

**CONDIÇÕES GERAIS**  
**CONTRATO CANCELAMENTO N.º AR2022015**

***Para comunicar os seus sinistros de seguros Cancelamento***

**Aceda ao site da PRESENCE ASSISTANCE TOURISME:**

**[www.gestion.presenceassistance.com](http://www.gestion.presenceassistance.com)**

- Preencha o campo «número do seu processo de viagem» com o número do processo presente na sua fatura de registo.
- Preencha o campo «nome do viajante principal» com o seu nome e apelido.
- Preencha o formulário de declaração de sinistro que lhe permitirá enviar em alguns cliques um e-mail com o seu número de processo e todos os documentos solicitados.

***Através deste site pode enviar-nos os seus comprovativos e acompanhar o avanço do seu processo em tempo real.***

***Para informações sobre os detalhes das garantias que pode contactar  
PRESENCE ASSISTANCE por e-mail para [relationclients@presenceassistance.com](mailto:relationclients@presenceassistance.com)***

TABELA DOS MONTANTES DE GARANTIA		
CANCELAMENTO	Limite de garantia	Franquia
Reembolso das taxas de cancelamento cobradas pelo operador turístico		
<b>A/ Cancelamento por razões médicas</b>	50 000 € por pessoa 150 000 € por evento	Para viagens até 2000 € por pessoa: 5 % do montante do sinistro  Para viagens superiores a 2000 € e até 50 000 € por pessoa: 10 % do montante do sinistro
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cancelamento devido a doença grave, lesão corporal grave ou morte do segurado, do seu cônjuge, irmão, irmã, sogro, sogra, cunhado, cunhada, genro, nora ou familiar de 2.º grau.</li> <li>➤ Incluindo o cancelamento devido a doença do Segurado declarada no mês anterior à partida em caso de epidemia ou pandemia</li> <li>➤ Cancelamento se for designado como um caso de contacto nos 14 dias anteriores à partida</li> <li>➤ Cancelamento devido a recusa de embarque após medição de temperatura ou um resultado de PCR e/ou teste antigénico positivo à chegada ao aeroporto de partida</li> <li>➤ Cancelamento em caso de ausência de vacinação</li> </ul>		
<b>B/ Cancelamento por qualquer outra razão aleatória</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cancelamento por qualquer outra razão aleatória que possa ser justificada, exceto para as exclusões mencionadas neste documento</li> </ul>		

## ARTIGO 1.º - DEFINIÇÕES E MODALIDADES DE APLICAÇÃO

### 1.1 SEGURADORAS

O contrato **Multirriscos** é um contrato de seguros coletivo de adesão facultativa n.º **AY2022004** doravante denominado «Contrato» subscrito por **L'AGENCE DE VOYAGES**, (doravante denominada «L'agence de voyage»), agindo tanto em seu nome pessoal como em nome dos seus clientes, junto da **AREAS** (doravante denominada «AREAS») ou «Seguradora»), por intermédio da **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** (doravante denominada «PRESENCE ASSISTANCE» ou «intermediário») e da **COVERASSUR** (doravante denominada «COVERASSUR» ou «Intermediário»).

O Contrato é gerido pela **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** para as garantias de Cancelamento da Viagem.

### 1.2 DEFINIÇÕES

#### Lesão corporal

Deterioração súbita da saúde resultante da ação repentina de uma causa externa não intencional por parte da vítima constatada por uma autoridade médica competente.

#### Lesão corporal grave

Deterioração súbita da saúde resultante da ação repentina de uma causa externa não intencional por parte da vítima constatada por uma autoridade médica competente, levando à entrega de uma prescrição de uma receita médica ao doente e implicando a cessação de toda a atividade profissional ou outra atividade.

#### Atentado

Qualquer ato de violência que constitua um ataque criminoso ou ilegal contra pessoas e/ou bens no país onde se encontra, que se destine a comprometer seriamente a ordem pública através de intimidação e terror e que seja coberto pelos meios de comunicação social.

Este «atentado» deve ser identificado pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros ou pelo Ministério do Interior. Em caso de vários atentados no mesmo dia, no mesmo país e se as autoridades considerarem que se trata de uma ação isolada coordenada, este evento será considerado como um evento único.

#### **Lesão**

Deterioração súbita da saúde resultante da ação repentina de uma causa externa não intencional por parte da vítima constatada por uma autoridade médica competente.

#### **Catástrofe natural**

Intensidade anormal de um agente natural não proveniente de uma intervenção humana. Fenómeno, tal como um sismo, erupção vulcânica, maremoto, inundação ou cataclismo natural, causado pela intensidade anormal de um agente natural e reconhecido como tal pelas autoridades públicas que recomendam, neste caso, um regresso ao país de residência.

#### **COM**

Por COM entende-se as Coletividades Ultramarinas, ou seja, a Polinésia Francesa, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis e Futuna, Saint-Martin e Saint-Barthélemy.

#### **Caducidade**

Penalidade contratual que o priva de qualquer garantia para o sinistro a que se aplica. Não se aplica a outras pessoas lesadas que não o segurado ou os seus beneficiários, se incorrer na sequência do incumprimento das suas obrigações após um sinistro.

#### **Viagem/Estadia com seguro**

Viagem organizada pelo Subscritor e para o qual está **segurado** e pagou o valor correspondente. O período de validade das garantias corresponde às datas da estadia indicadas na fatura emitida, com uma duração máxima de 90 dias.

