

Benefício atualizado  
em fev/2026



# SEGURO VIAGEM INTERNACIONAL



**Unimed**   
CNU



Todo viajante quer se sentir protegido e seguro enquanto estiver longe de casa, viajando a trabalho ou de férias. A Unimed CNU sabe disso e, em parceria com a Universal Assistance by Zurich, oferece a você a solução para qualquer dificuldade durante a viagem, com a assistência necessária de imprevistos médicos até a sua bagagem.



### **Ampla rede de prestadores de atendimento médico internacional,**

com mais de 6.250 hospitais, 1.800 clínicas e mais de 1,3 milhão de médicos e profissionais de saúde disponíveis ao redor do mundo e à sua disposição;



### **Centrais de atendimento** para

organização de atendimentos e serviços com apoio de equipes médicas, disponíveis 24 horas por dia, 7 dias da semana, 365 dias por ano;



### **App exclusivo para acompanhar a viagem e múltiplos canais de contato,**

sempre que você precisar. Através do app exclusivo, você tem acesso à autogestão médica com telemedicina e prescrição médica online, além de serviço exclusivo de concierge, integrado ao ChatGPT, único no mundo.

**Canal de atendimento Universal Assistance:** pelo aplicativo ([baixe aqui](#)) ou 0800 761 9154.  
**Célula de atendimento exclusivo Unimed CNU:** **0800 942 0011 | 0800 940 0343** (Deficiência auditiva)  
**atendimentoexclusivo@unimednacional.coop.br** - Segunda a sexta-feira, das 7h às 22h.

**Atenção:** Para realizar o atendimento, inclua seu CPF ou o número do cartão de identificação para o direcionamento. Disponível somente para o Plano Exclusivo e Único. Este benefício só estará disponível após 72 horas úteis da implantação do contrato e parametrização junto à Unimed CNU.



# Manual do passageiro

Como utilizar os benefícios Universal Assistance:

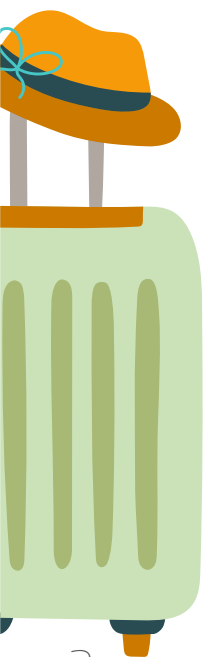
Para saber mais sobre como utilizar os serviços da Universal Assistance, sugerimos que faça a leitura prévia das condições gerais do plano adquirido no botão abaixo:

[\*\*LEIA AQUI AS CONDIÇÕES GERAIS\*\*](#)

**IMPORTANTE:** Caso necessite de qualquer tipo de assistência, fale com a Universal Assistance através do chat do app.

## Extravio e atraso de bagagem

1. Caso sua bagagem seja extraviada, entre em contato com a Central de Atendimento Universal Assistance para obter as informações necessárias de como proceder. Preencha o boletim de ocorrência da cia. aérea/marítima (PIR/declaração de danos e extravio) e solicite o original. Também é importante aguardar as notas fiscais dos produtos adquiridos. Se o extravio for definitivo, a seguradora indenizará até o valor total do capital segurado contratado, limitado ao valor do efetivo prejuízo. O prejuízo sofrido será apurado com base no formulário PIR, fornecido pela cia. aérea.
2. Para a cobertura de atraso de bagagem, desde que contratada, é necessário respeitar a franquia de 12 horas do registro feito junto à cia. para ser válida a utilização deste serviço. Estarão cobertos apenas itens de primeira necessidade e somente no trecho de ida.





## Assistência médica

1. Todos os nossos produtos incluem o serviço de teleassistência médica, que é um atendimento médico por videochamadas na palma de sua mão, 24h por dia e com espera máxima de 15 minutos.
2. Em caso de internação ou consulta médica em local indicado pela Central de Atendimento, lembre-se de informar o endereço da Universal Assistance em todos os campos que necessitem o preenchimento do endereço, evitando que cobranças hospitalares sejam encaminhadas de forma equivocada para o seu endereço.

