

Prezado (a) cliente,

Caso o(a) senhor(a) tenha tido algum gasto durante sua viagem que seja passível de reembolso, seguem abaixo as instruções de como proceder para a solicitação do reembolso.

- 1- Scanear (formato PDF em boa resolução) e enviar toda a documentação solicitada para o e-mail: atendimento@safetycardassistencia.com.br
- 2- A Safety Card lhe enviará um e-mail com a confirmação do recebimento do e-mail resposta estará o endereço para o envio da documentação original

Informações importantes:

- **o prazo é de 30 dias para análise e pagamento** do valor após a aprovação **é contado a partir do recebimento da documentação e informações completas**, por isso é importante se atentar para que todos os documentos sejam enviados juntos; evitando assim atrasos no processo
- **caso a Seguradora precise de algum documento ou informação adicional** para finalizar a análise do processo, o **passageiro será informado por e-mail e o prazo de 30 dias será contado a partir do recebimento da informação e/ou documento foi solicitada**
- para os documentos marcados como **original**, a Seguradora **não aceita cópia autenticada**
- **gastos de envio** (correio) **não são reembolsáveis**
- os **depósitos são feitos somente em contas no Brasil**
- **o câmbio utilizado nas conversões será o câmbio do dia** (site do Banco Central do Brasil) em **que o passageiro pagou o medicamento, consulta, etc...**
- * **mesmo que a documentação enviada por e-mail esteja completa e o reembolso seja aprovado, o depósito na conta do passageiro/beneficiário só será feito após a Seguradora confirmar o recebimento da documentação original**

Abaixo está a relação de documentos necessários para cada tipo de solicitação, sendo que o formulário de solicitação de reembolso é único e o passageiro assinala qual seu tipo de solicitação na hora de preenchê-lo.

Para casos de reembolso por **GASTOS MÉDICOS, ODONTOLÓGICOS E/OU FARMÁCIA:**

- Comprovante da Viagem: cópia do passaporte, página onde indique o carimbo da entrada no país de destino e cópia das passagens aéreas
- Formulário de solicitação de reembolso, deve ser preenchido com letra legível
- Formulário de Declaração de Cessão de Direitos, ***somente em casos e em que o pagamento deva ser feito em conta de terceiros*** (em anexo); a única exceção é no caso de pai/mãe terem pago os custos de seus filhos e o depósito ser feito na conta do pai/mãe
- Formulário de Informações Cadastrais, Autorização de Crédito, Termo de Quitação de Sinistro de Vida e PEP (pessoas politicamente expostas) – em anexo
- Cópias simples: CPF e RG + cópia do comprovante de residência do pax

- Cópia simples do relatório médico com o diagnóstico e tratamento prescrito
- Receita/prescrição médica em caso de compra de medicamentos
- **Recibos/notas fiscais originais dos valores pagos** (consulta, exames, remédios, etc...)

Para casos de reembolso por DEMORA NA ENTREGA DA BAGAGEM:

- Comprovante da Viagem: cópia do passaporte, página onde indique o carimbo da entrada no país e cópia das passagens aéreas
- Formulário de solicitação de reembolso, deve ser preenchido com letra legível (em anexo)
- Formulário de Declaração de Cessão de Direitos (original), **somente em casos e em que o pagamento deva ser feito em conta de terceiros** (em anexo); a única exceção é no caso de pai/mãe terem pago os custos de seus filhos e o depósito ser feito na conta do pai/mãe
- Formulário de Informações Cadastrais, Autorização de Crédito, Termo de Quitação de Sinistro de Vida e PEP (pessoas politicamente expostas) – em anexo
- Cópias simples: CPF e RG + cópia do comprovante de residência do pax
- Tiquete de bagagem original
- Documento expedido pela Companhia Transportadora (para casos de rodoviário), reconhecendo a perda
- Formulário P.I.R (queixa aberta na cia. aérea)
- **Comprovantes originais de gastos efetuados** pela compra de artigos de primeira necessidade, e de higiene pessoal

Para indenização por BAGAGEM EXTRAVIADA (definitiva):

- Comprovante da Viagem: cópia do passaporte, página onde indique o carimbo da entrada no país e cópia das passagens aéreas
- Formulário de solicitação de reembolso, deve ser preenchido com letra legível (em anexo)
- Formulário de Declaração de Cessão de Direitos (original), **somente em casos e em que o pagamento deva ser feito em conta de terceiros** (em anexo); a única exceção é no caso de pai/mãe terem pago os custos de seus filhos e o depósito ser feito na conta do pai/mãe
- Formulário de Informações Cadastrais, Autorização de Crédito, Termo de Quitação de Sinistro de Vida e PEP (pessoas politicamente expostas) – em anexo
- Tiquete de bagagem original
- Cópias simples: CPF e RG + cópia do comprovante de residência do pax
- Cópia do Itinerário original do voo (bilhetes aéreos)

- Cópia do Formulário “Personal Irregularity Report” (P.I.R.) (documento da queixa aberta na cia. aérea)
- Carta/documento da cia. aérea informando o valor a ser pago como indenização pela bagagem extraviada
- **Comprovante (original) do pagamento feito pela companhia aérea** e/ou extrato bancário onde possa ser verificado que o pagamento já foi recebido.