#### **DOM-ROM, COM e Comunidades *sui generis***

Guadalupe, Martinica, Guiana Francesa, Reunião, Polinésia Francesa, Saint-Pierre e Miquelon, Wallis e Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Nova Caledónia.

#### **DROM**

Por DROM entende-se os Departamentos e Regiões Ultramarinas francesas, isto é, Guadalupe, Martinica, Guiana Francesa, Reunião e Mayotte.

#### **Duração das garantias**

- A garantia «Cancelamento» entra em vigor no dia da sua subscrição ao contrato de seguro e expira na data de partida da sua viagem.

#### **Epidemia**

Qualquer deteção e propagação de uma doença infecciosa contagiosa que afete em simultâneo um grande número de pessoas a nível nacional, incluindo o Coronavírus, a Gripe A, as febres hemorrágicas virais, e que seja reconhecida pelas autoridades sanitárias nacionais como sendo objeto de uma declaração de emergência de saúde pública ou que conduza a uma política de saúde pública que envolva medidas limitativas e restritivas em termos de circulação da população e tratamento sanitário.

#### **Eventos cobertos pelo seguro**

- ✓ Cancelamento

#### **França**

França metropolitana e Córsega.

#### **Franquia**

Parte do sinistro atribuída ao **Segurado** prevista pelo contrato em caso de indemnização na sequência de um sinistro. A franquia pode ser expressa em montante, percentagem, dia, hora ou quilómetro.

### **Hospitalização**

Qualquer entrada num estabelecimento hospitalar com a duração mínima de uma noite. As quarentenas realizadas em meio hospitalar não são definidas como hospitalização.

### **Imobilização em casa**

Qualquer imobilização em casa por razões clinicamente justificadas e comprovadas.

### **Doença**

Deterioração súbita e imprevisível da saúde constatada por uma autoridade médica competente.

### **Doença grave**

Deterioração súbita e imprevisível da saúde constatada por uma autoridade médica competente, levando à emissão de uma prescrição de medicamentos para o doente e que implique a cessação de todas as atividades profissionais ou outras atividades.

### **Máximo por evento**

Caso o seguro seja acionado a favor de vários Segurados, vítimas do mesmo evento e Segurados nas mesmas condições particulares, a garantia da **Seguradora** limita-se, em qualquer caso, ao montante máximo previsto ao abrigo desta garantia, independentemente do número de vítimas. Consequentemente, a indemnização é reduzida e paga na proporção do número de vítimas.

### **Membros da família**

O seu cônjuge de direito ou de facto ou qualquer pessoa vinculada por PACS, os seus ascendentes ou descendentes ou os do seu cônjuge, os seus sogros, sogras, irmãos, irmãs, incluindo os filhos do cônjuge ou parceiro de um dos seus ascendentes diretos, cunhados, cunhadas, genros, noras ou os do seu cônjuge. Devem estar domiciliados no seu país de residência, salvo acordo em contrário no contrato.

### **Pandemia**

Epidemia que se espalha por uma vasta área, atravessando fronteiras e classificada como pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e/ou pelas autoridades públicas locais competentes do país onde ocorreu o surto.

### **País de Domicílio/País de Residência**

É considerado como domicílio o local de residência principal e habitual do Segurado. Os seguros estão disponíveis para os Segurados domiciliados em todo o mundo. Em caso de litígio, o domicílio eleito é o domicílio fiscal.

### **Quarentena**

Isolamento da pessoa em caso de suspeita de doença ou confirmação de doença, decidido por uma autoridade local competente, de forma a evitar o risco de propagação da doença em questão no contexto de epidemia ou pandemia.

### **Sinistro**

Evento de carácter aleatório que leve ao acionamento do seguro deste contrato.

### **Acidente em casa**

Incêndio, roubo ou infiltrações em sua casa durante a sua viagem.

### **Subscritor**

Agência de viagens que subscreve o contrato de seguro coletivo tanto em seu nome próprio como em nome dos seus clientes.

### **Territorialidade**

Em todo o mundo.

## 1.3 PRAZO DE ADESÃO

Para ser válida, a subscrição deste contrato deve ser obrigatoriamente **simultânea à inscrição na viagem**. Por derrogação, a subscrição do presente contrato pode ocorrer no prazo de 7 dias após a inscrição na viagem, mas neste caso será aplicado um período de carência de 10 dias a partir da data da subscrição.

Contudo, se o cancelamento da viagem se dever a uma alteração ou supressão das férias pagas pela entidade patronal ou ao roubo de documentos de identificação, o sinistro apenas será tido em conta se a subscrição ocorrer em **SIMULTÂNEO** com a inscrição na viagem.

## ARTIGO 2.º - DESCRIÇÃO DAS GARANTIAS DO SEGURO

### 2.1 CANCELAMENTO DA VIAGEM

#### 2.1.1 NATUREZA DA GARANTIA

##### A/ CANCELAMENTO POR RAZÕES MÉDICAS

O seguro é acionado pelas razões e circunstâncias abaixo enumeradas, com exclusão de todas as outras, até ao montante e à franquia indicada na Tabela de Garantias.