**Endereço da Universal Assistance | Billing address/home address:  
Praça General Gentil Falcão, 108 13º andar  
Cidade Monções | São Paulo | SP | 04571-150.**

3. No caso de viagens MARÍTIMAS, o atendimento ocorrido em alto-mar se dará mediante utilização do médico do navio, devendo o passageiro pagar pelo atendimento e solicitar reembolso (via app da Universal Assistance) quando retornar de viagem. Solicitamos que guarde e nos apresente as notas fiscais originais do atendimento, bem como os relatórios médicos fornecidos.

### Importante reforçar

Entre em contato sempre que necessário. A sua ligação ou contato através do app com nossa Central de Atendimento Universal Assistance facilita a solução do seu problema. Uma equipe estará sempre pronta para atendê-lo 24 horas por dia. Na impossibilidade de contato através do app ou telefone gratuito disponibilizado e/ou utilização de profissionais e/ou rede de serviços autorizada, será facultada a livre escolha dos prestadores de serviços médico-hospitalares, desde que legalmente habilitados para o exercício da profissão.

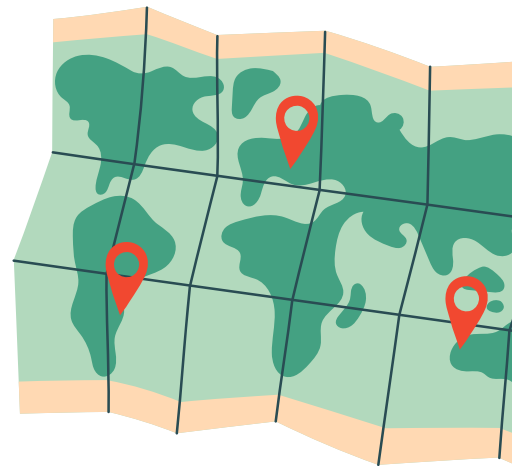
Porém, nesta hipótese, o atendimento médico se dará mediante reembolso, ou seja, você deve pagar as despesas e solicitar o reembolso quando de seu retorno ao Brasil. Para a solicitação de reembolso deste serviço, serão necessários todos os relatórios e receitas médicas fornecidas pelo hospital, assim como as notas fiscais de pagamento.



## Concierge

O serviço de concierge é uma assistência personalizada que garante acesso privilegiado a serviços, reservas e experiências. Através da nossa conexão direta e com expertise local, proporcionamos economia de tempo e conveniência nas suas necessidades, como:

- 1. Informações de viagem:** Consulta sobre requisitos de visto, passaporte, vacinação e documentação; condições meteorológicas; câmbio e cotação de moeda; informações sobre o país de destino, cidades principais e costumes locais.
- 2. Assistência e arranjos de viagens:** Reserva de voos locais e internacionais; coordenação de itinerários, excursões, hotéis, aluguel de veículos (padrão, luxo, limusines, táxis) e serviços de tradução.
- 3. Shows e eventos:** Informações sobre horários e ingressos para shows, ópera, balé, teatros, concertos, museus, atividades culturais e eventos esportivos.
- 4. Restaurantes:** Informações e reservas em restaurantes, com aconselhamento sobre tipos de alimentação, níveis de preços, instruções de localização e reservas para grupos. As reservas dependem da disponibilidade e podem ter custos diretos ao titular.
- 5. Informações de entretenimento:** Detalhes sobre excursões e visitas a locais de interesse; assessoria e reserva de quadras de tênis, campos de golfe, spas, academias e clubes esportivos; informações sobre esportes disponíveis na região.
- 6. Presentes e assistências para compras:** Sugestões de presentes; informações sobre locais reconhecidos; localização de itens difíceis de encontrar.



# Telefones toll free para central mundial

Se estiver em uma das localidades abaixo, ligue gratuitamente para o número correspondente.

