

# Termos e Condições

## Seguro de cancelamento



## Resumo

<b>CONTACTOS</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>DEFINIÇÕES</b>	<b>5</b>
<b>TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS - SEGURO DE CANCELAMENTO</b>	<b>9</b>
1. Celebração do contrato	9
2. Duração	9
3. Área geográfica	10
4. Direito de cancelamento	10
5. Prémio	10
6. Liquidação do sinistro	10
7. Falsas declarações ou não divulgação	10
8. Aumento ou redução do risco	10
9. Obrigação de salvamento	10
10. Sub-rogação	10
11. Outro seguro	10
12. Lei aplicável e jurisdição	10
13. Cessão	10
14. Para nos contactar para apresentar uma participação de sinistro	11
15. Procedimento de reclamação	11
16. Autoridade de controlo	11
<b>TERMOS E CONDIÇÕES PARTICULARES - SEGURO DE CANCELAMENTO</b>	<b>12</b>
CANCELAMENTO	12
<b>QUADRO DAS GARANTIAS</b>	<b>188</b>
<b>PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS</b>	<b>19</b>





Numero de apolice: IB2400421PTCA0

## Contactos

### Participação de sinistro

Se pretender participar um sinistro, pode fazê-lo no nosso site :

<https://cruceros.eclaims.europ-assistance.com>

Esta é a forma mais rápida de nos contactar.

Também nos pode apresentar participação escrita para o seguinte endereço:

**Europ Assistance Service Indemnisations GCC  
(Claims Department)  
P.O. Box 36347, 28020 Madrid, Spain**

[claimscruceros@roleurop.com](mailto:claimscruceros@roleurop.com)

### Questões

Se tiver questões sobre a sua apólice, poderá contactar-nos, por telefone:

**+34 91 86 69 812**

o para por email [infocruceros@roleurop.com](mailto:infocruceros@roleurop.com)





Numero de apolice: IB2400421PTCA0

## Resolução

O tomador da apólice tem o direito de resolver a apólice se esta tiver sido contratada remotamente, com efeitos imediatos a partir da notificação de resolução. Neste caso, poderá renunciar a ela dentro de um período de 14 dias a partir da data de recepção da apólice seguindo o link fornecido abaixo para a plataforma do Organizador:

[servicoaocliente@cruiseline.eu](mailto:servicoaocliente@cruiseline.eu)

Para o efeito, poderá utilizar o seguinte modelo: “O(a) abaixo assinado(a), (Sr./ Sra. Apelido, nome, morada) declara renunciar ao benefício da apólice que concluiu na data de XXX de acordo com o certificado de seguro n°XXXXX. Assinatura.”





**Caro Segurado,**

Obrigado pela sua confiança

Estamos gratos pela confiança que depositou na Europ Assistance S.A.

Queira ler atentamente esta documentação. Em caso de dúvidas ou para qualquer esclarecimento, telefone-nos ou escreva-nos e teremos todo o prazer em ajudá-lo.

## Introdução

Este contrato de seguro é uma apólice de seguro individual subscrita pelo assinante que reservou uma viagem no sítio Web do organizador de viagens CRUISELINE.

Este contrato de seguro não é obrigatório.

## Definições

Quando utilizamos os seguintes termos no conteúdo da sua apólice, referimo-nos às definições incluídas nesta seção "Definições".

### ACIDENTE

Um evento exterior súbito e imprevisto causando, de maneira não intencional, um dano corporal a uma pessoa física.

Um acidente que provoque o falecimento e/ou a invalidez total ou parcial do segurado, nas condições expressas na garantia supra mencionada, será igualmente considerado como um acidente para os fins da cobertura "Seguro Acidentes".

### APÓLICE

O presente contrato de seguro.

O contrato de seguro é composto pelos presentes termos e condições gerais e complementado pelos termos e condições particulares e pelo seu certificado do seguro. Em caso de contradição entre eles:

- os termos e condições particulares prevalecem sobre os termos e condições gerais; e
- o certificado do seguro prevalece sobre os termos e condições gerais e sobre os termos e condições particulares.

### BAGAGEM

As roupas e pertences necessários para o uso pessoal e higiene durante a viagem. A bagagem encontra-se contida

numa mala e inclui a mala mas não dinheiro, jóias, equipamento eletrónico e digital ou documentos.

### CATÁSTROFE NATURAL

Inundação, terremoto, tsunamis, deslizamento de terras, avalanche, furacão, ciclone, incêndio, atividade vulcânica e/ou qualquer outro fenómeno declarado como catástrofe pelas autoridades competentes. Devem ter sido causados pela natureza e não pelo homem.

### COMPANHEIRO DE VIAGEM

Qualquer pessoa que tenha feito uma reserva para viajar consigo na sua viagem que não seja um segurado.

### COMPANHEIRO EM UNIÃO DE FACTO

A pessoa com pelo menos 18 anos e que viva com o segurado em condições análogas às dos cônjuges há mais de dois anos.

### DANO GRAVE

Danos materiais cuja recuperação exceda o valor de 5000€ e que afetem o seu local de residência (residência ou residência secundária) ou a normal atividade da empresa, se afetarem o seu local de trabalho.

### DATA DA PARTIDA





Numero de apolice: IB2400421PTCA0

A data da partida da viagem especificada na fatura emitida ao tomador do seguro pelo agente de viagens ou por um distribuidor autorizado.

### **DATA DE INÍCIO DA ADESÃO À APÓLICE**

Tem o significado que lhe é dado em “duração da apólice” e “duração das coberturas” nos termos e condições gerais.

### **DATA DO FIM**

A data do fim da viagem especificada na fatura emitida ao tomador do seguro pelo agente de viagens ou por um distribuidor autorizado.

### **DESPORTOS DE INVERNO**

Snowboard, esqui, patinagem no gelo, andar de trenó, andar de mota de neve, hóquei no gelo e, em geral, qualquer desporto feito na neve.

### **DINHEIRO**

Notas bancárias ou moedas que tenha consigo durante a viagem.

### **DOENÇA GRAVE**

Doença diagnosticada por um médico licenciado que cause impossibilidade de viajar. Mais especificamente, para que beneficie da cobertura do cancelamento e interrupção:

- a. Quando uma doença grave estiver relacionada com o segurado ou um companheiro de viagem, é necessário que o mesmo médico declare que não pode, ou o seu companheiro de viagem não pode, realizar a viagem na data de partida, o que o médico deve incluir no atestado médico;
- b. Em relação às pessoas que não sejam o segurado ou um companheiro de viagem, é necessário que o mesmo médico declare que a respetiva presença com ele é necessária ou que um tratamento hospitalar é necessário por mais de 48 horas consecutivas.

