



# Dúvidas frequentes sobre Covid-19

Tire suas dúvidas sobre os nossos planos, serviços e coberturas para atender às necessidades da sua viagem.

No Allianz Travel, você conta com cobertura para atendimento médico e hospitalar em caso de diagnóstico para **Covid-19 durante a sua viagem.**

Mas antes da sua partida, recomendamos que esteja ciente da evolução do Coronavírus e das medidas de saúde vigentes em seu destino. Para obter mais informações, visite o site da Organização Mundial da Saúde (OMS) ou a página do Ministério da Saúde.

## **1** Não posso mais viajar porque fui diagnosticado como positivo no teste de Covid-19. Posso cancelar minha viagem e receber reembolso das despesas?

Sim, desde que esteja internado na data do embarque devido ao Covid-19 ou qualquer outra doença. Em caso de estar com o Covid-19 em sua residência, o evento não será coberto pelo seguro viagem.

Se você contratou a cobertura adicional de Cancelamento por Diversas Causas, e estiver em isolamento ou em quarentena, declarados por relatório médico, você também poderá solicitar a cobertura de cancelamento de viagem e o reembolso das despesas específicas.

# Dúvidas frequentes sobre Covid-19

## 2 Um membro da minha família teve resultado positivo para Covid-19. Posso cancelar minha viagem e receber reembolso?

Sim, desde que o membro de sua família sejam seus pais, filhos, irmãos e/ou cônjuge, que estejam internados na data do embarque devido ao Covid-19 ou em razão de qualquer outra doença. O fato do membro de sua família estar com o Covid-19 na residência dele, não é um evento coberto pelo seguro viagem.

## 3 Diante de uma pandemia, não quero mais viajar ou continuar a viagem, pois tenho medo do Covid-19. Posso cancelar ou interromper minha viagem e receber reembolso?

Não. As coberturas de cancelamento e interrupção de viagem são limitadas aos eventos previstos nas tabelas das cláusulas de cancelamento e interrupção de viagem previstas nas condições gerais.

## 4 No contexto de uma situação de pandemia, o país para onde eu viajaria fechou as fronteiras. Posso cancelar minha viagem e receber reembolso?

Não. O fechamento de fronteiras não é um evento coberto. Recomendamos que seja avaliada a situação de fronteiras antes da viagem.

## 5 Minha viagem foi cancelada pela agência de turismo, operadora ou companhia de transporte, o que devo fazer para alterar, adiar ou cancelar a minha apólice de Seguro Viagem?

Você pode efetuar o cancelamento de sua apólice diretamente no site, através do link Cancelamento de Apólice, assim como também poderá solicitar o cancelamento, adiamento ou alteração ao nosso **SAC 24h nos telefones 0800 770 8020 e (11) 4331-5445**

– **Opção 4.** O cancelamento será feito conforme as regras abaixo:

- 1. Solicitação de cancelamento em até 7 dias corridos da data de compra (direito de arrependimento)** – Reembolso integral do valor do prêmio da apólice;
- 2. Solicitação de cancelamento após 7 dias corridos da data de compra (cancelamento de apólice)** – desconto do IOF no valor total do prêmio da apólice;

# Dúvidas frequentes sobre Covid-19

**3. Solicitação de cancelamento após início da vigência e sem o acionamento de nenhuma cobertura** – desconto proporcional aos dias utilizados da vigência;

**4. Solicitação de cancelamento após início da vigência e com a utilização de qualquer cobertura do Seguro** – desconto do prêmio da cobertura utilizada, conforme descrito na apólice, no valor total do prêmio pago.

## **6** Fui colocado em quarentena ou em isolamento antes da minha viagem por suspeita de Covid-19. Posso cancelar minha viagem e receber reembolso?

Não. A suspeita ou confirmação de estar com Covid-19 não são eventos cobertos pela cobertura de cancelamento de viagem, ainda que declarada por um médico.

O cancelamento é feito quando há internação decorrente da doença na data de embarque.

Apenas em caso onde houver a contratação da cobertura adicional de Cancelamento por Diversas Causas, a quarentena ou o isolamento, devidamente comprovados pelo relatório de um médico, será um evento coberto. Ao abrir a solicitação, você poderá fazer a abertura do sinistro e solicitar o reembolso das despesas.

## **7** Meu companheiro de viagem ou um membro da minha família (pais, filhos ou irmãos) foi colocado em quarentena ou em isolamento antes de nossa viagem por suspeita de Covid-19. Posso cancelar minha viagem e receber reembolso?

Não. A suspeita e confirmação de estar com Covid-19, ainda que declarada por um médico, não são eventos cobertos. Somente em caso onde há a internação decorrente doença na data de embarque.

Caso tenha contratado a cobertura adicional de Cancelamento por Diversas Causas, a quarentena ou o isolamento, devidamente comprovados pelo relatório de um médico, será um evento coberto. Ao abrir a solicitação, você poderá fazer a abertura do sinistro e pedir o reembolso das despesas específicas.

# Dúvidas frequentes sobre Covid-19

## 8 Descobri que estou com Covid-19 durante minha viagem e preciso fazer uma consulta médica no local. Minha apólice prevê o pagamento de despesas médicas no estrangeiro?

Sim. Os custos com despesas médicas e hospitalares são cobertos, respeitando o capital segurado do plano contratado. A consulta médica poderá ser realizada em estabelecimento credenciado da Allianz Travel, sem custos para o segurado ou em um estabelecimento escolhido pelo segurado, através de reembolso.

## 9 Não consegui pegar o voo de volta por causa da minha hospitalização no local devido estar com Covid-19. Minha apólice prevê o pagamento dos meus custos com aquisição de um novo bilhete de volta?

Sim, desde que haja a comprovação da internação devido ao Covid-19 ou qualquer outra doença que tenha impossibilitado o seu embarque na data da passagem de retorno no local de origem da viagem.

## 10 Fui colocado em quarentena ao chegar ao meu destino porque o país impõe isso a todos que entram em seu território. Posso cancelar minha viagem ou ser reembolsado por serviços reservados/passeios não utilizados?

Não. Este não é um evento coberto pelo seguro viagem Allianz Travel que você contratou.