

CONDIÇÕES GERAIS
CONTRATO MULTIRRISCOS N.º AY2022004

COMO CONTACTAR O NOSSO SERVIÇO DE APOIO DURANTE A SUA ESTADIA

VYV International Assistance
Assistance Voyages - PRESENCE
3 Passage de la corvette
17000 LA ROCHELLE

Por telefone do estrangeiro: + 33. 5. 86. 85. 01. 28
precedido pelo indicativo local de acesso à rede internacional

Por e-mail: ops@vyv-ia.com

O Serviço de Assistência da VYV IA está à sua disposição 24 horas por dia, 7 dias da semana. Para agirmos nas melhores condições, ser-lhe-ão solicitadas as seguintes informações durante a chamada

- O número do seu contacto **AY2022004**
- O seu nome e apelido
- A sua morada
- O país, cidade ou localidade em que se encontra no momento da chamada
- Especifique a morada exata (n.º, rua, hotel eventualmente, etc.)
- O número de telefone para o qual podemos contactá-lo
- A natureza do seu problema

Para comunicar os seus sinistros de seguros Cancelamento, Bagagens, Interrupção da estadia, Atraso do transporte

Aceda ao site da PRESENCE ASSISTANCE TOURISME:

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

TABELA DOS MONTANTES DE GARANTIA		
2.1 CANCELAMENTO	Limite de garantia	Franquia
Reembolso das taxas de cancelamento cobradas pelo operador turístico		
A/ Cancelamento por razões médicas	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"> ➤ 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. ➤ Incluindo o cancelamento devido a doença do Segurado declarada no mês anterior à partida em caso de epidemia ou pandemia ➤ Cancelamento se for designado como um caso de contacto nos 14 dias anteriores à partida ➤ 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 ➤ Cancelamento em caso de ausência de vacinação 		
B/ Cancelamento por qualquer outra razão aleatória		
2.2/ BAGAGENS	Limite de garantia	Franquia
➤ Indemnização máxima mediante apresentação dos comprovativos de compra em caso de perda, roubo ou danos das bagagens seguradas	1500 € por pessoa/7500 € por evento	50 € por bagagem em questão
➤ OU Indemnização total no caso de não apresentação dos comprovativos de compra	150 € no total por pessoa	Sem franquia
➤ Indemnização máxima em caso de roubo de objetos de valor	500 € por pessoa	50 € por pessoa
➤ Indemnização máxima em caso de roubo de objetos pessoais	1000 € por pessoa	50 € por pessoa
➤ Despesas de renovação de documentos oficiais em caso	200 € por pessoa	Sem franquia
➤ Atraso na entrega de bagagem de mais de 24 horas	150 € por pessoa	Sem franquia
2.3/ INTERRUÇÃO DA ESTADIA	Limite de garantia	Franquia
➤ Reembolso dos serviços terrestres não utilizados (<i>pro rata temporis</i>)	5000 € por pessoa/ 45 000 € por evento	Sem franquia
2.4/ ATRASO NO TRANSPORTE	Limite de garantia	Franquia
➤ Em caso de atraso superior a 4 horas na chegada do comboio, avião ou barco	150 € no total por pessoa/ 1350 € por evento	4 horas
3/ ASSISTÊNCIA AO REPATRIAMENTO	Limite de garantia	Franquia
➤ Aconselhamento e informações médicas por telefone 24	Despesas reais	Sem franquia
➤ Repatriamento ou transporte médico (incluindo doenças relacionadas com a COVID)	Despesas reais	Sem franquia
➤ Repatriamento de acompanhantes	Bilhete de regresso* + despesas de táxi	Sem franquia
➤ Repatriamento de crianças com menos de 18 anos	Bilhete de regresso* + despesas de táxi	Sem franquia

ASSISTÊNCIA AO REPATRIAMENTO (continuação)	Limite de garantia	Franquia
➤ Visita de um familiar	Bilhete de ida e volta* + Despesas de hotel 150 € por noite/Máximo 10 noites	Sem franquia
➤ Extensão da estadia	Despesas de hotel 150 € por noite/Máx. 10 noites	Sem franquia
➤ Despesas de hotel	Despesas de hotel 150 € por noite/Máx. 10 noites	Sem franquia
➤ Extensão da estadia em hotel em caso de quarentena	Despesas de hotel 150 € por noite/Máx. 10 noites	Sem franquia
➤ Continuação da viagem	Bilhete de regresso* + despesas de táxi	Sem franquia
Despesas médicas fora do país de residência devido a doença, incluindo em caso de epidemia ou pandemia a) Europa e os países mediterrânicos b) Resto do mundo	a) 75 000 € b) 150 000 €	a) e b) 250 € por pessoa
➤ Cuidados dentários	250 €	Sem franquia
Pagamento antecipado de despesas médicas fora do país de residência a) Europa e países mediterrânicos b) Resto do mundo	a) 75 000 € b) 150 000 €	250 € por pessoa
➤ Envio de medicamentos para o estrangeiro	Despesas de envio	Sem franquia
➤ Envio de uma prótese para o estrangeiro	Despesas de envio	Sem franquia
Repatriamento de restos mortais ➤ Repatriamento de restos mortais ➤ Despesas funerárias necessárias para o transporte ➤ Custo de um caixão ou urna	Despesas reais Despesas reais 2500 €	Sem franquia
➤ Formalidades de falecimento e reconhecimento do corpo	Bilhete de ida e volta* + Despesas de hotel 150 € por noite no máximo 4 noites	Sem franquia
Regresso antecipado ➤ Em caso de hospitalização ou de falecimento de um membro da família ➤ Em caso de acidente em casa	Bilhete de ida e volta* + despesas de táxi	Sem franquia
➤ Regresso Impossível	100 € no máximo por noite e por pessoa. 5 noites no	1 noite
➤ Motorista de substituição	Título de transporte* ou disponibilização de um	Sem franquia
➤ Assistência jurídica no estrangeiro: adiantamento de caução	10 000 €	Sem franquia
➤ Assistência jurídica no estrangeiro: Honorários dos	5000 €	Sem franquia
➤ Despesas de busca e salvamento no mar e nas montanhas	4500 €	Sem franquia
➤ Despesas de salvamento na pista	4500 € por pessoa/máx. 9000 € por evento	Sem franquia
➤ Envio de mensagens urgentes	Despesas reais	Sem franquia
➤ Apoio psicológico após quarentena	2 sessões por evento	Sem franquia

