



REEMBOLSO – NEXT & KOVR SEGURADORA

Olá, viajante Next!

Neste documento, você encontrará todas as orientações necessárias, além dos formulários e documentos requeridos para iniciar o processo de comunicação de sinistro. Leia atentamente cada detalhe e, caso tenha dúvidas, entre em contato conosco pelo e-mail: relacionamento@nextseguroviagem.com.br

1. IMPORTANTE

- Certifique-se de preencher o formulário "AVISO DE SINISTRO" de forma legível, reunir todos os documentos exigidos e enviá-los para os dois e-mails abaixo:
- relacionamento@nextseguroviagem.com.br

👉 O tamanho total do e-mail não deve ultrapassar 10 MB.

👉 Formatos de arquivos como MP3, ZIP e HTML não serão aceitos.

- Conforme regulamentação da SUSEP, o prazo para análise do sinistro é de até 30 dias corridos, contando a partir do recebimento de toda a documentação básica completa. A contagem inicia apenas após a chegada de todos os documentos.
- Dica: envie a documentação completa de uma única vez para evitar atrasos ou interrupções no prazo de análise. Caso necessário, a seguradora poderá solicitar documentos adicionais para concluir a análise do processo.

2. Lista de Documentos Básicos e Obrigatórios para o Segurado:

- Formulário "Aviso de Sinistro";
- Formulário de Autorização de Pagamento de Indenização para Pessoa Física;
- Cópia do RG e CPF do segurado;
- Comprovante de endereço atualizado em nome do segurado;

- Cópia do certificado ou voucher do seguro adquirido;
- Comprovantes de pagamento de despesas, como faturas de cartão de crédito, notas fiscais, recibos etc.;
- Cópia do bilhete ou cartão de embarque;
- Demais documentos relacionados à cobertura acionada (conforme indicado na próxima seção);
- Solicitação de Reembolso por Cobertura

3. Cancelamento ou interrupção de viagem:

- Documentos básicos obrigatórios (conforme item 1);
- Laudo médico ou atestado de óbito que justifique o cancelamento ou retorno;
- Faturas ou recibos comprovando as multas aplicadas;
- Carta do agente ou operador detalhando penalizações e custos;
- Comprovante de vínculo familiar (se aplicável)

4. Atraso de voo:

- Documentos básicos obrigatórios (conforme item 1);
- Comprovantes de despesas com alimentação e hospedagem;
- Declaração da companhia aérea informando o atraso;
- Recibo de indenização assinado pelo reclamante

5. Extravio, dano ou atraso de bagagem:

Documentos básicos obrigatórios (conforme item 1);
Cópia do tíquete de bagagem;
Relatório de perda ou dano (PIR) emitido pela companhia aérea;
Declaração de demora na localização da bagagem;
Comprovantes de despesas relacionadas ao extravio

6. Prorrogação de estadia:

Documentos básicos obrigatórios (conforme item 1);
Relatório médico detalhado explicando a necessidade de extensão;
Notas fiscais das diárias de hotel;

Faturas comprovando os pagamentos das despesas.

7. Retorno antecipado:

Documentos básicos obrigatórios (conforme item 1);
Relatório médico recomendando o retorno;
Faturas ou recibos das multas retidas;
Carta do operador detalhando os custos aplicáveis;
Documentos Complementares por Tipo de Cobertura:

8. Despesas médicas, hospitalares ou odontológicas:

Documentos básicos obrigatórios (conforme item 1);
Exames de imagem e relatório médico detalhado;
Comprovantes de pagamento de consultas e tratamentos

9. Despesas farmacêuticas:

Documentos básicos obrigatórios (conforme item 1);
Prescrição médica;
Notas fiscais ou recibos de compra de medicamentos

10. Acompanhante em caso de hospitalização prolongada:

Documentos básicos obrigatórios (conforme item 1);
RG e CPF do acompanhante;
Comprovantes das passagens aéreas do acompanhante;
Relatório médico detalhado do período de internação.

11. Morte acidental:

Documentos básicos obrigatórios (conforme item 1);
Boletim de ocorrência;

Atestado de óbito;
Documentos de herdeiros e união estável (se aplicável).

12. Invalidez permanente parcial ou total por acidente:

Documentos básicos obrigatórios (conforme item 1)
Boletim de ocorrência;
Relatório médico detalhado com o diagnóstico e percentual de perda funcional;
Exames médicos realizados.

13. Perda, roubo ou danos a documentos de viagem:

Documentos básicos obrigatórios (conforme item 1);
Boletim de ocorrência;
Comprovantes das despesas para reposição dos documentos.