### **DOENÇA PRÉ-EXISTENTE**

Qualquer doença que tenha sido diagnosticada ao segurado antes de o tomador do seguro ter celebrado a apólice.

### **DOENÇA**

Qualquer alteração ao estado de saúde, por razões que não sejam lesões corporais.

### **DOMICÍLIO**

O seu lugar de residência principal onde se encontra o seu domicílio fiscal.

Se a viagem não se iniciar ou terminar no endereço do lugar de residência principal, podemos efetuar as transferências enunciadas na presente apólice até ao lugar de início da viagem, ao nosso critério.

### **EPIDEMIA/PANDEMIA**

Uma Epidemia deve ser entendida como qualquer manifestação em larga escala, repentina e inesperada, de uma doença infecciosa num país, que se espalhe de forma rápida e violenta por esse país, desde que a Organização Mundial de Saúde (OMS) tenha recomendado o cancelamento de todas as viagens internacionais que não sejam essenciais de, ou para, a região afetada e, em casos do vírus da gripe, desde que a OMS declare um alerta de pandemia de fase 5 ou superior, de acordo com o plano mundial contra a pandemia de gripe. a quarentena das pessoas afetadas terá de ser declarada pelo departamento de saúde relevante ou pelas autoridades competentes do país afetado.

### **EQUIPAMENTO DESPORTIVO**

Artigos utilizados para a prática de um desporto reconhecido (p. ex., raquetes, bolas, tacos de golfe).

### **ESTRANGEIRO**

Qualquer país que não seja o seu país de residência nem um dos países sancionados especificados infra.

### **FORÇA MAIOR**

Atos, acontecimentos ou circunstâncias fora do controlo da seguradora que impeçam a gestão de um sinistro, incluindo, mas não se limitando a, guerra, operações de guerra, catástrofe natural, embargo, motim civil, mau tempo grave, epidemia, riscos de epidemia, pandemia, riscos de pandemia, terramoto, incêndio, tempestade, inundação, restrições governamentais ou legais, e em todos os outros casos em que a seguradora não possa cumprir todas ou algumas das suas obrigações devido à ocorrência de acontecimentos caracterizados por força maior.

### **FRANQUIA**

A parte do sinistro que será suportada por si e que não será reembolsada por nós ao abrigo da presente apólice.

### **GREVE**





A cessação coletiva do trabalho ou recusa de trabalhar por comissão de trabalhadores como forma de protesto.

## **GUERRA**

O uso da violência e da força entre dois ou mais Estados para resolver uma questão litigiosa, envolvendo as forças armadas com ou sem legalidade internacional. Um crime de agressão (incluindo, mas não limitado a invasão, ocupação militar, anexação com recurso à força, bombardeamento e bloqueio militar de portos) é considerado equivalente a uma guerra.

## **INCAPACIDADE TOTAL PERMANENTE**

Perda definitiva da capacidade do segurado de trabalhar em qualquer profissão, como consequência de uma lesão.

## **LESÃO GRAVE**

Lesão causada por um acidente que cause impossibilidade de viajar. Mais especificamente para que possa beneficiar da cobertura de cancelamento ou interrupção:

- a. Quando a lesão grave estiver relacionada com o segurado ou um companheiro de viagem, é necessário que o mesmo médico declare que não pode realizar a viagem na data de partida, o que o médico deve incluir no atestado médico;
- b. Em relação às pessoas que não sejam o segurado ou um companheiro de viagem, é necessário que o mesmo médico declare que a respetiva presença com ele é necessária ou que um tratamento hospitalar é necessário por mais de 48 horas consecutivas.

## **LOCAL DE TRABALHO**

Propriedade detida ou arrendada pelo segurado ou por empresa detida pelo segurado para efeitos da sua atividade profissional.

## **MEMBRO DA FAMÍLIA DE TERCEIRO GRAU**

Tios e tias, sobrinhos e sobrinhas do segurado.

## **MEMBRO DA FAMÍLIA**

O seu marido, mulher ou unido de fato, filho, filha, pais, sogros, genros, noras, irmãos e irmãs, cunhados, cunhadas, avós e netos. membro da família também inclui qualquer filho ou filha do seu marido ou mulher ou unido de facto.

## **O NOSSO PROFISSIONAL CLÍNICO**

O médico nomeado pela seguradora para proceder à avaliação do estado de saúde do segurado.

## **OPERAÇÕES BÉLICAS**

Motins violentos, hostilidades, insurreições, rebeliões, poder militar ou usurpado, revoluções, guerras civis, comoções civis, conspirações, lei marcial e estados de sítio.

## **ORGANIZADOR DE VIAGEM**

Cruiseline SAM  
16 rue du Gabian  
98000 MÓNACO  
FR44000070465

## **PAÍS DE RESIDÊNCIA**

O país onde se encontra a sua residência para efeitos fiscais.

## **PANE**

Trata-se dos danos sofridos pelo veículo ou meio de transporte. Esses danos devem ter sido causados por causas internas, normais, imprevistas e inevitáveis. Esses danos devem ter imobilizado o veículo e impedido a sua utilização.

## **PERDA DE UM MEMBRO**

Perda total do uso por separação do ou acima do pulso ou tornozelo.

## **PERDA DE VISÃO**

Perda total e permanente da visão sem expectativa de melhoria em ambos os olhos ou num olho quando o grau de visão remanescente depois da correção for de 3/60 ou menos na escala de Snellen.

## **QUARENTENA**

Isolamento temporário de pessoas para prevenir o contágio de uma doença infecciosa.

## **RESIDÊNCIA**

O seu local de residência legal no seu país de residência onde a apólice foi celebrada.

## **ROUBO COM VIOLÊNCIA**

Utilização ou ameaça de utilização de violência física contra o segurado, ato de vandalismo contra um veículo motorizado fechado à chave, ou efração no seu local de estadia fechado à chave.





Numero de apolice: IB2400421PTCA0

## ROUBO SEM VIOLÊNCIA

A retirada de bens móveis de terceiros sem exercer violência ou intimidação contra as pessoas nem força sobre os objetos.

## ROUPAS FORMAIS

Roupas necessárias para assistir a certos eventos ou celebrações que necessitem um tipo de traje mais formal que o habitual.

## SEGURADO/VOCÊ/SEU/SI/CONSIGO

O tomador do seguro e a(s) pessoa(s) que viajam com o tomador do seguro e para as quais o prémio tenha sido pago (e que constem identificadas no certificado do seguro).