• **Doença grave (incluindo doença grave na sequência de uma epidemia ou pandemia declarada nos 30 dias anteriores à partida), Lesões corporais graves ou morte, incluindo as consequências, efeitos secundários, complicações ou agravamento de uma doença ou acidente, constatados antes da subscrição da sua viagem de:**

- O beneficiário, o seu cônjuge de direito ou de facto,
- Os seus ascendentes ou descendentes de 2.º grau,
- Os seus irmãos, irmãs, incluindo os filhos do cônjuge ou parceiro de um dos vossos ascendentes diretos, os seus sogros, cunhados, cunhadas, genros, noras.

• **Complicações na gravidez da pessoa segurada até à 28.ª semana.**

- ✓ e que resultam na cessação absoluta de toda a atividade profissional ou outra e desde que no momento da partida não esteja grávida de mais de 6 meses ou

• **O estado de gravidez da pessoa segurada**

- ✓ se a própria natureza da viagem for incompatível com um estado de gravidez, desde que não estivesse ciente do seu estado no momento da subscrição do Contrato.

• **Se for declarado um «caso de contacto» no prazo de 14 dias antes da partida**

Terá de apresentar comprovativos emitidos pela CPAM ou pela ARS que confirmem que é um «caso de contacto». Na ausência destes documentos, não será possível proceder a qualquer indemnização.

• **Recusa de embarque após medição da temperatura** ou um resultado de PCR e/ou teste antigénico positivo à **chegada ao aeroporto de partida**. (Deve ser-nos obrigatoriamente enviado um comprovativo emitido pela empresa de transporte que recusou o seu embarque, ou pelas autoridades sanitárias; na ausência deste comprovativo, não será possível proceder a qualquer indemnização.

• **Contraindicação de vacinação**

- ✓ Uma contra-indicação de vacinação ou uma impossibilidade médica de realizar um tratamento preventivo necessário para o destino escolhido, com a condição de que a contra-indicação ou a impossibilidade médica seja desconhecida no momento da subscrição do contrato e independente da vontade do Segurado.

**Cabe a si estabelecer a realidade da situação que confere direito aos nossos serviços e reservamo-nos o direito de recusar o seu pedido, de acordo com o parecer dos nossos médicos, se as informações fornecidas não comprovarem a realidade dos factos.**

## **B/ CANCELAMENTO POR QUALQUER OUTRA RAZÃO ALEATÓRIA COMPROVADA**

O seguro também é acionado, até ao limite indicado na Tabela de Garantias, para **qualquer outro evento aleatório, seja ele qual for, constituindo um obstáculo imediato, real e grave**, impedindo a sua partida e/ou o exercício das atividades previstas durante a sua estadia. Por evento aleatório entende-se qualquer circunstância súbita, imprevisível e independente do segurado, que justifique o cancelamento da viagem. O evento aleatório deve estar diretamente relacionado com a incapacidade de sair.

**No entanto, a garantia apenas é atribuída devido aos motivos que se seguem, nas condições exatamente descritas abaixo:**

• **Doença grave, Lesão corporal grave ou morte, incluindo as consequências, efeitos secundários, complicações ou agravamento de uma doença ou acidente, constatados antes da subscrição da sua viagem de:**

- Os seus ascendentes ou descendentes para além do 2.º grau, o seu tutor ou qualquer pessoa que resida consigo,
- Os seus tios, tias, sobrinhos e sobrinhas.
- O seu substituto profissional designado no momento da subscrição,
- A pessoa designada no momento da subscrição do presente contrato, responsável durante a sua viagem por cuidar ou acompanhar nas férias os seus filhos menores, ou a pessoa com deficiência que vive consigo, com a condição de que exista uma hospitalização com uma duração superior a 48 horas ou morte,

• **Danos materiais graves** que exigem obrigatoriamente a sua presença no dia da partida previsto para tomar as medidas de precaução necessárias, na sequência de um incêndio, infiltração ou catástrofe natural e que afetem mais de 50 % das suas instalações privadas ou profissionais.

• **Roubo nas instalações privadas ou comerciais**, que requeira obrigatoriamente a sua presença no dia da partida, com a condição de que tenha ocorrido nas 48 horas anteriores à partida.

• **A sua marcação para um transplante de órgãos**, numa data anterior ou durante a viagem prevista, na condição de que a marcação não fosse conhecida no momento da subscrição do Contrato.

• **Danos graves no seu veículo** que ocorram nas 48 horas anteriores à partida, e na medida em que já não possa ser utilizado para chegar ao local da estadia.

• **Acidente ou avaria do seu meio de transporte** anterior à sua viagem, resultando num atraso superior a duas horas, que faça com que perca o voo reservado para a sua partida, sob reserva de que tenha tomado todas as medidas necessárias para chegar ao aeroporto pelo menos 2 horas antes da hora do embarque.

• **O seu despedimento por motivos económicos** ou o do seu cônjuge de direito ou de facto, com a condição de que o procedimento não tivesse sido iniciado no dia da subscrição do presente Contrato e/ou que não tivesse conhecimento da data do evento no momento da subscrição do contrato.

• **Obtenção de um emprego remunerado**, com efeito antes ou durante as datas previstas para a viagem, na medida em que estava inscrito no Centro de Emprego, com a condição de que não se trate de uma extensão, renovação ou alteração do tipo de contrato ou de uma missão fornecida por uma agência de trabalho temporário.

• **A sua convocação imperativa, imprevisível e não transferível** por uma administração, numa data durante a viagem prevista, e sob reserva de que a convocação não fosse conhecida no momento da subscrição do Contrato.