**África do Sul:** 0800-983-638  
**Alemanha:** 0800-182-6422  
**Argentina:** 0800-999-6400  
**Austrália:** 1800-339-364  
**Bolívia:** 800-100-717  
**Brasil:** 0800-761-9154  
**Chile:** 18880-020-0668  
**China:** 4001-202-317  
**Colômbia:** 01800-954-0511  
**Costa Rica:** 0800-054-2044  
**El Salvador:** 800-6757  
**Equador:** 1800-102-028  
**Espanha:** 900-995-476  
**EUA:** 1866-994-6851  
**França:** 0800-912-831  
**Israel:** 1809-455-511

**Itália:** 800-874-447  
**Japão:** 0053-153-0002  
**México:** 800-123-3363  
**Nova Zelândia:** 0800-450-376  
**Panamá:** 00800-0540-510  
**Paraguai:** 009800-542-0051  
**Peru:** 0800-54-248  
**Portugal:** 800-854-006  
**Porto Rico:** 1877-274-9383  
**Reino Unido:** 0808-101-2747  
**Rep. Dominicana:** 1800-751-3457  
**Suécia:** 020-790-995  
**Suíça:** 0800-563-806  
**Tailândia:** 001800-1562-050-547  
**Uruguai:** 000-405-4085  
**Venezuela:** 0800-100-5640

Central USA: chamada a cobrar para **1-305-590-8829** ou solicite chamada internacional a cobrar através da operadora telefônica -abrange todo o mundo: **+ 54/11/4323-7770** ou **+ 54/11/5275-5400**.



# Aplicativo Universal Assistance

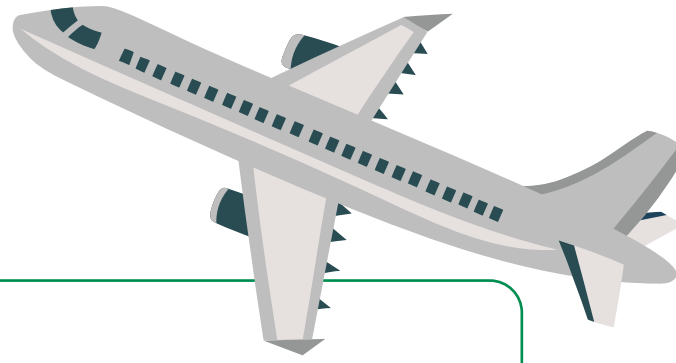
Com o aplicativo, você tem acesso à assistência imediata, 24h por dia, em qualquer lugar do mundo. É atendimento médico através da teleassistência, bate-papo com operadores e muitas outras ferramentas.

## **Baixe aqui o aplicativo Universal Assistance**

- 1** Leia e aceite os termos e condições;
- 2** Entre com seus dados para acessar todas as áreas. Clique na opção “Tenho cobertura” para registrar seu e-mail pessoal, através do Google, Facebook ou Apple Id;
- 3** Se você optar pelo registro com e-mail pessoal, crie uma nova senha para o app UA. Um e-mail de confirmação será enviado para a sua caixa de entrada. Caso você tenha optado por Google, Facebook ou Apple Id, deve inserir a senha que já utiliza nesses meios;
- 4** Em seguida, coloque o número do seu documento ou do voucher e sua data de nascimento, além do seu nome e sobrenome. Vale para qualquer uma das condições acima.

Agora você tem acesso a todas as funções do app. Se necessário, acesse o nosso [passo a passo aqui](#). Confira a seguir o que você encontra em cada uma das guias no menu.





### Minha cobertura

Nessa opção, você pode verificar o número do seu voucher, se ele está ativo, o destino, a data de vigência, os dados dos passageiros, o tipo de produto, as características da cobertura e as suas condições gerais.

### Solicitar assistência

Na guia “Solicitar Assistência”, você tem acesso às nossas modalidades de atendimento, caso enfrente algum imprevisto durante sua viagem. Veja abaixo os detalhes de cada opção:

**Linhas de assistência:** verifique quais são as linhas telefônicas para solicitar assistências gratuitas de acordo com sua localidade (veja a listagem na página 5 e no app) ou ligue a cobrar para a operadora local. Você também pode solicitar assistência via Wi-Fi call. Basta estar conectado a uma rede Wi-fi ou dados móveis (3G/4G/5G) e falar com a gente de qualquer lugar do mundo.

**Teleassistência médica:** obtenha atendimento médico por videochamada de forma simples e em qualquer lugar do mundo, com espera máxima de 15 minutos;

**Bate-papo assistencial:** converse via chat com um de nossos atendentes e receba as orientações necessárias para resolver seu problema da melhor maneira possível, podendo anexar imagens e enviar mensagens de voz.