O tomador do seguro deve ter, pelo menos, 18 anos. por forma a ser coberto, o tomador do seguro e as pessoas que viajem consigo não poderão ter mais de [...]. poderemos solicitar-lhe documentos e informação a confirmar que viajou ou era suposto viajar com o tomador do seguro.

## SEGURADORA / NÓS

EUROP ASSISTANCE S.A., uma sociedade francesa de responsabilidade limitada regida pelo Código dos Seguros Francês, com sede em 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, França, com o capital de 48 123 637 EUR, registada no registo de comércio e das sociedades de Paris sob o número 451 366 405, que subscreveu esta Apólice de Seguro de Grupo através da sua sucursal irlandesa EUROP ASSISTANCE S.A. SUCURSAL IRLANDESA, cujo estabelecimento principal se encontra em Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland que se encontra registada junto da Conservatória de Registo das Sociedades Irlandês sob o número 907089.

A Europ Assistance S.A. é regulada pela Autoridade de Supervisão Francesa (ACPR), com morada em 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, França. A sucursal irlandesa opera de acordo com o Código de Conduta das Empresas de Seguros (código de ética para as companhias de seguros) publicado pelo Banco Central da Irlanda, está registada na República da Irlanda sob o número 907089 e opera no seu país ao abrigo do regime da liberdade de prestação de serviços conforme poderá consultar em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt).

## SINISTRO

Evento súbito, accidental, imprevisto, sem intenção da parte do Segurado e cujos danos são cobertos pela presente

apólice. Consideraremos como uma só reclamação quando vários danos ocorrerem devido a uma mesma causa.

## SUBSCRITOR

A pessoa individual que concluiu a apólice.

## SUBSTITUTO PROFISSIONAL

A pessoa que substitui o segurado no trabalho, durante a viagem.

## TERCEIRO

Qualquer pessoa que não seja um segurado, um membro da família, um membro da família em terceiro grau ou um companheiro de viagem. para efeitos das coberturas de responsabilidade civil no estrangeiro e responsabilidade civil de desportos de inverno, esta definição não inclui as pessoas a quem o segurado esteja vinculado por um contrato no exercício da sua atividade profissional e contra quem o segurado possa ter responsabilidade profissional. A definição de terceiro não se aplica em relação a tal responsabilidade profissional.

## TERRORISMO

Um ato incluindo uso de força ou violência e/ou ameaça da mesma, realizada por qualquer pessoa ou grupo(s) de pessoas, agindo isoladamente, em nome ou relacionado com quaisquer organizações ou governos, cometido por motivos políticos, religiosos, ideológicos ou similares com a intenção de influenciar qualquer governo ou provocar medo à população ou a uma parte da mesma. Qualquer ato de terrorismo terá de ser considerado oficialmente como tal por uma autoridade pública do local onde ocorreu.

## VIAGEM

A prestação de serviço reservada pelo subscritor junto do organizador de viagens, compreendendo as seguintes prestações de viagens: cruzeiros.







# Termos e condições gerais - Seguro de cancelamento

## Sanções internacionais

A Seguradora não cobrirá nem pagará qualquer sinistro nem prestará qualquer serviço ou benefício nos termos da Apólice se tal resultar na aplicação à seguradora de:

- qualquer sanção, proibição ou restrição ao abrigo das resoluções da Organização das Nações Unidas, ou
- sanções económicas ou de comércio, leis ou regulamentos da União Europeia, Estados Unidos da América, França e Reino Unido.. Para informações adicionais, por favor consulte: <https://www.europ-assistance.com/who-we-are-international-regulatory-information/>

## Atenção

Só estará coberto pela presente Apólice se tiver respeitado as recomendações oficiais de viagens emitidas por uma autoridade governamental do seu país de residência na data da partida. As recomendações incluem as "contraindicações de viagens ou de efetuar qualquer viagem salvo as indispensáveis".

### 1. Celebração do contrato

O consentimento do tomador do seguro para celebrar a apólice pode ser dado eletronicamente (através de um site na internet ou e-mail) ou verbalmente no caso das vendas à distância por telefone, ou por escrito no caso de compra no estabelecimento de um distribuidor.

A cobertura da Apólice está sujeita ao prévio pagamento do prémio pelo Tomador do Seguro.

### 2. Duração

#### Duração da Apólice

Sujeita ao pagamento do prémio pelo tomador do seguro, a data de início da adesão à apólice é:

- em caso de venda através do site ou e-mail:  
A data em que o tomador do seguro recebeu confirmação da adesão à apólice por e-mail. caso o email de confirmação se atrase devido a problemas técnicos, a data de início é a data incluída no certificado do seguro.

Esta apólice termina na data mencionada no certificado do seguro ou no dia do fim da cobertura.

#### Duração das coberturas

Se adquiriu uma cobertura de cancelamento ou de perda de viagem, está coberto desde a seguinte das datas, consoante a que ocorra mais tarde: desde a data de agendamento da viagem ou do pagamento do prémio. A cobertura termina no início da viagem quando utilizar (ou quando devesse utilizar) o primeiro serviço de viagem pago para a sua viagem pelo agente de viagens.

A cobertura ao abrigo de todos os outros benefícios começa quando deixar o seu país de residência na data de partida. a cobertura termina quando regressar ao seu país de residência na data de fim de viagem ou quando a viagem termine.

A cobertura ao abrigo de todos os outros benefícios começa quando utilize o primeiro serviço de viagem pago da sua viagem do agente de viagens. A cobertura termina quando utilize o último serviço de viagem pago da sua viagem do agente de viagens ou quando a viagem termine.





### 3. Área geográfica

O seguro oferece cobertura nos países incluídos na sua Viagem contratada com o agente de Viagens, exceto nos seguintes países e territórios: Irão, Síria, Coreia do Norte, região da Crimeia e Zaporizhzhia, Kherson, Donetsk e Região de Luhansk, Bielorrússia e Federação Russa.

Podem aplicar-se certas limitações a Cuba. Por favor veja a cláusula [15]

### 4. Direito de cancelamento

o tomador da apólice tem o direito de resolver a apólice se esta tiver uma cobertura de pelo menos 1 mês e tiver sido contratada remotamente, com efeito imediato a partir da notificação de resolução. Neste caso, poderá renunciar a ela dentro de um período de 14 dias a partir da data de adesão à apólice através de email para :

[servicoaocliente@cruiseline.eu](mailto:servicoaocliente@cruiseline.eu)

Pode usar o seguinte modelo:

- Eu, (nome completo, endereço) venho, pelo presente, notificar do cancelamento da Apólice à qual aderi em (data), o qual é comprovado pelo Certificado do Seguro nº. XXXXX. Data e Assinatura.»