• **A sua convocação para a segunda fase de um exame universitário** numa data durante a sua viagem, sob reserva de que o insucesso do exame não fosse conhecido no momento da subscrição do presente Contrato.

• **A recusa de um visto turístico** pelas autoridades do país escolhido para a sua viagem, sob reserva de que não tenha apresentado qualquer pedido que tenha sido recusado por essas autoridades durante uma viagem anterior, que as suas ações lhes tenham permitido tomar uma posição antes da sua viagem, e desde que respeite as restrições exigidas pelas autoridades administrativas deste país.

• **A sua mudança profissional**, não disciplinar, imposta pela sua entidade empregadora, na condição de que essa o obrigue a mudar-se durante o período da sua estadia com seguro ou nos 8 dias anteriores à sua partida e na condição de que a mudança não fosse conhecida no momento da subscrição do Contrato. Esta garantia é

atribuída aos trabalhadores assalariados, excluindo membros de uma profissão liberal, dirigentes, representantes legais de uma empresa, trabalhadores independentes, artesãos e trabalhadores temporários das artes do espetáculo.

- **A eliminação ou alteração da data das suas férias remuneradas pela sua entidade empregadora.** Esta garantia é atribuída aos trabalhadores assalariados, excluindo membros de uma profissão liberal, dirigentes, representantes legais de uma empresa, trabalhadores independentes, artesãos e trabalhadores temporários das artes do espetáculo. Estas férias, correspondentes a um direito adquirido, devem ter sido acordadas por escrito pela entidade empregadora antes da subscrição do Contrato.

- **A sua convocação para adotar uma criança** no prazo de 15 dias anterior à sua partida ou durante a sua estadia com seguro, com a condição de que a convocação não fosse conhecida no momento da subscrição do Contrato,

- **Cancelamento na sequência da separação de um casal** casado, vinculado por um PACS ou que viva em união de facto; esta garantia apenas é atribuída mediante apresentação de documentos legais e administrativos que comprovem a verdadeira natureza da separação ou da vida comum no caso de união de facto (processo de divórcio, rescisão do contrato de PACS, todos os documentos que comprovem a vida comum do casal, faturas EDF, GDF, TELECOM, contas bancárias conjuntas, declaração conjunta, etc.).

- **Roubo, nas 48 horas anteriores à sua partida, dos seus documentos de identificação** (passaporte, documento de identificação) **que são indispensáveis para atravessar a(s) fronteira(s)** durante a sua viagem, sob reserva de que tenha sido feita uma declaração de roubo, a partir do momento em que teve conhecimento do roubo, às autoridades policiais mais próximas.

#### **Em todos os casos de cancelamento:**

- **Em caso de cancelamento por um motivo coberto** de uma ou mais pessoas registadas ao mesmo tempo que o beneficiário (máximo de 9 pessoas para todo o processo) e seguradas ao abrigo do presente contrato, se pretender viajar sozinho, as despesas adicionais serão tidas em conta, sem que o nosso reembolso exceda o montante devido em caso de cancelamento na data do evento.

- **As despesas de mudança de nome** faturadas pelo prestador de serviços se, para um evento coberto, preferir ser substituído por outra pessoa em vez de cancelar a sua estadia. O nosso reembolso não excederá o montante devido em caso de cancelamento na data da mudança de nome.

- **A indemnização ser-lhe-á paga após dedução de uma franquia** específica indicada na tabela dos montantes de garantias e franquias. Esta franquia também se aplica às pessoas registadas ao mesmo tempo que o beneficiário e seguradas no âmbito do presente Contrato.

### **2.1.2 MONTANTE DA GARANTIA**

A indemnização paga ao abrigo deste Contrato não pode, em caso algum, exceder o preço da viagem declarado no momento da subscrição do presente Contrato e dentro dos limites previstos na Tabela de Garantias, por pessoa segurada e por evento.

Iremos reembolsar-lhe o montante das despesas de cancelamento faturadas de acordo com a tabela de cancelamento enumerada nas condições gerais da agência de viagens.

**As despesas de tratamento faturadas pela agência de viagens ou operador turístico após o cancelamento ou modificação da viagem, gorjetas, vistos, todos os impostos reembolsáveis à agência de viagens ou ao segurado pelo transportador ou qualquer organismo de cobrança, assim como o montante pago em troca da subscrição deste contrato não são reembolsáveis.**

### **2.1.3 QUAL É O PRAZO PARA DECLARAR O SINISTRO?**

#### **Duas etapas**

1/ Assim que a doença se manifestar pela primeira vez ou assim que tiver conhecimento do evento que aciona a garantia, deve notificar a **sua agência de viagens IMEDIATAMENTE.**

**Se cancelar a viagem numa data posterior junto da sua agência de viagens, o nosso reembolso será limitado ao montante das despesas que teria de pagar na data do sinistro, de acordo com a tabela de despesas de cancelamento nas Condições Particulares do contrato de venda do operador turístico, agência de viagens ou companhia aérea. Esta cláusula implica que será responsável por qualquer diferença entre as despesas de cancelamento calculadas por nós na data do sinistro e as calculadas pelo operador turístico e indicados na sua fatura de despesas de cancelamento.**

2/ Por outro lado, deve declarar o sinistro à PRESENCE ASSISTANCE, no prazo de cinco dias úteis após o evento que aciona a garantia.