ASSISTÊNCIA AO REPATRIAMENTO (continuação)	Limite de garantia	Franquia
➤ Apoio psicológico em caso de repatriamento	2 sessões por evento	Sem franquia
➤ Pagamento de um tarifário local	50 €	Sem franquia
➤ Adiantamento em dinheiro no estrangeiro	1500 €	Sem franquia
➤ Documentos oficiais	Despesas de envio	Sem franquia
➤ Contacto com um especialista na sequência de um acidente em casa	200 €	Sem franquia
➤ Assistência médica	20 horas no máximo	Sem franquia
➤ Assistência a crianças	20 horas no máximo	Sem franquia
➤ Entrega de medicamentos	Despesas de entrega	Sem franquia
➤ Apoio educativo para o seu filho menor	15 horas por semana no máximo durante 1 mês	Sem franquia
➤ Assistência a animais de estimação	10 dias no máximo	Sem franquia
➤ Ajuda doméstica	10 horas repartidas por 4 semanas	Sem franquia
➤ Entrega de refeições e mercearias	Despesas de entrega (15 dias no máximo)	Sem franquia
➤ Conforto hospitalar	Aluguer de TV: 100 €	Sem franquia

*Título de transporte de comboio em 1.ª classe ou avião em classe económica

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») para as garantias de Cancelamento, Bagagens, Interrupção da estadia, Atraso no transporte; e junto da **RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE** (doravante denominada «**VYV IA**» ou «Seguradora») para a garantia Assistência ao Repatriamento, 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, Bagagens, Interrupção da estadia e Atraso no transporte.

O Contrato é implementado pela **VYV IA** para a garantia de Assistência ao Repatriamento.

As garantias de Cancelamento de viagem, Bagagens, Interrupção de Estadia e Atraso de transporte do Contrato são suportadas pela AREAS DOMMAGES, uma companhia de seguros mutualista, inscrita no Registo do Comércio e das Sociedades de Paris com o número D 775 670 466 e com sede sita em 47/49 rue de Miromesnil 75008 PARIS

As garantias de Assistência ao Repatriamento do Contrato são suportadas pela RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE: Um sindicato regido pelas disposições do Livro II do Código das Associações Mutualistas, com sede social em 46 rue du Moulin - B.P. 62127 - 44121 VERTOU cedex, inscrita no Registo Sirene com o número SIREN 444 269 682 também conhecida como a «Seguradora». A gestão é confiada à LLT CONSULTING SAS, Sociedade por ações simplificada com capital de 100 000 euros e sede social em 3 Passage de la Corvette 17000 La Rochelle, França, inscrita no Registo do Comércio e das Sociedades de La Rochelle 828 002 188 e na ORIAS com o número 17004577 para a implementação de garantias de assistência ao repatriamento.

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.

Subscritor

Qualquer pessoa singular declarada pelo **Subscritor** no âmbito de um contrato de grupo, doravante denominado **Aderente** ou **Segurado**, subjacente aos interesses do seguro e cuja identidade é declarada no formulário de subscrição. Enquanto cliente da agência de viagens, **o subscritor deve ter obrigatoriamente um bilhete de ida e volta para beneficiar das garantias.**

O Segurado pode estar domiciliado em qualquer parte do mundo.

Agência de Viagens

Empresa autorizada a distribuir produtos de viagem e a cobrir este contrato.

Segurado

Qualquer pessoa singular indicada no formulário de subscrição nesta qualidade no âmbito de um contrato individual. Enquanto cliente da agência de viagens, **o Segurado deve ter obrigatoriamente um bilhete de ida e volta para beneficiar das garantias.**

O Segurado pode estar domiciliado em qualquer parte do mundo.

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.

Bagagens

Malas de viagem, sacos, mochilas e o seu conteúdo, excluindo a roupa que está a usar.

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.

Definição de assistência às pessoas

A assistência às pessoas inclui todos os serviços implementados em caso de doença, ferimento ou falecimento dos **Segurados**, durante uma viagem com seguro.

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.
- O período de validade das outras garantias corresponde às datas de estadia indicadas na fatura emitida pelo operador turístico, com uma duração máxima de 90 dias consecutivos.

Necessidades básicas

Roupa e artigos de higiene pessoal para o ajudar a lidar temporariamente com a indisponibilidade dos seus artigos pessoais.

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.

Europa e países mediterrânicos

Por «Europa e Países Mediterrânicos» entende-se as viagens para a Albânia, Argélia, Alemanha, Andorra, Áustria, Ilhas Baleares, Bielorrússia, Bélgica, Bósnia-Herzegovina, Bulgária, Ilhas Canárias, Chipre, Creta, Croácia, Dinamarca, Egipto, Espanha, Estónia, Finlândia, Ilhas Faroé, Geórgia, Gibraltar, Grécia, Hungria, Irlanda, Islândia, Israel, Itália, Jordânia, Letónia, Líbano, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Líbia, Macedónia, Madeira, Malta, Marrocos, Mónaco, Montenegro, Noruega, Países Baixos, Polónia, Portugal, Roménia, Reino Unido, Federação Russa, São Marino, Sardenha, Sérvia, Sicília, Eslováquia, Eslovénia, Suécia, Suíça, República Checa, Tunísia, Turquia, Ucrânia, Vaticano

Eventos cobertos pelo seguro

Doença, ferimento ou falecimento durante uma viagem com seguro.