Procederemos ao reembolso do valor integral pago no prazo de, no máximo, 30 (trinta) dias de calendário contados a partir da receção do seu pedido, desde que não tenha sido feito qualquer pedido de indemnização nem tenha sido elaborada uma participação, e que não tenha ocorrido qualquer incidente que seja provável que venha a resultar na referida participação.

### 5. Prémio

O prémio é divulgado ao tomador do seguro antes da adesão à apólice e inclui impostos e taxas. O prémio será pago à seguradora, ou a um terceiro por si autorizado, na data de aquisição da apólice.

A seguradora e o tomador de seguro não serão responsáveis pelo incumprimento ou mora no cumprimento das obrigações previstas na presente apólice causadas pelas circunstâncias decorrentes de um evento de força maior. Sem prejuízo, ambas diligenciarão pelo cumprimento das prestações devidas com a maior celeridade possível.

### 6. Liquidação do sinistro

O valor da perda pela qual podemos ser responsáveis será devido no prazo de 30 dias após a prova adequada da perda ser por nós recebida ou tiver sido aceite por nós um acordo de pagamento relativamente ao sinistro.

O pagamento de qualquer indemnização devida ao segurado será feito na mesma moeda usada pelo tomador do seguro para pagar o prémio.

### 7. Falsas declarações ou não divulgação

declarações falsas ou incorretas ou omissão pelo segurado pode prejudicar, total ou parcialmente, o direito de cobertura pelo sinistro, incluindo como consequência a anulação da apólice, na medida do admissível na lei aplicável.

### 8. Aumento ou redução do risco

O tomador do seguro notificará, por escrito, a seguradora sobre qualquer aumento ou diminuição do risco coberto pela apólice, se e na medida em que seja obrigado a fazê-lo nos termos da lei aplicável.

### 9. Obrigação de salvamento

O Segurado fará tudo o que lhe seja exigível para evitar ou minimizar o dano causado pelo evento coberto.

### 10. Sub-rogação

Depois de incorrer em custos, a seguradora assumirá os direitos e créditos que o segurado possa ter contra quaisquer terceiros responsáveis pelo incidente.

O nosso direito de recuperação está limitado ao custo total incorrido por nós no cumprimento desta apólice.

O segurado cooperará razoavelmente connosco no exercício dos nossos direitos de sub-rogação.

### 11. Outro seguro

O tomador de seguro notificará, por escrito, a seguradora se tiver celebrado outro contrato de seguro que cubra o(s) mesmo(s) risco(s). Em caso de sinistro o segurado notificará o sinistro a toda as seguradoras, indicando a cada uma o nome das outras.

Cada seguradora é apenas responsável pelo pagamento da parte da indemnização correspondente à sua participação no risco.

### 12. Lei aplicável e jurisdição

A apólice, a sua interpretação, ou qualquer questão relacionada com a sua forma, validade, funcionamento e cumprimento estarão sujeitos às leis da República Portuguesa.

### 13. Cessão

O segurado não pode ceder a apólice sem o nosso prévio consentimento escrito.





Numero de apolice: IB2400421PTCA0

#### 14. Para nos contactar para apresentar uma participação de sinistro

Se pretender apresentar uma participação, pode ir ao nosso site:

<https://cruceros.eclaims.europ-assistance.com>

Esta é a forma mais rápida de nos contactar.

Também nos pode escrever para o seguinte endereço:



**Europ Assistance Service Indemnisations GCC**  
P.O. Box 36347 - 28020 Madrid – SPAIN

[claimscruceros@roleurop.com](mailto:claimscruceros@roleurop.com)

Se for uma pessoa dos estados unidos da américa e estiver a viajar para Cuba deve demonstrar que viajou de acordo com as leis dos estados unidos da américa antes de podermos prestar um serviço ou efetuar um pagamento.

#### 15. Procedimento de reclamação

Esforçamo-nos por oferecer o mais elevado nível de serviço. Porém, caso fique insatisfeito deverá enviar primeiro a Sua reclamação por correio para o seguinte endereço:



**INTERNATIONAL COMPLAINTS**  
P. O. BOX 36009  
28020 Madrid – SPAIN  
e-mail : [complaints\\_eaib\\_pt@roleurop.com](mailto:complaints_eaib_pt@roleurop.com)

Acusaremos a receção da Sua reclamação no prazo de 10 dias, salvo se pudermos dar diretamente uma resposta. Comprometemo-nos a dar uma resposta final no prazo de 20 dias úteis.

Se não for encontrada uma solução, seja porque não respondemos à sua reclamação dentro do prazo acima descrito, seja porque não lhe demos uma resposta satisfatória, poderá enviar uma notificação escrita para:



**Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões**  
Av. da República 76

1600-205 Lisboa

PORTUGAL

Tel: +351 21 790 31 00

[www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes](http://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes)

#### 16. Autoridade de controlo

Em caso de qualquer litígio relacionado com a presente apólice poderá recorrer à arbitragem, nos termos legalmente previstos, e/ou ao **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo** enquanto entidade de resolução alternativa de litígios de consumo (mais informações em: <https://www.consumidor.gov.pt/>).

Se não for encontrada uma solução, ou porque não respondemos no limite temporal fixado acima ou, se respondermos, mas a resposta não o satisfizer, pode contactar o **Provedor do Cliente**:



**Provedor do Cliente**  
Dra. Susana Teixeira Freitas  
Edifício Amadeo Souza Cardoso  
Alameda António Sérgio, nº 22, 2º B 1495-132  
Miraflores – Algés  
PORTUGAL





# Termos e condições particulares - Seguro de cancelamento

## Garantia de cancelamento

### O Que garantimos?

Esta garantia tem por objeto indemnizá-lo a título das despesas que tenha suportado diretamente em razão do cancelamento da viagem tornado necessário pela ocorrência de um evento segurado, antes do início da viagem, sob reserva das exclusões e **dentro do limite dos montantes que figuram no quadro das garantias.**

**NÃO ESTÃO INCLUÍDOS NOS CUSTOS DE CANCELAMENTO AS TAXAS AEROPORTUÁRIAS, AS TAXAS PORTUÁRIAS, O PRÉMIO DE SEGURO, AS DESPESAS DE PRESTAÇÕES E AS ATIVIDADES RESERVADAS DURANTE A VIAGEM ASSIM COMO A QUOTA-PARTE DE TAIS CUSTOS.**

Interviremos para os montantes que figuram no Quadro de Garantias.