### Ferramentas úteis

Dentre nossas ferramentas, você conta com: **lista de viagem, gerente de despesas, conversor de tamanhos, tradutor e conversor de moedas.**

Em **listas de viagem**, você pode incluir os itens indispensáveis para não esquecer de levar nada.

Em **gerente de despesas**, é possível registrar os gastos de sua viagem para controlar e organizar seu orçamento.

### Universal Assistance

Aqui você encontra algumas informações sobre a empresa, através das opções abaixo:

**Você Sabia?:** acesso a informações importantes e dicas muito úteis sobre sua viagem, destinos e como aproveitar suas férias com mais segurança e tranquilidade.

**Escritórios comerciais:** endereços e informações para contato com os escritórios Universal Assistance no Brasil e no mundo.

**Sobre:** um pouco mais sobre a **Universal Assistance.**

### Reembolsos

Nesta opção, você será direcionado para a página de solicitação de reembolsos online. Na página, selecione o seu país de origem e siga os passos, preenchendo suas informações e anexando os documentos necessários para realizar sua solicitação de reembolso.

Caso tenha dúvidas quanto à documentação necessária e como preencher algum formulário, consulte o site

**[www.universalassistance.com/br-pt/checklist-reembolso.html](http://www.universalassistance.com/br-pt/checklist-reembolso.html)**

ou envie um e-mail para **[reembolso.br@universal-assistance.com](mailto:reembolso.br@universal-assistance.com)**.



## Coberturas

	USD
DMH (Despesa Médica Hospitalar)	60.000
Despesas odontológicas	600
Despesas farmacêuticas	500
Acompanhantes, em caso de hospitalização	1.000
Atraso de voo - 6 horas (necessário apresentar o PIR)	500
Perda de bagagem	300
Atraso de bagagem - 6 horas (necessário apresentar o PIR)	300
Cancelamento de viagem - plus reason	1.000
Despesas jurídicas	1.000
Fianças e despesas legais	1.000
Hospedagem de acompanhante	300
Interrupção de viagem	1.000
Invalidez permanente total ou parcial por acidente em viagem	20.000
Morte acidental em viagem	20.000
Prorrogação de estadia	300
Regresso sanitário	20.000
Retorno antecipado do segurado	1.000
Retorno de acompanhantes	1.000
Retorno de menores e/ou idosos	1.000
Traslado de corpo	20.000
Traslado médico	20.000

Cobertura do Tratado Internacional de Schengen.



## Serviços

	USB
Coordenação de reserva de hotel para acompanhante, em caso de internação	✓
Coordenação de reserva de hotel para convalescença	✓
Coordenação de reserva de passagem aérea de ida e volta para um familiar	✓
Coordenação de acompanhante de menor	✓
Retorno antecipado por problemas na residência	✓
Concierge	✓
Transmissão de mensagem urgente	✓
Assistência na localização da bagagem	✓
Orientação em caso de perda de docs./ cart.cred.	✓
Linhas de consultas 24h	✓

## Elegibilidade

- Idade até 84 anos, 11 meses e 29/30 dias (sem acréscimo);
- Beneficiário do Plano Exclusivo e Único (necessário verificar a elegibilidade do plano);
- A elegibilidade se mantém enquanto o contrato da empresa do beneficiário com a Unimed CNU estiver ativo.

# Entre em contato sempre que necessário!

Fale com a Central de Atendimento 24h  
via aplicativo Universal Assistance.

[CLIQUE AQUI PARA BAIXAR O APP](#)

Ou entre em contato com a Unimed CNU pelos seguintes canais:

**Célula de atendimento exclusivo: 0800 942 0011**

**Atendimento em libras:** Disponível no app e site Unimed CNU

[atendimentoexclusivo@unimednacional.coop.br](mailto:atendimentoexclusivo@unimednacional.coop.br)

Segunda a sexta-feira, das 7h às 22h.

*Após esse horário, as chamadas serão encaminhadas  
para a Central de Atendimento 24h.*

**ATENÇÃO:** Durante o seu atendimento, identifique-se pelo seu CPF para ser direcionado (a) ao canal especializado.

**Unimed**   
CNU

ANS - nº 33967-9