Eventos cobertos pelo seguro

- ✓ Cancelamento
- ✓ Roubo, destruição, perda de bagagens, atraso na entrega de bagagens,
- ✓ Interrupção da estadia
- ✓ Atraso do transporte

Execução dos serviços

Os serviços de assistência ao repatriamento garantidos pela presente convenção apenas podem ser realizados com o acordo prévio da **VYV IA**. Consequentemente, nenhuma despesa efetuada pelos **Segurados** pode ser reembolsada pela **VYV IA**.

Evento gerador

Os eventos geradores são explicados na descrição de cada uma das garantias definidas abaixo e aplicam-se na sequência de eventos tais como lesão corporal, doença súbita e imprevisível, falecimento de um **Segurado**, complicação súbita e imprevisível derivada da doença.

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.

Organizamos

Efetuamos as diligências necessárias para dar-lhe acesso ao serviço.

Apoiamos

Financiamos o serviço.

Artigos pessoais

Câmara fotográfica, câmara de vídeo, telemóvel, PDA, consola de jogos portátil, leitor multimédia, computador portátil. Só serão cobertos artigos pessoais com uma data de compra inferior a 3 anos.

Objetos de valor

Pérolas, joias, relógios, artigos de pele, caçadeiras, equipamento de pesca com um valor de compra superior a 50 €.

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.

Resto do Mundo

Por «Resto do Mundo» entende-se todos os países não listados na definição «Europa e Países mediterrânicos».

Sinistro

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

Acidente em casa

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

Subscriber

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 contraindicação de vacinação ou uma impossibilidade médica de realizar um tratamento preventivo necessário para o destino escolhido, com a condição de que a contraindicação 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.**

2.2 BAGAGENS

2.2.1 NATUREZA DA GARANTIA

Asseguramos, até ao montante indicado na Tabela de Garantias, a sua bagagem, objetos e bens pessoais, levados consigo ou adquiridos durante a sua viagem, fora do seu local de residência principal ou secundário, em caso de:

- roubo,
- destruição total ou parcial,
- perda durante o transporte por uma empresa de transportes.

DESPESAS DE RENOVAÇÃO DE DOCUMENTOS OFICIAIS

Reembolsamo-lo pelas despesas de renovação de passaportes, documentos de identificação e cartas de condução furtados durante a sua viagem, no limite do valor indicado na Tabela de Garantias, na condição de que tenha apresentado queixa imediatamente junto das autoridades policiais mais próximas e feito uma declaração mediante recibo na Embaixada de França ou ao Consulado mais próximo.

ATRASO NA ENTREGA DA SUA BAGAGEM

Caso a sua bagagem pessoal não lhe for devolvida no aeroporto de destino (na viagem de ida) e se lhe for devolvida com mais de 24 horas de atraso, reembolsaremos, mediante apresentação de comprovativo, as necessidades básicas no limite do valor indicado na tabela dos montantes de garantias.

No entanto, não pode acumular esta indemnização comas outras indemnizações da garantia BAGAGENS.

2.2.2 QUAIS SÃO OS LIMITES DA NOSSA GARANTIA?

Para o roubo de objetos de valor e objetos pessoais, o valor do reembolso não pode, em caso algum, exceder o montante indicado na Tabela de Garantias.

Além disso, os objetos acima enumerados apenas estão cobertos pela garantia contra roubo caracterizado e devidamente declarado como tal a uma autoridade competente (polícia, gendarmarie, empresa de transporte, comissário de bordo, etc.).

- O roubo de joias é coberto pela garantia APENAS quando é colocado num cofre de segurança ou quando é usado por si.
- O roubo de qualquer equipamento de reprodução de som e/ou imagem e respetivos acessórios são cobertos pela garantia APENAS quando são colocados num cofre de segurança ou quando são usados por si.

Se utilizar um veículo particular, os riscos de roubo são cobertos na condição de que as suas bagagens e objetos pessoais estejam guardados na bagageira do veículo fechado à chave e protegidos dos olhares. Apenas está abrangido o roubo por arrombamento.

Se o veículo estiver estacionado na via pública, a garantia só é válida entre as 7 h e as 22 h.

2.2.3 O QUE EXCLUÍMOS?

Para além das exclusões comuns a todas as garantias, não podemos intervir nas seguintes circunstâncias:

- ◆ **Roubo de bagagens, objetos e bens pessoais deixados sem vigilância num local público ou guardados num local partilhado por várias pessoas,**
- ◆ **Roubo de qualquer dispositivo de reprodução de som e/ou imagem e respetivos acessórios quando não tenham sido colocados num cofre de segurança fechado à chave, enquanto não estiverem a ser usados, o que implica que estes dispositivos não estão cobertos pela garantia quando são confiados a uma empresa de transporte de qualquer tipo (aérea, marítima, ferroviária, rodoviária, etc.),**
- ◆ **Esquecimento, perda (exceto por uma empresa de transportes), troca,**
- ◆ **Roubo sem arrombamento devidamente constatado e denunciado por uma autoridade (polícia, gendarmarie, empresa de transporte, comissário de bordo, etc.),**

- ◆ Danos acidentais devidos à fuga de líquidos, gorduras, corantes ou substâncias corrosivas contidos nas suas bagagens,
- ◆ Apreensão de bens pelas autoridades (alfândega, polícia),
- ◆ Danos causados por traças e/ou roedores, bem como por queimaduras de cigarros ou por uma fonte de calor não-incandescente,
- ◆ Roubo de qualquer veículo sem porta-bagagens,
- ◆ Coleções, amostras de representantes de vendas,
- ◆ Roubo, perda, esquecimento ou deterioração de dinheiro, documentos, livros, bilhetes e cartões de crédito,
- ◆ Roubo de joias quando estas não foram colocadas num cofre de segurança fechado à chave enquanto não estiverem a ser usadas, o que implica que as joias não estão cobertas pela garantia quando são confiadas a uma empresa de transporte, seja ela qual for (aérea, marítima, ferroviária, rodoviária, etc.),
- ◆ Quebra de objetos frágeis tais como porcelana, vidro, marfim, cerâmica, mármore,
- ◆ Danos indiretos, tais como depreciação e privação de fruição,
- ◆ Os seguintes objetos: todo o tipo de próteses, equipamento de qualquer natureza, reboques, títulos valiosos, quadros, óculos, lentes de contacto, todo o tipo de chaves, documentos gravados em películas ou filmes, bem como equipamento profissional, instrumentos musicais, alimentos, isqueiros, canetas, cigarros, álcool, objetos de arte, produtos de beleza e filmes fotográficos.