Para casos de reembolso por INTERRUPÇÃO DE VIAGEM:

- Comprovante da Viagem: cópia do passaporte, página onde indique o carimbo da entrada no país e cópia das passagens aéreas
- Formulário de solicitação de reembolso, deve ser preenchido com letra legível (em anexo)
- Formulário de Declaração de Cessão de Direitos (original), ***somente em casos e em que o pagamento deva ser feito em conta de terceiros*** (em anexo); a única exceção é no caso de pai/mãe terem pago os custos de seus filhos e o depósito ser feito na conta do pai/mãe
- Formulário de Informações Cadastrais, Autorização de Crédito, Termo de Quitação de Sinistro de Vida e PEP (pessoas politicamente expostas) – em anexo
- Cópias simples: CPF e RG + cópia do comprovante de residência do pax
- Cópia do relatório médico ou do documento que justifique a interrupção da viagem (se for o caso)
- Cópia do Itinerário original do voo (bilhetes aéreos) + cópia do cartão de embarque do voo efetivamente utilizado
- **Comprovante (original) dos pagamentos feitos em virtude da interrupção da viagem** (bilhetes aéreos, multas, etc...)
- Certidão de Óbito, Boletim de Ocorrência ou Laudo médico completo, que indique o evento que impossibilitou prosseguimento da viagem (dependendo do motivo da interrupção da viagem)
- Comprovante do vínculo familiar entre o Segurado e o parente (se for o caso)
- Notificação Judicial que determine o comparecimento do Segurado perante a Justiça, com data de recebimento posterior à contratação da viagem e/ou serviços turísticos (se for o caso)
- Contrato de prestação de serviços dos organizadores da viagem, que devem prever as multas em caso de interrupção
- Comprovações dos valores das despesas não reembolsáveis com a aquisição de pacotes turísticos e/ou serviços de viagem
- Carta da agência/operadora de viagem informando o valor da multa cobrada devido a interrupção.

Obs.* caso o motivo da interrupção da viagem não seja nenhum dos listados acima, o pax deve enviar a documentação que justifique a interrupção e **os comprovantes originais dos gastos**, junto com os outros documentos

Para casos de CANCELAMENTO DE VIAGEM:

- Formulário de solicitação de reembolso, deve ser preenchido com letra legível (em anexo)
- Formulário de Declaração de Cessão de Direitos (original), **somente em casos e em que o pagamento deva ser feito em conta de terceiros** (em anexo); a única exceção é no caso de pai/mãe terem pago os custos de seus filhos e o depósito ser feito na conta do pai/mãe
- Formulário de Informações Cadastrais, Autorização de Crédito, Termo de Quitação de Sinistro de Vida e PEP (pessoas politicamente expostas) – em anexo
- Cópias simples: CPF e RG + cópia do comprovante de residência do pax
- Cópia do Itinerário original do voo (bilhetes aéreos, caso já tenham sido emitidos)
- **Comprovante (originais) dos valores pagos** de multa para a cia aérea pelo cancelamento (caso já tenham sido emitidos)
- **Comprovantes (originais) de pagamento de multas que o pax tenha pago** por outros serviços eventualmente cancelados (reserva de hotel, aluguel de carro, etc....)
- Cópia do relatório médico com o diagnóstico e a indicação de que o pax não pode viajar (se for o caso)
- Certidão de Óbito, Boletim de Ocorrência ou Laudo médico completo, que indique o evento que impossibilitou o início da viagem (se for o caso)
- Comprovante do vínculo familiar entre o Segurado e o parente (se for o caso)
- Notificação Judicial que determine o comparecimento do Segurado perante a Justiça, com data de recebimento posterior à contratação da viagem e/ou serviços turísticos (se for o caso)
- Cópia da declaração de necessidade do segurado permanecer em quarentena, emitida por autoridade sanitária competente (se for o caso)
- Contrato de prestação de serviços dos organizadores da viagem, que devem prever as multas em caso de cancelamento
- Carta da agência/operadora de viagem informando o valor da multa cobrada devido ao cancelamento
- Documentos Comprobatórios Emitidos por Órgão Oficiais para Danos Graves à Residência ou a empresa como Registro de Ocorrência Policial, Certidão do Corpo de Bombeiro (se for o caso)
- **Carta (original) de cancelamento de férias** emitida pela empresa do segurado (se for o caso)

Obs.* caso o motivo do cancelamento da viagem não seja nenhum dos listados acima, o pax deve enviar a documentação que **justifique o cancelamento e os comprovantes originais dos gastos**, junto com os outros documentos

Para casos de Reembolso por **ATRASO OU CANCELAMENTO DE VOO:**

- Comprovante da Viagem: cópia do passaporte, página onde indique o carimbo da entrada no país e cópia das passagens aéreas
- Formulário de solicitação de reembolso, deve ser preenchido com letra legível (em anexo)
- Formulário de Declaração de Cessão de Direitos, *somente em casos e em que o pagamento deva ser feito em conta de terceiros* (em anexo)); a única exceção é no caso de pai/mãe terem pago os custos de seus filhos e o depósito ser feito na conta do pai/mãe
- Formulário de Informações Cadastrais, Autorização de Crédito, Termo de Quitação de Sinistro de Vida e PEP (pessoas politicamente expostas) – em anexo
- Cópias simples: CPF e RG + cópia do comprovante de residência do pax
- Declaração da cia. aérea informando o atraso ou cancelamento do voo – caso a cia. aérea não tenha fornecido, favor informar isso no formulário e anexar o cartão de embarque do voo utilizado e a cópia da reserva com o voo original
- Cópia do cartão de embarque do voo efetivamente utilizado
- **Comprovante original de pagamento** dos itens comprados (alimentação, hospedagem e alimentação)