Os eventos segurados são os seguintes:

- doença grave, ferimento grave ou falecimento
  - de um segurado;
  - de um companheiro de viagem;
  - de um membro da família;
  - da pessoa encarregada de velar pelas pessoas menores ou pessoas maiores com deficiência pelas quais é o responsável legal ou tutor legal;
  - do substituto profissional.
- Falecimento de um membro da família em 3.º grau.
- Em caso de convocação inopinada para uma intervenção cirúrgica.
- Em caso de complicações da gravidez ou de aborto espontâneo.
- Se for convocado(a) para uma transplante de órgãos.
- Em caso de doença de um filho ou irmão ou irmã de menos de dois anos de idade e coberto(a) por este seguro.
- Convocação ou notificação de um segurado para comparecer na qualidade de parte, testemunha, membro de um júri perante uma jurisdição judicial ou uma autoridade pública.
- Convocação de um segurado para assistir a uma mesa de voto eleitoral.
- Se for detido pela polícia (desde que não se trate de uma infração penal).
- Em caso de convocação para processos relativos ao seu divórcio.
- Chegada de uma criança no âmbito da sua adoção por um segurado.
- Insucesso imprevisível e injustificado de um pedido de visto por um segurado.
- Em caso de convocação por um organismo oficial para assinar pessoalmente qualquer documento.
- Perda de emprego assalariado ou de função não assalariada de um segurado.
- Início de um emprego no seio de uma nova empresa na qual o segurado não estava empregado durante os seis meses anteriores à assinatura do novo contrato de trabalho. Os diferentes contratos concluídos com empresas de trabalho temporário serão considerados como contratos concluídos com as empresas nas quais o trabalhador temporário exerce a sua atividade.
- Caso deva apresentar-se a exames oficiais do setor público nas datas da Viagem.
- Em caso de prolongação do seu contrato de trabalho.
- Em caso de mutação forçada no âmbito do seu trabalho, que exige uma mudança de residência para outra província.



19. Dano Importante no domicílio ou nos locais profissionais de um segurado.
20. Se estiver impossibilitado de começar a Viagem devido a atos de pirataria aérea, terrestre ou marítima num ponto qualquer do itinerário.
21. Se as autoridades declararem oficialmente uma "zone sinistrada" no lugar onde a viagem começa.
22. Um ato terrorista cometido, nos 14 dias anteriores à data de partida, num raio de 100 km em torno do destino que tinha previsto visitar durante a sua viagem. Todavia, a cobertura só é aplicada se:
  - o país no qual se encontra este destino não tiver sofrido nenhum ato terrorista nos 30 dias anteriores à data indicada no certificado de seguro, e
  - nenhuma recomendação desaconselhando ir a esse destino havia sido emitida por uma autoridade governamental do seu país de origem no momento em que subscreveu a apólice.
23. Se a sua empresa for declarada insolvente.
24. No caso de a sua declaração de imposto de renda ser contestada pelo Tesouro Público para um montante superior a 600 euros.
25. Se cancelar a sua viagem porque ganhou uma viagem similar num sorteio público efetuado por um notário.
26. Roubo de documentos impedindo o segurado de começar ou continuar a viagem.
27. Quebra ou acidente do veículo pertencente ao segurado, impedindo-o de começar ou continuar a viagem.
28. Se receber uma bolsa oficial que coincide com as datas da sua viagem.

Se o evento garantido for referente a um dos segurados, os outros segurados poderão ser cobertos para esse mesmo evento garantido.

Quando cancelar a viagem por um dos motivos seguros, assumimos igualmente as despesas de cancelamento de um companheiro de viagem se este último:

- é coberto por este seguro,
- figurá incluído na mesma reserva de viagem que você,
- seria obrigado a viajar sozinho devido ao cancelamento da viagem da sua parte.

Se cancelar a viagem por um dos motivos seguros, assumimos igualmente as despesas de cancelamento dos menores, na medida em que estes:

- sejam cobertos por este seguro,
- figurem na mesma reserva de viagem que você,
- estejam ao seu encargo durante a viagem e que tenha cancelado a viagem por um dos motivos assegurados.
- teriam de viajar sozinhos por motivo de um cancelamento da sua parte.

Não assumiremos as despesas de cancelamento dos menores quando o titular da apólice for uma pessoa jurídica e que a pessoa que cancela:

- for um empregado do titular da apólice ou tiver um vínculo profissional com este,
- e for a pessoa responsável pelos menores.

No caso em que não possa viajar por um dos motivos seguros, terá o direito de optar por:

- cancelar a viagem, ou
- ceder a viagem ou mudar o nome para uma outra pessoa, ou
- modificar as datas da viagem.

Se decidir ceder ou modificar a viagem, tomaremos ao nosso encargo as despesas resultantes dessas modificações, à condição que elas sejam inferiores ao preço da viagem.

Em ambos os casos, deverá renunciar a pedir o pagamento de qualquer outro tipo de despesa resultante do cancelamento da viagem.

## O que excluímos

**As exclusões relativas a esta garantia são enunciadas aqui.**

**Deverá igualmente referir-se às exclusões gerais que fazem referência a todas as garantias.**

**A menos que estejam expressamente incluídos na garantia correspondente, os danos, situações, despesas e consequências decorrentes de:**

- **O seu suicídio, tentativa de suicídio ou automutilação.**



- **Epidemias; Pandemias; Doenças infecciosas de aparecimento súbito, a grande escala e de propagação rápida na população. As quarentenas derivadas de uma das causas descritas são igualmente excluídas.**
- **Doenças causadas pela poluição do ar e/ou a poluição do ar.**
- **Atos de colocação em perigo por imprudência ou negligência grave; as despesas resultantes de atos criminosos e da sua participação em jogos envolvendo dinheiro, desafios ou combates, salvo em caso de legítima defesa e/ou quando a sua vida estiver em perigo.**
- **Qualquer causa que o leve a cancelar a viagem contratada é expressamente excluída se não estiver descrita como uma causa coberta no artigo correspondente.**
- **Cancelamento da viagem devido a uma falta de vacinação, à incapacidade de fazer-se vacinar ou incapacidade de seguir um tratamento médico exigido para viajar em certos países.**
- **Não apresentar ou esquecer os documentos necessários para viajar, como o passaporte, o visto (salvo se não for concedido por motivos injustificados), os bilhetes ou cartões que tenham expirado.**
- **Qualquer circunstância meteorológica que acarrete a impossibilidade de realizar a atividade prevista para a viagem, à exceção da cobertura da declaração oficial de uma zona catastrófica.**
- **Qualquer causa que não possa provar por meio de todos os documentos provar por meio de todos os documentos que justifiquem o motivo do cancelamento da viagem, do curso ou da atividade.**
- **Cancelamento em razão de uma doença sem gravidade, à exceção daquelas expressamente cobertas.**