2.2.4 QUANTO É QUE COBRAMOS?

O montante indicado na Tabela de Garantias é o reembolso máximo para todos os sinistros que ocorram durante o período de garantia.

2.2.5 COMO É CALCULADA A SUA INDEMNIZAÇÃO?

Será indemnizado com base em comprovativos e no valor de substituição de objetos equivalentes da mesma natureza, com dedução da antiguidade.

Durante o primeiro ano a partir da data de compra, o montante reembolsado será igual ao valor de compra da bagagem ou do objeto de valor. No ano seguinte, o montante do reembolso será calculado a 75 % do preço de compra. Nos anos seguintes, o valor será reduzido em 10 %.

A regra proporcional de capital prevista no Artigo L.121-5 do Código dos Seguros francês não é, em caso algum, aplicável.

O nosso reembolso será efetuado após dedução do eventual reembolso obtido junto da empresa de transporte e da franquia.

2.2.6 QUAIS SÃO AS SUAS OBRIGAÇÕES EM CASO DE RECLAMAÇÃO?

A declaração de sinistro deve ser comunicada à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME no prazo de 5 dias úteis, exceto caso fortuito ou de força maior;

A declaração de sinistro deve ser acompanhada dos seguintes elementos:

- ✓ o registo de uma apresentação de queixa em caso de roubo ou de declaração de roubo junto de uma autoridade local competente (polícia, gendarmerie, empresa de transporte, comissário de bordo, etc.) em caso de roubo durante a estadia ou perda por uma empresa de transporte;
- ✓ o relatório de perda ou de destruição elaborado com o transportador (marítimo, aéreo, ferroviário, rodoviário) quando a bagagem ou objetos tenham sido perdidos, danificados ou roubados durante o período em que estiveram sob a custódia legal do transportador.
- ✓ Em caso de atraso na entrega, o relatório de irregularidade elaborado pela empresa de transporte e a nota de entrega da bagagem com a data e a hora de entrega.

Se não apresentar estes documentos, o beneficiário sujeita-se à perda do seu direito à indemnização.

Os montantes segurados não podem ser considerados como prova do valor dos bens pelos quais pediu para ser indenizado, nem como prova da existência desses bens.

O beneficiário deve justificar, através de quaisquer meios à sua disposição e quaisquer documentos na sua posse, a existência e o valor destes bens no momento do sinistro, bem como a importância dos danos.

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.

2.2.7 O QUE ACONTECE SE RECUPERAR TODA OU PARTE DAS BAGAGENS, OBJETOS OU BENS PESSOAIS?

Deve notificar imediatamente a PRESENCE ASSISTANCE TOURISME por carta registada, assim que for informado:

- Se ainda não lhe tivermos pago a indemnização, deverá recuperar a referida bagagem, objetos ou bens pessoais; apenas nos responsabilizamos pelo pagamento de eventuais danos ou artigos em falta.
- Se já tivermos pago a indemnização, pode optar, no prazo de 15 dias:
 - ✓ Ou pelo abandono das referidas bagagens, objetos ou bens pessoais em nosso benefício,
 - ✓ Ou pela recuperação da referida bagagem, objetos ou bens pessoais mediante a devolução da indemnização que recebeu menos, se aplicável, a parte desta indemnização correspondente aos danos ou objetos em falta.

Caso ainda não tenha feito uma escolha no prazo de 15 dias, consideramos que optou pelo abandono.

2.3 INTERRUÇÃO DA ESTADIA

2.3.1 NATUREZA DA GARANTIA

Na sequência do seu repatriamento médico organizado pela VYV IA ou qualquer outra empresa de assistência, procedemos ao reembolso, ao beneficiário e aos seus familiares segurados ao abrigo deste contrato ou a uma pessoa não relacionada que o acompanhe e segurada ao abrigo do presente contrato, das despesas de estadias já pagas e não utilizadas (bilhete de transporte de regresso não incluído).

O nosso reembolso será calculado *prorata temporis*, a partir da noite seguinte ao evento que levou ao repatriamento médico ou à hospitalização no local.

Do mesmo modo, se um familiar seu que não participa na viagem sofrer de uma doença grave, de uma lesão corporal grave ou de morte e se, em consequência disso, tiver de interromper a sua estadia e procedermos ao seu repatriamento, reembolsamos ao beneficiário e aos seus familiares segurados ao abrigo deste contrato ou a uma pessoa não relacionada que o acompanhe e que esteja segurada ao abrigo deste contrato, as despesas de alojamento já pagas e não utilizadas (bilhete de transporte de regresso não incluído)

O nosso reembolso será calculado *prorata temporis*, a partir da noite seguinte à data do regresso antecipado

Também intervimos em caso de roubo, danos graves causados por incêndio, explosão, infiltrações ou causados pelas forças da natureza às suas instalações profissionais ou privadas, e exigindo obrigatoriamente a sua presença para tomar as medidas de proteção necessárias, procedemos ao reembolso, ao beneficiário e aos membros da sua família segurados ao abrigo do presente contrato ou a uma pessoa sem vínculos familiares que o acompanhe e segurada ao abrigo do presente contrato, dos custos de alojamento já pagos e não utilizados (bilhete de transporte de regresso não incluído)

O nosso reembolso será calculado *prorata temporis*, a partir da noite seguinte à data do regresso antecipado

2.3.2 O QUE EXCLUÍMOS?

Para além das exclusões comuns a todas as garantias, não podemos intervir nas seguintes circunstâncias:

- ◆ pedido de reembolso do bilhete de regresso;
- ◆ Repatriamento ou regresso antecipado que não tenha sido organizado por uma empresa de assistência;
- ◆ Pedido de reembolso de serviços não incluídos no formulário de inscrição na viagem e, portanto, não cobertos pela garantia (mesmo que estes serviços sejam adquiridos junto do representante local do organizador).