#### **2.1.4 QUAIS SÃO AS SUAS OBRIGAÇÕES EM CASO DE SINISTRO?**

**A sua declaração de sinistro escrita deve ser acompanhada de:**

- ✓ em caso de doença ou acidente, um certificado médico e/ou um relatório administrativo de hospitalização especificando a origem, a natureza, a gravidade e as consequências previsíveis da doença ou do acidente,
- ✓ em caso de morte, um certificado e o formulário do registo civil,
- ✓ nos outros casos, qualquer documento que comprove o motivo do seu cancelamento.

**Deverá fornecer também quaisquer informações ou documentos que lhe possam ser solicitados para comprovar o motivo do seu cancelamento e, nomeadamente:**

- ✓ todas as fotocópias das receitas médicas, análises ou exames, bem como todos os documentos que comprovem a sua entrega ou execução e, nomeadamente, as fichas de doença que incluem, para os medicamentos prescritos, a cópia das vinhetas correspondentes.
- ✓ as deduções da Segurança Social, ou de qualquer outro organismo semelhante, relativas ao reembolso das despesas de tratamento e ao pagamento dos subsídios diários,
- ✓ a fatura das despesas de cancelamento correspondente ao montante retido pelo operador turístico ou agência de viagens,
- ✓ o número do seu contrato de seguro,
- ✓ o formulário de registo emitido pela agência de viagens,
- ✓ em caso de acidente, deve especificar as causas e circunstâncias e fornecer-nos os nomes e moradas dos responsáveis e, se aplicável, de quaisquer testemunhas,
- ✓ em caso de recusa de embarque: um comprovativo emitido pela empresa de transporte que lhe recusou o embarque, ou pelas autoridades sanitárias; na ausência deste comprovativo, não será possível proceder a qualquer indemnização)
- ✓ o documento de identificação válido frente e verso de todas as pessoas seguradas afetadas pelo sinistro
- ✓ e qualquer outro documento necessário para a gestão da sua reclamação.

Além disso, fica expressamente acordado que aceita antecipadamente o princípio de uma consulta com o nosso médico-assistente. Por conseguinte, se se opuser sem uma razão legítima, perderá os seus direitos à garantia.

**Se o beneficiário não cumprir as obrigações acima referidas, exceto em caso de circunstâncias imprevistas ou de força maior, reservamo-nos o direito de exigir ao cliente uma indemnização proporcional aos danos que esta falha nos possa ter causado, a qual será deduzida de qualquer indemnização que possa ser devida por nós.**

**Se, de má-fé, apresentar falsas declarações sobre a natureza e circunstâncias do sinistro, sobre o montante dos danos ou não declarar a existência de outros seguros que cubram os mesmos riscos, utilizar documentos incorretos como justificação ou utilizar meios fraudulentos, ficará privado de qualquer direito à indemnização.**

#### **2.1.5 O QUE EXCLUÍMOS?**

**A garantia de Cancelamento não cobre a impossibilidade de saída devido ao encerramento das fronteiras, à organização material, às condições de alojamento ou de segurança do destino.**

**Para além das exclusões comuns a todas as garantias, são também excluídas as seguintes:**



- ◆ Um evento, doença ou acidente que tenha sido objeto de uma primeira constatação, recaída, agravamento ou hospitalização entre a data de compra da estadia e a data de subscrição do contrato de seguro,
- ◆ Qualquer circunstância que comprometa apenas a simples autorização,
- ◆ Gravidez, incluindo as respetivas complicações para além da 28.ª semana e, em todos os casos, interrupção voluntária da gravidez, parto, fertilização in vitro e as respetivas consequências,
- ◆ Esquecimento de vacinação,
- ◆ Falha de qualquer natureza, incluindo financeira, por parte do transportador, tornando impossível o cumprimento das suas obrigações contratuais,
- ◆ Ausência ou excesso de neve,
- ◆ Qualquer evento médico cujo diagnóstico, sintomas ou causa sejam de natureza psíquica, psicológica ou psiquiátrica, e que não tenha resultado na hospitalização durante um período superior a 3 dias consecutivos após a subscrição do presente Contrato,
- ◆ Poluição, situação sanitária local, catástrofes naturais em França e DROM sujeito ao procedimento previsto pela lei n.º 82.600 de 13 de julho de 1982 e as respetivas consequências,
- ◆ Eventos meteorológicos ou climáticos,
- ◆ Cessaçã das atividades da companhia aérea,
- ◆ Consequências de um processo penal contra si,
- ◆ Qualquer evento que ocorra entre a data de inscrição na viagem e a data de subscrição do contrato de seguro.
- ◆ A ausência de riscos,
- ◆ Um ato intencional e/ou legalmente repreensível, as consequências dos estados alcoólicos e do consumo de drogas, qualquer substância estupefaciente mencionada no Código de Saúde Pública, medicamentos e tratamentos não prescritos por um médico,
- ◆ Pelo simples facto de o destino geográfico da viagem ser desaconselhado pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros francês;
- ◆ Um ato de negligência da sua parte;
- ◆ Qualquer evento pelo qual a agência de viagens possa ser responsável nos termos do Código do Turismo em vigor;
- ◆ Não apresentação, por qualquer motivo, de documentos essenciais à estadia, tais como passaporte, documento de identificação, visto, bilhetes de viagem, boletim de vacinação, exceto em caso de roubo do passaporte ou documento de identificação nas 48 horas anteriores à partida.

