, Exterior 55 (11) 4334-9133 ou WhatsApp 55 (11) 97079-6000.**

### **Estou em viagem e preciso de atendimento. O que faço?**

Caso necessite acionar os serviços de seu Seguro Viagem Tokio Marine, basta entrar em contato com a Central de Atendimento 24 Horas, através dos telefones emergenciais **Nacional 0800 771 2166, Exterior 55 (11) 4334-9133 ou WhatsApp 55 (11) 97079-6000.**

Um atendente especializado em emergências irá analisar o problema e dar o encaminhamento mais apropriado para a solução mais rápida e eficiente.

### **Qual é a diferença entre seguro de viagem e plano de saúde?**

O Seguro Viagem Tokio Marine é um seguro que garante a prestação de serviço ou o reembolso das despesas efetuadas pelo viajante no caso de imprevistos durante o período da viagem, limitado ao capital segurado.

Plano de saúde é um serviço que fornece atendimento na área da saúde, através de exames, consultas e procedimentos, de modo contínuo, sem um período de tempo determinado.

### **Não recebi a apólice. Como proceder?**

Poderá solicitá-la no Portal de Autoatendimento através do site <https://www.tokiomarine.com.br/seguro-viagem> ou na **Central 24h nos telefones: Nacional 0800 771 2166, Exterior 55 (11) 4334-9133 ou WhatsApp 55 (11) 97079-6000.**

### **Quais documentos receberei para comprovar a contratação do seguro?**

Será enviada por e-mail a apólice do Seguro em formato PDF e a declaração de destino da viagem - em caso de viagem ao exterior.

### **Tenho que levar uma cópia da apólice do seguro e das condições gerais na viagem?**

Recomendamos ter uma cópia da apólice, pois nela constará as informações essenciais do seguro, como as coberturas, as capitais e as centrais de atendimento.

### **Preciso cancelar meu seguro de viagem. Como proceder?**

O cancelamento será feito conforme as regras abaixo:

- Solicitação de cancelamento em até 7 dias corridos – desde que não tenha iniciado o período de vigência: reembolso integral do prêmio pago, inclusive o IOF.
- Solicitação de cancelamento após 7 dias corridos – desde que não tenha iniciado o período de vigência: reembolso integral do prêmio pago com retenção do IOF.
- Solicitação de cancelamento após o início da viagem – somente mediante análise da Seguradora e desde que não tenha havido uso da Assistência Viagem 24 Horas ou ocorrência de sinistro: neste caso, havendo pagamento antecipado do prêmio, haverá a restituição do prêmio proporcional ao período de cobertura, havendo retenção do IOF.

### O que acontece se eu for atendido fora da rede médica de assistência do seguro?

Dependendo das circunstâncias da emergência/urgência, pode acontecer de o segurado ser atendido na rede pública de saúde. Isso pode ocorrer no território brasileiro e, em alguns países, por força da legislação local. Sempre que for possível, contate a assistência para ajudar no direcionamento do caso. Na impossibilidade do atendimento na rede de assistência, o segurado poderá optar pela saúde privada e solicitar o reembolso dos gastos com despesas médicas e odontológicas, observados os riscos cobertos do seguro.

### O que acontece caso precise ir a um centro médico não conveniado ao Seguro?

Neste caso, você arcará com os custos e, ao retornar para a sua cidade de origem, deverá solicitar o reembolso de despesas através do Portal de Autoatendimento no site da Tokio Marine.

### O Seguro cobre doenças preexistentes?

O atendimento só será concedido em situação de emergência ou urgência.

**Emergência:** situação em que o Segurado necessita de atendimento imediato, pois existe risco de morte.

**Urgência:** situação em que o Segurado necessita de atendimento, não caracterizado como de emergência, podendo aguardar o atendimento de casos emergenciais.

◀▶ Consulte o FAQ completo no site <https://www.tokiomarine.com.br/seguro-viagem>.

### Seguro Viagem Tokio Marine cobre prática de esportes?

Alguns esportes radicais são considerados como riscos excluídos. Recomendamos a leitura das condições gerais para conhecimento dos riscos excluídos.

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

A cobertura de extravio de bagagem tem por objetivo garantir o pagamento do capital segurado na ocorrência deste evento.

### Para as coberturas de DMH (Despesas Médicas Hospitalares) e DO (Despesas Odontológicas), o reembolso pode ser solicitado pela coparticipação no plano de saúde?

Não. O Seguro Viagem Tokio Marine é individual e não tem vínculo com planos de saúde.

### Qual é a diferença entre cobertura por reembolso e Assistência Viagem 24 Horas?

Reembolso é quando o Segurado paga por algum procedimento coberto pelo Seguro e, ao retornar a sua cidade de origem, solicita o reembolso das despesas efetuadas por ele, dentro do limite de capital segurado. Já a Assistência Viagem 24 Horas é quando o Segurado recebe o serviço pela Central de Atendimento.

### Posso contratar Seguro Viagem fora do Brasil?

Não é possível contratar uma apólice fora do Brasil.

**SAQ****0800 771 2166****SAC 24h** – Seguro Viagem**55 (11) 4334-9133****SAC 24 h** – Seguro Viagem no Exterior

## Assistência viagem 24h

**55 (11) 4334-9132**

Exterior

**0800 771 2165**

Nacional

**55 (11) 97079-6000**

WhatsApp

As limitações das coberturas e condições do Seguro encontram-se descritas na apólice. Restrições existem. O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep. O segurado poderá consultar a situação cadastral do corretor de seguros e da sociedade seguradora no sítio eletrônico [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br). Seguro garantido pela Tokio Marine Seguradora S.A., CNPJ 33.164.021/0001-00, Código SUSEP nº 06190 – Processo SUSEP nº 15414.631478/2022-13 – Tokio Marine Viagem. (Ramo 1369). Versão Jan/2025.