2.3.3 QUAIS SÃO AS SUAS OBRIGAÇÕES EM CASO DE SINISTRO?

Deve enviar à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME todos os documentos necessários para constituir o processo e, desta forma, comprovar a validade e o montante da reclamação.

Deve enviar obrigatoriamente:

- O nome da empresa de assistência que efetuou o repatriamento ou o regresso antecipado e o número do processo que lhe foi atribuído.
- A fatura da inscrição na viagem ou o formulário de inscrição da agência
- A fatura detalhada do operador turístico indicando os serviços terrestres e de transporte

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, perderá qualquer direito à indemnização.

2.4 ATRASO DO TRANSPORTE

2.4.1 NATUREZA DA GARANTIA

Se, à chegada ao seu destino, o seu transporte (avião, comboio, barco) estiver mais de 4 horas atrasado em relação à hora especificada no seu contrato de venda, procedemos ao reembolso de um montante fixo até ao montante indicado na Tabela de Garantias. As indemnizações são acumuláveis se sofrer um atraso de, no mínimo, 4 horas no trajeto de ida e, no mínimo, 4 horas no trajeto de volta.

2.4.2 CONDIÇÕES PARA A CONCESSÃO DA GARANTIA

A garantia é adquirida na condição de que a viagem segurada tenha sido efetuada.

2.4.3 QUAIS SÃO AS SUAS OBRIGAÇÕES EM CASO DE SINISTRO?

O Segurado deve:

- Notificar a PRESENCE ASSISTANCE TOURISME aquando do seu regresso e, no máximo, no prazo de 15 dias após o seu regresso. Se este prazo não for respeitado e, como consequência, a **Seguradora** sofrer um prejuízo, o Segurado perderá qualquer direito à indemnização.
- Fornecer à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME uma declaração de atraso elaborada e carimbada pela empresa de transporte ou pelo seu representante. Essa declaração deve incluir a hora de chegada prevista ao destino, a hora de chegada efetivamente verificada e deve ser obrigatoriamente nominativa se o Segurado não puder fornecer o talão do seu cartão de embarque ou uma prova da sua presença a bordo.

IMPORTANTE:

Se não cumprir as obrigações acima enumeradas, será impossível estabelecer a realidade do atraso do transporte e, conseqüentemente, não terá direito à indemnização.

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.

2.4.4 O QUE EXCLUÍMOS?

Para além das exclusões comuns a todas as garantias, não podemos intervir nas seguintes circunstâncias:

- ◆ O estado de guerra civil ou de guerra estrangeira no país de partida, de transferência ou chegada da viagem coberta pela garantia,
- ◆ A sua recusa em utilizar o transporte coberto pela garantia,
- ◆ Uma decisão das autoridades aeroportuárias, autoridades de aviação civil ou de outras autoridades que anunciem a alteração dos horários de partida mais de 24 horas antes da data da viagem de ida ou volta presente no título de transporte do Segurado;
- ◆ Diferença inferior a 4 horas entre a hora de chegada prevista ao destino e a hora de chegada realmente registada e apresentada na declaração fornecida pela transportadora;
- ◆ Qualquer Evento que ocorra entre a data de reserva da Viagem do Segurado e a data de subscrição do Contrato;
- ◆ Cancelamento do trajeto pela empresa de transporte em qualquer momento;
- ◆ Perda, por parte do Segurado, do transporte no qual a sua reserva foi confirmada, independentemente do motivo;
- ◆ Não admissão a bordo na sequência de desrespeito da hora limite de registo da bagagem e/ou de apresentação no embarque.

Cabe-nos provar que o atraso do transporte resulta de um dos eventos acima enumerados, exceto em caso de guerra estrangeira em que, nos termos das disposições do Código dos Seguros francês, cabe a si provar que o atraso do transporte resulta de um evento que não seja um ato de guerra estrangeira.

ARTIGO 3.º - DESCRIÇÃO DAS GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS

3.1 DETALHES DAS GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS

Se estiver doente, ferido ou morrer durante uma viagem coberta pelo seguro, intervimos nas seguintes condições:

3.1.1 ACONSELHAMENTO E INFORMAÇÕES MÉDICAS POR TELEFONE 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS DA SEMANA

Pode beneficiar, durante toda a sua estadia coberta pelo seguro, de aconselhamento e informações médicas por telefone por parte dos nossos médicos, 24 horas por dia, 7 dias da semana.

Não podemos, em caso algum, substituir os serviços de emergência locais, tais como SAMU, SMUR, bombeiros, etc.

As informações dizem respeito às seguintes áreas.

Informação sanitária: Saúde, Higiene, Vacinação, Precauções, Principais hospitais, Conselhos para as mulheres, Fuso horário, Animais de estimação quando viajam.

Os nossos médicos também estão disponíveis para qualquer informação de que possa necessitar em caso de viagem em contexto de epidemia ou pandemia.

As informações são comunicadas por telefone e não são objeto de uma confirmação por escrito nem de o envio de documentos.

Os serviços de informação e aconselhamento funcionam das 8h00 às 19h00 e em períodos de tempo normalmente necessários para a satisfação do pedido.