### ARTIGO 3.º - EXCLUSÕES COMUNS A TODAS AS GARANTIAS

Não intervimos nestes casos:

- ◆ Os serviços que não tenham sido solicitados durante a viagem ou que não tenham sido organizados por nós ou de acordo connosco não dão direito a reembolso ou compensação após o evento,
- ◆ Despesas de restauração, hotel, exceto as especificadas no texto das garantias,
- ◆ Danos causados intencionalmente pelo Segurado e danos resultantes da sua participação num crime, delito ou rixa, exceto em caso de legítima defesa,
- ◆ O montante das condenações e as suas consequências,
- ◆ O uso de estupefacientes ou drogas não prescritas por um médico,
- ◆ O estado de impregnação alcoólica,
- ◆ Taxas alfandegárias,
- ◆ Participação como concorrente num desporto de competição ou num rally que conduz a um ranking nacional ou internacional organizado por uma federação desportiva para a qual é emitida uma licença, bem como formação para tais competições,
- ◆ Prática de qualquer desporto a nível profissional,
- ◆ Participação em competições ou provas de resistência ou velocidade e nos seus testes preparatórios, a bordo de qualquer meio de transporte terrestre, aquático ou aéreo,
- ◆ Consequências do incumprimento das regras de segurança reconhecidas associadas à prática de qualquer atividade desportiva recreativa,

- ◆ Custos incorridos após o regresso da viagem ou a expiração da garantia,
- ◆ Acidentes resultantes da sua participação, mesmo como amador, nos seguintes desportos: desportos motorizados (independentemente do veículo motorizado utilizado), desportos aéreos, alpinismo de alta montanha, bobsleigh, caça de animais perigosos, hóquei no gelo, skeleton, desportos de combate, espeleologia, desportos de neve com classificação internacional, nacional ou regional,
- ◆ Incumprimento voluntário da regulamentação do país visitado ou da prática de atividades não autorizadas pelas autoridades locais,
- ◆ Proibições oficiais, apreensões ou restrições pela força pública,
- ◆ Utilização pelo Segurado de equipamento de navegação aérea,
- ◆ Utilização de dispositivos de guerra, explosivos e armas de fogo,
- ◆ Danos resultantes de uma falta intencional ou fraudulenta por parte do Segurado, de acordo com o Artigo L.113-1 do Código dos Seguros,
- ◆ Suicídio e tentativa de suicídio,
- ◆ Epidemias e pandemias, salvo disposição em contrário na garantia, poluição, catástrofes naturais,
- ◆ Guerra civil ou estrangeira, motins, greves, movimentos populares, atos de terrorismo, sequestro,
- ◆ Desintegração do núcleo atómico ou qualquer irradiação de uma fonte de energia de natureza radioativa.

## ARTIGO 4.º - TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

### 4.1 GARANTIA DE ASSISTÊNCIA

Em caso de discordância relativamente à gestão do contrato, o **Subscriber e/ou os Segurados** devem apresentar a sua reclamação à VYV IA, por escrito, para o seguinte endereço:

E-mail: [contact@vyv-ia.com](mailto:contact@vyv-ia.com)  
 VYV International Assistance  
 Assistance Voyages PRESENCE  
 3 Passage de la corvette  
 17 000 La Rochelle - França

Se, após a análise da reclamação, o desacordo persistir, o **Segurado** pode solicitar o parecer do Mediador, sem prejuízo de outros meios legais de ação, por e-mail ([mediation@mutualite.fr](mailto:mediation@mutualite.fr)) ou para o seguinte endereço: Mediador da Mutualité Française, FNMF, 255 rue de Vaugirard, 75719 PARIS Cedex 15.

### 4.2 GARANTIAS CANCELAMENTO DE VIAGEM, BAGAGENS, INTERRUÇÃO DA ESTADIA, ATRASO DO TRANSPORTE

Em caso de discordância relativamente à gestão do contrato, **para as garantias de seguro, o Subscriber e/ou os Segurados** dirigem-se primeiro à Presence Assistance Tourisme, com o objetivo de encontrar soluções adequadas para as dificuldades encontradas:

**Présence Assistance Tourisme**  
 escrevendo para [reclamation@presenceassistance.com](mailto:reclamation@presenceassistance.com)

Se não estiver satisfeito com a resposta dada pelo Departamento de Reclamações da PRESENCE Assistance Tourisme, pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Seguradora

Aréas - 49, rue de Miromesnil 75380 Paris cedex 08

[www.areas.fr](http://www.areas.fr),

Telefone: 01 40 17 65 00

que lhe responderá no prazo máximo de dois meses após a data de receção da sua reclamação.

Em caso de discordância persistente após a resposta dada pelo Serviço de Apoio ao Cliente, se o cliente for um particular, com a condição de que não tenha sido intentada qualquer ação judicial, pode remeter o assunto por correio para

Médiation de l'Assurance  
TSA 50110 75441 Paris cedex 09

ou por e-mail [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

O parecer do mediador de seguros não vincula as partes, que são livres de aceitar ou rejeitar a sua proposta de solução e de recorrer ao tribunal competente.

## **ARTIGO 5.º - PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS E DIREITO DE RESCISÃO**

### **5.1 AREAS PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS**

Em conformidade com o Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à Proteção dos Dados Pessoais (RGPD), informamos que os dados recolhidos serão objeto de um tratamento automatizado por parte da Aréas assurances, responsável pelo tratamento dos dados, pela celebração, gestão e execução dos contratos de seguro e para fins de prospeção e gestão comercial. Podem ser transmitidos a empresas do grupo Aréas e aos seus parceiros para os mesmos fins, incluindo fora da União Europeia. Estes dados serão conservados durante os períodos de vigência legais.