1. Documento demonstrando a ocorrência de um evento garantido pela cobertura cancelamento (relatório médico, ato ou certificado de óbito, documentos hospitalares, relatório policial, registo de queixa apresentada num comissariado de polícia...);
2. Formulário que nós lhe enviaremos para que seja preenchido pelo médico responsável pelo segurado ou por qualquer outra pessoa que recebe o tratamento médico em relação com o cancelamento. Este documento será necessário apenas nos casos em que tenhamos recebido informações insuficientes sobre o estado clínico da pessoa em questão.
3. Cópia do e-mail de confirmação ou provas de compra da viagem.
4. Cópia dos documentos indicando os custos ligados ao cancelamento da viagem, emitidos pelo organizador de viagens com o detalhe dos montantes e das prestações associadas, assim como a cópia das Condições Gerais de venda da viagem.
5. Cópia do documento de cancelamento da viagem, emitido pelo organizador de viagens ou pelo distribuidor autorizado, com indicação das despesas efetuadas em consequência do cancelamento da viagem.
6. Se o cancelamento resultar de um evento garantido envolvendo um membro da família ou um membro da família ao 3º grau, um documento que ateste a relação entre o segurado e o membro da família ou o membro da família ao 3º grau (por exemplo: certidão ou extrato de nascimento, livro de família de cada pessoa em questão), se tais documentos existem no país no qual o segurado reservou a viagem.

Se encontrar dificuldades para fornecer a documentação acima, poderá fornecer qualquer outro documento que tenha o mesmo valor comprovativo (por exemplo, um atestado sob compromisso de honra) incluindo a informação necessária.

Reservamos o direito de solicitar os originais se o julgarmos necessário.

Nós nos comprometemos a respeitar a confidencialidade de toda a informação comunicada para as necessidades do contrato de seguro ou de um Sinistro. Toda a informação médica deve ser objeto de um envio em envelope fechado e marcado "confidencial / sigilo médico" para que esta informação seja consultada unicamente pelo nosso médico conselheiro.

### **Quais são os documentos e informações necessários para declarar um sinistro?**

Deverá fornecer-nos os seguintes documentos para permitir a instrução de um sinistro:



## EXCLUSÕES GERAIS

A menos que estejam expressamente incluídos na garantia correspondente, os danos, situações, despesas e consequências decorrentes de:

- Eventos ocorridos antes da entrada em vigor da Apólice.
- Atos fraudulentos do segurado, do tomador do seguro e/ou dos beneficiários do contrato.
- Doenças, lesões ou afecções pré-existentes ou crônicas de que já sofria antes da subscrição da apólice e que se manifestem:
- Antes do início da viagem e que deverá cancelar por este motivo (se tiver subscrito ao módulo de cancelamento) ou
- Durante a viagem e que necessitam uma assistência médica por esse motivo.
- Doenças mentais, exames médicos preventivos (check-ups), tratamentos termiais, cirurgia estética e os casos em que o objetivo da viagem é receber um tratamento médico ou uma intervenção cirúrgica, os tratamentos de medicina alternativa (homeopatas, naturopatas, etc.), despesas derivadas de tratamentos fisioterapêuticos e/ou de reeducação, assim como os que lhes estão associados.
- O seu suicídio, tentativa de suicídio ou automutilação.
- Epidemias; Pandemias; Doenças infecciosas de aparecimento súbito, a grande escala e de propagação rápida na população. As quarentenas derivadas de uma das causas descritas são igualmente excluídas.
- Doenças causadas pela poluição do ar e/ou a poluição do ar.
- As doenças ou os acidentes resultantes de consumo de bebidas alcoolizadas, estupefacientes, drogas ou medicamentos, salvo se estes tiverem sido prescritos por um médico;
- O diagnóstico, o acompanhamento e o tratamento da gravidez, da interrupção voluntária da gravidez e do parto, salvo no caso de cuidados urgentes e sempre antes da 26ª semana de gestação.
- A transferência médica de pessoas doentes ou feridas causada por condições ou ferimentos que podem ser tratados “in situ”.
- Renúncia, atraso ou avanço voluntário, da sua parte, da transferência médica proposta por nós e aceite pelo nosso serviço médico.
- Os custos de óculos e lentes de contacto, assim como a aquisição, implantação-substituição, extração e/ou reparação de próteses (entendidas como qualquer elemento que substitui ou restaura a funcionalidade de um órgão ou de uma parte do corpo), de peças anatómicas, de material de osteossíntese e de material ortopédico de um custo superior a 100 euros.
- Tratamentos de canal, reconstruções estéticas de tratamentos dentários anteriores, próteses, tampas e implantes dentários.
- Em caso de cancelamento da viagem, qualquer doença sem gravidade é excluída, à exceção das expressamente cobertas.
- O reembolso de despesas médicas, cirúrgicas e farmacêuticas inferiores a 50 € é notadamente excluído.
- O salvamento de pessoas na montanha, em abismos, no mar ou no deserto.
- Atos de colocação em perigo por imprudência ou negligência grave; as despesas resultantes de atos criminosos e da sua participação em jogos envolvendo dinheiro, desafios ou combates, salvo em caso de legítima defesa e/ou quando a sua vida estiver em perigo.
- Consequências da condução de veículos em estradas que não são usuais ou que não são adaptadas à circulação.