No entanto, independentemente da hora da chamada, recebemos e registamos os seus pedidos, bem como os seus dados para contactá-lo novamente e fornecer as respostas esperadas.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.2 REPATRIAMENTO OU TRANSPORTE MÉDICO (incluindo em caso de doença relacionada com a COVID)

Ficou doente ou ferido durante uma estadia coberta pelo seguro. Organizamos e pagamos o seu repatriamento para a sua casa ou para um hospital perto de si.

Apenas os requisitos médicos são tidos em conta para definir a data do repatriamento, a escolha do meio de transporte ou o local de hospitalização.

A decisão de repatriamento é tomada pelo nosso médico-assistente, após consultar o médico responsável ocasional e, eventualmente, o médico de família.

Quando é repatriado, e mediante prescrição do nosso médico-assistente, organizamos e pagamos o transporte de uma pessoa para acompanhá-lo.

Qualquer recusa da solução proposta pela nossa equipa médica resulta na anulação da garantia de assistência às pessoas.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.3 REPATRIAMENTO DE ACOMPANHANTES

É repatriado clinicamente ou morre durante uma estadia coberta pelo seguro.

Organizamos e pagamos as despesas de alteração do bilhete de regresso caso não possam regressar pelos meios inicialmente previstos, e o transporte para casa dos seus familiares que são beneficiários ou de dois **Segurados** que o acompanham no momento do evento.

Apenas os familiares que estão **Segurados** ao abrigo desta garantia são as pessoas que estiveram com o paciente ou o falecido durante a estadia fora do país de residência.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.4 REPATRIAMENTO DE CRIANÇAS COM MENOS DE 18 ANOS

Se estiver doente ou ferido e ninguém puder cuidar dos seus filhos menores de idade, organizamos e pagamos a viagem de ida e volta de uma pessoa da sua escolha ou de um dos nossos comissários de bordo para acompanhá-los até à sua casa ou até à casa de um familiar seu.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.5 VISITA DE UM FAMILIAR

É hospitalizado no local por decisão da nossa equipa médica, antes do seu repatriamento médico, por um período superior a 3 dias. Organizamos e pagamos o transporte de ida e volta de um familiar seu residente no mesmo país que o seu, bem como as suas despesas de estadia (quarto, pequeno-almoço) para que este o acompanhe, na condição que na data de chegada do familiar a equipa médica da **VYV IA** confirme a continuação da hospitalização.

As despesas de restauração ou outras despesas serão, em todos os casos, suportadas por esta pessoa.

Esta garantia não é acumulável com a garantia «Repatriamento de acompanhantes» e a garantia «Prolongamento da estadia».

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.6 PROLONGAMENTO DA ESTADIA

É hospitalizado durante uma estadia coberta pelo seguro e os nossos médicos consideram necessária esta hospitalização para além da sua data inicial de regresso.

Assumimos as despesas de alojamento (quarto e pequeno-almoço) dos seus familiares beneficiários ou de dois acompanhantes **Segurados** para acompanhá-lo.

Apenas os familiares que estão **Segurados** ao abrigo desta garantia são as pessoas que estiveram com o paciente ou o falecido durante a estadia fora do país de residência.

Apenas são tidos em conta os requisitos médicos para a concessão desta garantia.

As despesas de restauração ou outras despesas serão, em todos os casos, suportadas por estas pessoas.

Esta garantia não é acumulável com a garantia «Visita de um familiar».

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.7 DESPESAS DE HOTEL

Se for obrigado a prolongar a sua estadia por razões médicas comprovadas, sem hospitalização e mediante acordo do médico-assistente, assumimos as despesas de hotel (quarto e pequeno-almoço), bem como as dos seus familiares beneficiários ou de dois acompanhantes **Segurados**.

Apenas os familiares que estão **Segurados** ao abrigo desta garantia são as pessoas que estiveram com o paciente durante a estadia fora do país de residência.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.8 PROLONGAMENTO DA ESTADIA EM HOTEL EM CASO DE QUARENTENA

O prolongamento da estadia é concedido se o **Segurado** ficar em quarentena no país de destino por razões sanitárias; o **Segurado** não pode utilizar o bilhete de transporte inicialmente previsto para o regresso ao país de residência (ou não pode continuar a sua viagem).

Assumimos as despesas de alojamento em hotel (quarto e pequeno-almoço) do **Segurado** e dos seus familiares beneficiários ou de dois acompanhantes **Segurados** para acompanhá-lo.

Os familiares beneficiários **Segurados** ao abrigo desta garantia são as pessoas que acompanharam o paciente durante a estadia fora do país de residência.

Apenas são tidos em conta os requisitos médicos para a concessão desta garantia.

As despesas de restauração ou outras despesas serão, em todos os casos, suportadas por estas pessoas.

Esta garantia não é acumulável com a garantia «Visita de um familiar». As quarentenas realizadas em meio hospitalar não são cobertas pelo seguro.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.9 CONTINUAÇÃO DA VIAGEM

Já não está hospitalizado e os médicos da **VYV IA** autorizam-no a continuar a sua viagem.

Após a validação do nosso médico-assistente, organizamos e assumimos as suas despesas de transporte para continuar a viagem que interrompeu, bem como as dos seus familiares **Segurados** ou de dois acompanhantes **Segurados** que o acompanhem.

Neste caso, o transporte coberto pela garantia leva-o até ao local previsto no programa da viagem e não ao local onde a sua viagem foi interrompida.

O custo da continuação da viagem não pode, em caso algum, exceder o custo de um bilhete de regresso ao país de residência.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.10 DESPESAS MÉDICAS FORA DO PAÍS DE RESIDÊNCIA

Sempre que despesas médicas tenham sido incorridas **com o nosso acordo prévio**, procedemos ao reembolso da parte destas despesas que não tenha sido cobertas por qualquer organização de seguros à qual esteja filiado. Só intervimos depois dos reembolsos terem sido efetuados pelas entidades seguradoras acima referidas, após dedução de uma franquia, e sob reserva da comunicação dos comprovativos originais do reembolso pela sua entidade seguradora.