Dispõe de um direito de acesso, de retificação, de oposição por motivos legítimos, de eliminação, bem como do direito de definir diretivas relativas à conservação, eliminação e comunicação dos seus dados pessoais após a sua morte. Também dispõe do direito à portabilidade dos seus dados pessoais. Todos os seus direitos podem ser exercidos junto do Delegado para a Proteção dos Dados Pessoais para o seguinte endereço: [dpo@areas.fr](mailto:dpo@areas.fr)  
Pode obter mais informações sobre os seus direitos no nosso site [www.areas.fr](http://www.areas.fr) ou no site da Cnil [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

### **5.2 DIREITO DE OPOSIÇÃO DOS CONSUMIDORES À PUBLICIDADE POR TELEFONE**

Se não desejar ser contactado por telefone para efeitos de prospeção comercial, pode registar-se gratuitamente numa lista de oposição à publicidade por telefone.

Estas disposições são aplicáveis a qualquer consumidor, isto é, a qualquer pessoa singular que atue para fins que não façam parte da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou liberal.

### **5.3 DIVERSIDADE DE SEGUROS**

Em conformidade com o artigo L112-10 do Código dos Seguros, o Subscritor é convidado a verificar se já não é Beneficiário de uma garantia de um dos riscos cobertos pelo Contrato. Se for esse o caso, beneficiará de um direito de rescisão do presente Contrato durante um prazo de catorze (14) dias consecutivos a partir da sua conclusão, sem encargos nem penalidades, se forem cumpridas todas as condições seguintes:

- o Subscritor subscreveu o Contrato para fins não profissionais;
- este Contrato complementa a aquisição de um bem ou de um serviço vendido por um fornecedor;
- o Subscritor justifica já estar protegido para um dos riscos cobertos pelo presente Contrato;
- o Contrato não é executado na íntegra;
- o Subscritor não declarou nenhum Sinistro coberto pelo Contrato.

Nessa situação, o Subscritor pode exercer o seu direito de rescindir o presente contrato, por carta, para a morada seguinte, acompanhado de um documento que comprove que já beneficia de uma garantia para um dos riscos

cobertos pelo novo Contrato:

Présence Assistance Tourisme  
55 Bis rue Edouard Vaillant  
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANÇA  
Tel.: +33 (0) 1 55 90 47 51

A seguradora é obrigada a reembolsar o Subscritor pelo prémio pago num prazo de trinta (30) dias a partir da sua rescisão.

Contudo, sempre que o Subscritor declare um Sinistro que coloque em causa a garantia, já não pode exercer o direito de rescisão

Caso o Subscritor pretenda rescindir o seu Contrato, mas não preencha todas as condições acima, deve verificar as condições de rescisão previstas no seu contrato.

#### 5.4 DIREITO DE RESCISÃO EM CASO DE VENDA À DISTÂNCIA

Em caso de venda à distância, o Subscritor/Segurado pode rescindir o seu contrato num prazo de catorze (14) dias consecutivos a partir da data de receção das Condições gerais, as quais são supostamente recebidas pelo Subscritor/Segurado dois (2) dias úteis após a data de celebração da subscrição. Se o Subscritor/Segurado não tiver recebido os documentos num prazo de dois (2) dias úteis a partir da data de celebração, deve contactar a Presence Assistance Tourisme.

O exemplo de formulário de rescisão deve ser enviado por carta para o endereço postal:

Présence Assistance Tourisme  
55 bis rue Edouard Vaillant  
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANÇA

Exemplo de formulário:

*Preencha e envie o presente formulário apenas se pretender rescindir o Contrato.*

#### FORMULÁRIO DE RESCISÃO

Venho notificar pelo presente a minha vontade de rescindir o Contrato XXXX, cujo N.º de subscrição é:

Apelido do Subscritor

Nome do Subscritor

Data

Assinatura do Subscritor

#### ARTIGO 6.º - SUB-ROGAÇÃO

A seguradora está sub-rogada na medida da indemnização paga e dos serviços por ela prestados nos direitos e ações do Beneficiário, contra qualquer pessoa responsável pelos eventos que motivaram a sua intervenção. Quando as prestações fornecidas em execução da convenção são cobertas no todo ou em parte por outra empresa ou instituição, a seguradora está sub-rogada nos direitos e ações do beneficiário contra essa empresa ou instituição.

#### ARTIGO 7.º - PRESCRIÇÃO

A prescrição é o período após o qual não é admissível qualquer reclamação. Qualquer ação decorrente do contrato prescreve a partir do evento que o originou nas condições previstas nos artigos L. 114-1 a L. 114-3 do Código dos Seguros.

**Artigo L. 114-1 do Código dos Seguros:** «Todas as ações decorrentes de um contrato de seguros prescrevem por dois anos a partir do evento que o originou. No entanto, este prazo não será executado:

1.º Em caso de relutância, omissão, declaração falsa ou inexata sobre o risco incorrido, a partir do dia em que a seguradora tome conhecimento do mesmo;

2.º Em caso de sinistro, a partir do dia em que os interessados tomaram conhecimento do mesmo, se provarem que não estavam cientes do mesmo até esse momento. Quando a ação do segurado contra a seguradora se deve ao recurso de um terceiro, o prazo de caducidade só tem início no dia em que esse terceiro exerceu uma ação judicial contra o segurado ou foi indenizado por este último.