- A sua participação como profissional em qualquer atividade desportiva.
- As consequências dos desportos de inverno.
- A prática de qualquer atividade desportiva e/ou de aventura, a título profissional ou para a qual uma remuneração é recebida (incluindo o treinamento). Estas práticas são igualmente excluídas quando o Segurado participa em competições oficiais ou federadas.
- É igualmente excluída, como amador, a prática de qualquer desporto ou atividade recreativa perigosa ou de alto risco, tais como os abaixo indicados ou similares:
- Condução de veículos a motor aquando de corridas ou rallyes.
- Barcos a motor sem condutor.
- Excursões em moto, quad e mountain bike.
- Boxe, halterofilismo, luta (nas suas diferentes classes), artes marciais.
- Alpinismo de qualquer género, alpinismo, via ferrata, escalada, acesso às geleiras, espeleologia, rafting, hydrospeed, canyoning, rapel, psicobloc, canoa de águas vivas, busbob, hydrobob, ultratube.
- Todo o desporto praticado a mais de 3.500 metros de altitude.
- Desportos náuticos, submarinos e de mergulho; canyoning, esqui aquático, caça submarina, espeleologia, surf, kite surf / fly surf, bodyboard, jet ski, vela com os pés nus.
- Free ride, bicicleta de descida, VTT freeride, duatlo, triatlo00, esqui de rodas em estradas de montanha, half pipe.
- Os ultratrails.
- Slackline, highline, rap jumping, salto com elástico, salto de penhasco, coasteering, parkour,
- Kitebuggy, Parasailing.
- Canicross,
- Caça,
- Equitação, polo, hóquei no gelo,
- Desportos aéreos em geral (como o paraquedismo, parapente, asa-delta, balão de ar quente, voo em balão de ar quente, voo à vela ou similar),
- Tauromaquia, corrida de touros e qualquer participação na tauromaquia;
- De maneira geral, toda a atividade desportiva ou recreativa manifestamente perigosa ou de alto risco é excluída.
- O roubo ou a simples perda de objetos, dinheiro, jóias, documentos e o roubo de bagagens ou objetos pessoais encontrados em veículos ou tendas.
- Não remuneraremos de maneira independente as peças que compõem um objeto ou os acessórios deste.
- Não indemnizaremos os danos resultantes da perda ou do roubo dos objetos de valor supra mencionados ou da sua utilização inadequada por terceiros.
- O reembolso das despesas de obtenção do passaporte é excluído se não fornecer o comprovante emitido pelo consulado do país onde ocorreu a perda.
- Sobrerreserva, à exceção do que indicamos na cobertura “Atraso de viagem devido à sobrerreserva nos meios de transporte aéreo”.
- A indemnização em caso de atraso em voos não regulares é excluída.
- Qualquer evento resultante da sua falta de registo no ponto de partida quando deveria tê-lo feito.
- Qualquer causa que o leve a cancelar a viagem contratada é expressamente excluída se não estiver descrita como uma causa coberta no artigo correspondente.





- Cancelamento de viagem devido a uma falta de vacinação, da incapacidade de fazer-se vacinar ou incapacidade de seguir o tratamento médico exigido para viajar em certos países.
- Não apresentar ou esquecer os documentos necessários para viajar, como o passaporte, o visto (salvo se não for concedido por motivos injustificados), os bilhetes ou os cartões que tenham expirado.
- Qualquer circunstância meteorológica que acarrete a impossibilidade de realizar a atividade prevista para a viagem, à exceção da cobertura da declaração oficial de uma zona catastrófica.
- Qualquer causa que não possa provar por meio de todos os documentos que justifiquem o motivo do cancelamento da viagem, do curso ou da atividade.
- Cancelamento em razão de uma doença sem gravidade, à exceção daquelas expressamente cobertas.
- As guerras, as manifestações, as insurreições, os movimentos populares tumultuosos, os atos de terrorismo, as sabotagens e as greves, sejam eles declarados oficialmente ou não.
- A transmutação do núcleo do átomo, assim como radiações causadas pela aceleração artificial das partículas atômicas.
- Os terremotos, as inundações, as erupções vulcânicas e, de maneira geral, qualquer fenómeno resultante do desencadeamento das forças da natureza. Qualquer outro fenómeno ou evento de uma natureza catastrófica extraordinária que, em razão da sua amplitude ou da sua gravidade, seja classificado como uma catástrofe ou uma calamidade.
- O seu desejo de não viajar ou de não aproveitar da sua viagem.
- Qualquer pessoa que não esteja inscrita como segurada na apólice.
- O não respeito das leis ou dos regulamentos em vigor no momento em que o evento se produz.



## Quadro das garantias

Os montantes abaixo aplicam-se sob reserva das exclusões de garantia e dos termos e condições estipulados nas Condições Gerais e nas Condições Particulares.

<b>Garantias</b>	<b>Limites por segurado</b>	<b>Limites por viagem</b>	<b>Franquias</b>
<b>GARANTIA DE CANCELAMENTO</b>	15.000 €	50.000 €	-



## Proteção dos dados pessoais

A presente declaração de proteção dos dados pessoais explica a maneira pela qual utilizamos os seus dados pessoais e para que fins. Queira lê-la atentamente.

### Qual entidade jurídica utilizará os seus dados de carácter pessoal?

O responsável pelo processamento dos dados é a sua Seguradora: Europ Assistance S.A. é uma sociedade anónima de direito francês regida pelo Código dos Seguros, cuja sede social está situada em 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, França. A sociedade está inscrita no Registo do Comércio e das Sociedades de Paris sob o número 451 366 405. Ela subscreve esta Apólice por intermédio da sucursal irlandesa da Europ Assistance S.A., registada junto ao Companies Registration Office (Cartório de Registo das Empresas) sob o número 907089, e cuja sede social está situada em Ground Floor, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, Irlanda, DO2 RR77.

Para qualquer questão relativa ao processamento dos seus dados pessoais, ou se desejar exercer um dos seus direitos relativamente aos seus dados pessoais, queira contactar o responsável pela proteção dos dados no seguinte endereço:

Europ Assistance S.A.

2, rue Pillet-Will

75009 Paris, França

[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

### Como utilizamos os seus dados de carácter pessoal?

Recolhemos e processamos os seus dados pessoais para diferentes fins.

No âmbito do seu contrato, processamos os seus dados pessoais para:

- subscrever seguros e gerir os riscos ligados a estes;
- efetuar controlos de elegibilidade;
- gerir a sua apólice de seguro; e
- gerir os seus pedidos de indemnização e as suas reclamações.

Para satisfazer aos nossos interesses legítimos, somos igualmente suscetíveis de processar os seus dados pessoais para:

- prevenir e gerir as fraudes e/ou prevenir as irregularidades;

- realizar e gerir inquéritos e controlos de satisfação dos clientes; e

- melhorar continuamente a eficácia e a rapidez do nosso sistema de gestão das reclamações (por exemplo, efetuar análises, melhorar a experiência do utilizador; depurar e dirigir investigações; fornecer um serviço ao cliente e formações).

Procedemos a uma avaliação dos interesses para assegurar que essas atividades de processamento estejam em conformidade com o regulamento geral sobre a proteção dos dados.

Aquando da recolha de dados sensíveis, como os dados relativos à saúde, solicitaremos o seu consentimento explícito.

Finalmente, podemos ter de processar os seus dados pessoais para cumprir obrigações legais em matéria de:

- luta contra a lavagem de dinheiro;
- luta contra o financiamento do terrorismo;
- sanções económicas e financeiras internacionais.

### Que dados pessoais utilizamos?

Processamos unicamente os dados pessoais estritamente necessários para os fins supra mencionados. Processamos nomeadamente:

- O seu nome, a sua morada e os seus documentos de identidade (passaporte, por exemplo);
- as suas informações bancárias;
- qualquer documento que nos forneça no contexto do seu pedido.