Este reembolso cobre as despesas abaixo definidas, com a condição de que estejam relacionados com tratamentos recebidos por si fora do seu país de residência na sequência de uma doença ou acidente que tenha ocorrido fora do seu país de residência.

Neste caso, procedemos ao reembolso do montante das despesas efetuadas até ao montante máximo indicado na Tabela de Garantias.

Caso a Entidade Seguradora para a qual contribui não assuma as despesas médicas efetuadas, procedemos ao reembolso das despesas efetuadas até ao limite do montante indicado na Tabela de Garantias, com a condição de que nos apresente as faturas originais das despesas médicas e o certificado de não cobertura emitido pela Entidade Seguradora.

Este benefício cessa no dia em que estivermos em condições de proceder ao seu repatriamento.

Natureza das despesas elegíveis para reembolso (sujeito a acordo prévio):

- Honorários médicos,
- Custos dos medicamentos prescritos por um médico ou cirurgião,
- Custos de ambulância prescrita por um médico para o transporte para o hospital mais próximo e apenas em caso de recusa de cobertura por parte das Entidades Seguradoras,
- Custos de hospitalização com a condição de que sejam considerados intransportáveis por decisão dos médicos-assistentes, tomada após a recolha de informações do médico local (os custos de hospitalização incorridos a partir do dia em que estivermos em condições de repatriá-lo não estão cobertos pela garantia),
- Despesas dentárias de emergência (limitado ao montante indicado na Tabela de Garantias, sem aplicação de franquia).
- Custo do teste PCR, quando o Segurado realiza uma viagem, se positivo

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.11 PAGAMENTO ANTECIPADO DE DESPESAS MÉDICAS FORA DO PAÍS DE RESIDÊNCIA

Esta garantia é uma extensão da garantia «Despesas médicas fora do país de residência».

Se o **Segurado** estiver fora do seu país de residência, na impossibilidade de liquidar as suas Despesas Médicas devido a Doença ou a um Acidente ocorrido durante a Vigência das Garantias, a **VYV IA** pode, mediante pedido do **Segurado** (premissa de consentimento prévio), efetuar o adiantamento, nas seguintes condições cumulativas:

- Os médicos da **VYV IA** devem determinar, após recolha de informações junto do médico local, que é impossível repatriar de imediato o **Segurado** para o seu país de residência,
- Os tratamentos aos quais o adiantamento é aplicável devem ser prescritos em colaboração com os médicos da **VYV IA**,
- O **Segurado** ou qualquer pessoa por ele autorizada deve comprometer-se formalmente, mediante assinatura de um documento específico, fornecido pela **VYV IA** no momento da execução do presente serviço, a transferir uma garantia financeira reconhecida e registada pela **VYV IA** de um valor equivalente aos montantes necessários para o pagamento das despesas médicas, e a reembolsar à **VYV IA** os montantes pagos pelo adiantamento das despesas médicas através de um reconhecimento da dívida.

Se o **Segurado** não tomar as medidas descritas, este não pode, em caso algum, reclamar os serviços «Despesas médicas fora do país de residência» e «Adiantamento de despesas médicas fora do país de residência».

Esta garantia cessa no dia em que a **VYV IA** tem condições para efetuar o repatriamento do **Segurado**, ou no dia do regresso do **Segurado** ao seu país de origem.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.12 ENVIO DE MEDICAMENTOS

Durante uma estadia coberta pela garantia fora do país de residência, a **VYV IA** assume os custos de envio de medicamentos essenciais para a continuação de um tratamento em curso, sempre que, já não dispondo destes medicamentos, seja impossível para o **Segurado** adquiri-los no local ou obter o respetivo equivalente.

O custo de aquisição destes medicamentos e as taxas alfandegárias permanecem a cargo do **Segurado**.

Esta garantia é válida para um único envio e cessa no regresso a casa do Segurado. Esta garantia não pode ser iterativa.

Esta garantia limita-se às autorizações de transporte dos medicamentos para o país em questão e às condições de transporte que garantem a sua integridade.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.13 ENVIO DE PRÓTESES

Durante uma estadia coberta pela garantia fora do país de residência, a **VYV IA** assume os custos de envio de lentes de contacto ou de próteses auditivas que o Segurado utilize habitualmente, em caso de quebra ou perda dos mesmos, sempre que, já não dispondo destes, seja impossível para o **Segurado** adquiri-los no local ou obter o respetivo equivalente.

Este envio está sujeito à comunicação, por parte do **Segurado**, das características completas das próteses e do contacto do oftalmologista ou do protesista do **Segurado**.

Os custos de conceção e aquisição destes óculos, lentes ou próteses e as taxas alfandegárias permanecem a cargo do **Segurado**.

Esta garantia é válida para um único envio e cessa no regresso a casa do Segurado. Esta garantia não pode ser iterativa.

Esta garantia limita-se às autorizações de transporte no país em questão e às condições de transporte que garantem a sua integridade.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.14 REPATRIAMENTO DO CORPO

Morre durante uma estadia coberta pela garantia. Tratamos do repatriamento do seu corpo para o local de inumação no seu país de residência.

Neste contexto, assumimos:

- As despesas de transporte do corpo,
- Os custos relacionados com os cuidados de conservação impostos pela legislação aplicável,
- As despesas diretamente relacionadas com o transporte do corpo,
- O custo do caixão ou da urna.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.15 FORMALIDADES DE FALECIMENTO E RECONHECIMENTO DO CORPO

Se a presença de um familiar ou de um amigo do falecido no local se revelar essencial para proceder à identificação do corpo e às formalidades de repatriamento ou de cremação, organizamos e assumimos os custos de um bilhete de ida e volta, bem como as despesas de alojamento (quarto e pequeno-almoço) incorridas em nome desta pessoa.