A caducidade é estendida em dez anos nos contratos de seguro de vida quando o beneficiário é uma pessoa distinta do subscritor e, nos contratos de seguro contra acidentes que envolvem pessoas, quando os beneficiários são os titulares de direito do segurado falecido.

Para contratos de seguro de vida, não obstante as disposições do ponto 2.º, as ações do beneficiário prescrevem, o mais tardar, trinta anos a partir do falecimento do segurado.»

**Artigo L. 114-2 do Código dos Seguros:** «A caducidade é interrompida por uma das causas comuns de interrupção de caducidade e pela designação de peritos na sequência de um sinistro. A interrupção da prescrição da ação pode, além disso, resultar no envio de uma carta registada com aviso de receção por parte da seguradora ao segurado no que se refere ao pagamento do prémio, e por parte do segurado ao segurador no que se refere ao pagamento da indemnização.

As causas comuns de interrupção da prescrição (artigos 2240 e seguintes do Código Civil) são: reconhecimento por parte do devedor do direito deste face ao qual prescreve; o processo judicial, mesmo em processo sumário; uma medida cautelar tomada em aplicação do Código de Processo Civil de execução ou um ato de execução forçada; a interpelação referida no artigo 2245 do Código Civil.»

**Artigo L. 114-3 do Código dos Seguros:** «Por derrogação do artigo 2254 do Código Civil, as partes do contrato de seguro não podem, mesmo de comum acordo, modificar a duração da prescrição, nem juntar às causas de suspensão ou de interrupção do mesmo.»

As causas comuns de interrupção da prescrição mencionadas no artigo L.114-2 do Código dos Seguros são as previstas nos artigos 2240 a 2246 do Código Civil, reproduzidos abaixo:

**Artigo 2240 do Código Civil:** «Reconhecimento por parte do devedor do direito deste face ao qual prescreve que suspende o prazo de prescrição.»

**Artigo 2241 do Código Civil:** «Processo judicial, mesmo provisional, que suspende o prazo de prescrição, bem como o prazo de preclusão. O mesmo se aplica quando é apresentado perante uma jurisdição não competente ou quando o ato de recurso da jurisdição é anulado por efeito de irregularidade processual.»

**Artigo 2242 do Código Civil:** «A interrupção resultante do processo judicial produz efeitos até à cessação da instância.»

**Artigo 2243 do Código Civil:** «A interrupção fica sem efeito se o requerente desistir do seu processo ou deixar a instância prescrever, ou se o processo for definitivamente rejeitado.»

**Artigo 2244 do Código Civil:** «O prazo de prescrição ou o prazo de preclusão é igualmente suspenso por uma providência cautelar ao abrigo do Código de Processo Civil de Execução ou um ato de execução forçada.»

**Artigo 2245 do Código Civil:** «A interpelação de um dos devedores solidários através de um processo judicial ou de um ato de execução forçada ou o reconhecimento do devedor face ao qual prescreve suspende o prazo de prescrição contra todos os outros, mesmo contra os herdeiros.

Por outro lado, a interpelação de um dos herdeiros de um devedor solidário ou o reconhecimento do herdeiro não suspende o prazo de prescrição no que diz respeito a outros co-herdeiros, mesmo em caso de hipoteca, se a obrigação for divisível. Essa interpelação ou esse reconhecimento apenas suspende o prazo de prescrição, no que diz respeito a outros codevedores, para a parte pela qual o herdeiro é responsável.

Para suspender o prazo de prescrição pelo todo, no que diz respeito a outros codevedores, é necessária a interpelação feita a todos os herdeiros do devedor falecido ou o reconhecimento de todos estes herdeiros.»

**Artigo 2246 do Código Civil:** «A interpelação feita ao devedor principal ou o seu reconhecimento suspende o prazo de prescrição contra o fiador.»

## **ARTIGO 8.º - RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

Qualquer litígio entre o Segurador e o Segurado relativo à determinação e ao pagamento das prestações será submetido pela parte mais diligente, sem resolução amigável, ao tribunal competente do domicílio do beneficiário em conformidade com as disposições do artigo R 114-1 do Código dos Seguros.

## **ARTIGO 9.º - DECLARAÇÕES FALSAS**

Quando alteram a finalidade do risco ou diminuem a nossa visão do mesmo:

- Qualquer relutância ou declaração intencionalmente falsa da sua parte invalidará o contrato. Os prémios pagos permanecerão propriedade nossa e estaremos no direito de exigir o pagamento dos prémios vencidos, conforme previsto no artigo L 113.8 do Código dos Seguros.
- Em conformidade com o disposto no artigo L113-9 do Código dos Seguros, em caso de omissão ou de declaração incorreta da sua parte, cuja má-fé não seja estabelecida, resulta na rescisão do contrato 10 dias após a notificação por carta registada quando constatada antes de qualquer sinistro.

Se a omissão ou declaração incorreta é revelada por ocasião de um sinistro, dá origem à aplicação da redução proporcional da indemnização prevista no referido artigo.

## **ARTIGO 10.º - AUTORIDADE DE CONTROLO**

As **Seguradoras** estão sujeitas ao controlo da Autoridade de Controlo Prudencial e de Resolução 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.