### Com quem compartilhamos os seus dados de carácter pessoal?

Somos suscetíveis de transmitir os seus dados pessoais a outras filiais da Europ Assistance e do Grupo Generali, e a organizações externas tais como nossos auditores, resseguradoras, co-seguradoras, gestores de sinistros, agentes e distribuidores, para que possam fornecer-lhe os serviços cobertos pela sua apólice, assim como a outros organismos que exercem atividades técnicas, organizacionais e operacionais de apoio ao seguro. Estas organizações e organismos podem pedir-lhe um



consentimento distinto antes de processar os seus dados pessoais para os seus próprios fins.

Podemos igualmente partilhar certas informações pertinentes relativas à sua declaração de sinistro (por exemplo, o estatuto da declaração, o tipo, o motivo) com a CRUISELINE na medida em que estas informações sejam necessárias para a boa execução do contrato que a CRUISELINE concluiu consigo.

### **Por que deve comunicar-nos os seus dados de carácter pessoal?**

Os seus dados pessoais são necessários para a execução do contrato. Se decidir não os comunicar, não estaremos em medida de executar o contrato, nem de fornecer-lhe os serviços correspondentes.

### **Para onde transferimos os seus dados de carácter pessoal?**

Somos suscetíveis de transferir os seus dados pessoais para países, territórios ou organizações que não fazem parte do Espaço Económico Europeu (EEE) e que não são reconhecidos pela Comissão Europeia como proporcionando um nível de proteção adequado. Neste caso, a transferência dos seus dados pessoais para organizações situadas fora do EEE será efetuada respeitando as garantias apropriadas e adequadas, de acordo com a legislação aplicável. Tem o direito de obter informações e, eventualmente, uma cópia das garantias que adotamos para tal transferência, junto do responsável pela proteção dos dados.

### **Quais são os seus direitos relativamente aos seus dados de carácter pessoal?**

Poderá exercer os seguintes direitos relativamente aos seus dados pessoais

- **Acesso** – pode pedir o acesso aos seus dados pessoais.
- **Retificação** – pode solicitar-nos a correção de dados pessoais inexatos ou incompletos.
- **Apagamento** – pode pedir-nos o apagamento dos dados pessoais se um dos seguintes motivos se aplicar:
  1. Os dados pessoais deixaram de ser necessários aos fins para os quais os recolhemos ou processamos.
  2. Retirou o consentimento sobre o qual está fundado o processamento, e o processamento não é motivado por nenhum motivo jurídico.

3. Opõe-se à tomada de decisão automatizada e o processamento não é motivado por nenhum motivo legítimo imperioso, ou opõe-se ao processamento para fins de marketing direto.
  4. Os seus dados pessoais foram processados por nós de maneira ilegal.
  5. Estamos na obrigação de apagar os seus dados pessoais para cumprir as nossas obrigações legais em virtude da legislação da União Europeia ou do Estado membro à qual estamos sujeitos.
- **Restrição** – pode pedir-nos para restringir a maneira pela qual processamos os seus dados pessoais numa das seguintes situações:
    1. Contesta a exatidão dos seus dados pessoais, até que possamos verificar a sua exatidão.
    2. O processamento é ilegal e opõe-se ao apagamento dos dados pessoais, preferindo pedir que a sua utilização seja limitada.
    3. Já não precisamos dos seus dados pessoais para fins de processamento, mas deseja que os seus dados pessoais sejam utilizados para estabelecer, exercer ou defender direitos legais.
    4. Opõe-se ao tratamento em virtude do direito de oposição à tomada de decisão automatizada, e pede-nos para restringir a nossa utilização até que tenhamos verificado se motivos legítimos autorizam-nos a ignorar o seu direito de oposição.
  - **Portabilidade** – pode pedir-nos a transferência dos seus dados pessoais para uma outra organização ou a receção dos seus dados pessoais num formato estruturado, usualmente utilizado e legível por máquina.
  - **Objeção** – quando processamos os seus dados pessoais para satisfazer o nosso interesse legítimo, inclusive para fins de marketing direto, tem o direito de opor-se a este processamento dos seus dados pessoais e pede-nos o encerramento dessas atividades de processamento.
  - **Retirada do consentimento** – pode a qualquer momento retirar o seu consentimento relativo ao processamento dos seus dados pessoais. Se retirar o seu consentimento, é possível que deixemos de estar em medida de atender ao seu pedido.

Pode exercer os seus direitos contactando o nosso responsável pela proteção dos dados no seguinte endereço:



[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

O exercício dos seus direitos é gratuito, a menos que os seus pedidos sejam manifestamente infundados ou excessivos.

### **Quais são os seus direitos se utilizamos processos DECISIONAIS automatizados?**

Para processar o seu pedido e responder-lhe o mais depressa possível, utilizamos um sistema de gestão dos pedidos que escaneia e analisa o conteúdo do seu pedido e dos seus documentos comprobatórios. A avaliação do seu pedido é portanto inteiramente automatizada e o processo de tomada de decisão não inclui nenhuma intervenção humana. Com base na leitura e na interpretação dos comprovantes que nos forneceu, o sistema de gestão dos sinistros determinará se o seu sinistro satisfaz as condições da sua Apólice e se convém aceitar ou rejeitar o seu sinistro, na totalidade ou em parte.

Verificamos regularmente o nosso sistema de gestão dos sinistros para assegurar-nos de que este permanece justo, eficaz e preciso.

Em todos os casos, terá o direito de obter uma explicação da decisão emitida relativamente ao seu pedido, contestá-la e pedir que um dos nossos operadores revise a decisão manualmente. Para o efeito, envie um e-mail a [claimscruceros@roleurop.com](mailto:claimscruceros@roleurop.com), como para o processamento manual dos sinistros.

Utilizaremos igualmente os seus dados pessoais para melhorar em permanência a eficácia e a rapidez do nosso sistema de gestão dos sinistros. Tem o direito de pedir-nos que não utilizemos os seus dados pessoais para este fim em particular.

### **Como apresentar uma reclamação?**

Se não estiver satisfeito com as respostas que lhe fornecemos, tem o direito de efetuar uma reclamação junto da autoridade de controlo, cujos dados de contacto são os seguintes:



**Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés**  
**3, Place de Fontenoy – TSA 80715**  
**75334 Paris Cedex 07**

Pode contactar a CNIL através da ferramenta de reclamações online:

<https://www.cnil.fr/plaintes>

Ou por telefone:  
+33 (0)1 53 73 22 22

### **Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?**

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins énoncées ci-dessus, ou aussi longtemps que la loi l'exige