Todos os outros custos permanecem a cargo da família do falecido.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.16 REGRESSO ANTECIPADO EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO OU FALECIMENTO DE UM MEMBRO DA FAMÍLIA

Na sequência de um acidente de um familiar seu (ascendente ou descendente em 1.º grau) que resultou na sua hospitalização ou falecimento, a **VYV IA** organiza e assume as despesas de alteração do Bilhete de Regresso do **Segurado** que acompanha o paciente.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.17 REGRESSO ANTECIPADO A CASA EM CASO DE SINISTRO

Durante a sua viagem, toma conhecimento de um sinistro de natureza acidental em sua casa que requer medidas de precaução para limitar as consequências.

Se a sua presença se revelar essencial para realizar os procedimentos necessários, organizamos e assumimos as despesas de alteração do Bilhete de Regresso e as dos seus familiares beneficiários ou de uma pessoa **Segurada** ao abrigo deste contrato que o acompanha.

Caso não apresente comprovativos (declaração de sinistro à **Seguradora**, relatório de perito, relatório de reclamação, etc.) no prazo máximo de 30 dias, reservamo-nos o direito de lhe faturar a totalidade das despesas.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.18 REGRESSO IMPOSSÍVEL

Como exceção às exclusões gerais do contrato, a garantia «Regresso impossível» cobre-o caso não possa realizar o seu voo de regresso na data prevista:

- na sequência do encerramento total ou parcial do aeroporto de partida ou de chegada após um caso de força maior, ou seja, um evento externo, imprevisível e intransponível, não conhecido no momento da subscrição,
- na sequência de medidas de restrições de viagem das populações tomadas pelo governo local ou pelas companhias aéreas em caso de epidemia ou pandemia.

Após acordo prévio do serviço de assistência da **VYV IA**, procedemos ao reembolso, mediante apresentação dos comprovativos, das despesas de hotel (hotel e refeições) resultantes do prolongamento da estadia.

Além disso, no caso de um regresso numa data posterior à inicialmente prevista, assumimos os custos do bilhete de regresso. Neste caso, a **VYV IA**:

- decide a natureza dos bilhetes disponibilizados ao **Segurado**,
- dá preferência sistematicamente à alteração do bilhete de regresso ao organizar e assumir os custos de um regresso num voo comercial

Desta forma, o **Segurado**:

- aceita que a **VYV IA** realize esta alteração no seu bilhete de regresso.
- deve devolver à **VYV IA** o seu bilhete de regresso inicialmente previsto e não utilizado quando a **VYV IA** se responsabiliza pelo transporte de um **Segurado**,

Esta garantia não é acumulável com a garantia de «Prolongamento da estadia» em caso de assistência.

A garantia «Regresso Impossível» não cobre a impossibilidade de regresso associada à falha de um terceiro (Operador Turístico, Agência de Viagens, Companhia Aérea...) na organização material da viagem.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.19 MOTORISTA DE SUBSTITUIÇÃO

Se estiver doente ou ferido e esta doença ou ferimento resultou, após parecer médico dos nossos médicos, numa hospitalização de pelo menos 24 horas, durante uma estadia coberta pelo seguro num dos países listados abaixo e já não pode conduzir o seu veículo terrestre motorizado pessoal com menos de 3,5 toneladas. Se nenhum dos passageiros o puder substituir, colocamos à sua disposição um motorista para levar o veículo até ao seu local de residência pelo trajeto mais direto.

Assumimos as despesas de viagem do motorista e a remuneração do mesmo.

O motorista é obrigado a respeitar a legislação laboral e, de um modo geral, a regulamentação francesa.

Se o seu veículo tiver mais de 8 anos e/ou 150 000 km ou se o seu estado e/ou carga não cumprir as normas definidas pelo Código da Estrada francês, deve informar-nos. Assim, reservamo-nos o direito de não enviar um motorista.

Neste caso, e em vez da colocação à disposição de um motorista, fornecemos e assumimos os custos de um bilhete de ida até ao local onde se encontra o veículo.

Este serviço aplica-se apenas nos países abaixo listados:

França (incluindo Mónaco, Andorra, exceto DOM-TOM), Espanha, Portugal, Grécia, Itália, Suíça, Liechtenstein, Áustria, Alemanha, Bélgica, Países Baixos, Luxemburgo, Reino Unido, Irlanda, Dinamarca, Noruega, Suécia, Finlândia, Islândia.

Os custos de combustível, portagens, despesas de hotel e restauração dos eventuais passageiros ficam a seu cargo.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.20 CAUÇÃO PENAL

Se o **Segurado** for preso ou ameaçado de prisão, durante uma estadia coberta pela garantia fora do seu país de residência, a **VYV IA** adiantará a caução penal ao **Segurado** ou ao **Subscritor**.

Em simultâneo, A **VYV IA** solicita um reconhecimento da dívida ao **Subscritor**, que se compromete a reembolsar no prazo máximo de três meses a partir da data do adiantamento. Podem ser intentados processos judiciais se o adiantamento não for reembolsado dentro do período acima mencionado.

Na ausência de reconhecimento da dívida assinada pelo **Subscriber**, não será concedido nenhum adiantamento de fundos pela **VYV IA**.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.21 ASSISTÊNCIA JURÍDICA

Durante uma estadia coberta pela garantia fora do seu país de residência, está sujeito a um processo judicial ou prisão por incumprimento ou violação involuntária das leis e regulamentos locais.

Procedemos ao adiantamento da caução exigida pelas autoridades locais para permitir a sua libertação provisória. **Neste contexto, o Segurado compromete-se a transferir uma garantia financeira reconhecida e registada pela VYV IA de um valor equivalente aos montantes necessários para a execução do adiantamento de fundos associado à caução.**

O reembolso deste adiantamento deve ser efetuado no prazo de um mês após a apresentação do nosso pedido de reembolso. Se a caução penal lhe for reembolsada antes deste prazo pelas autoridades do país, esta deverá ser-nos devolvida imediatamente.

Podemos reembolsar-lhe os honorários dos representantes judiciais a quem poderá ter de recorrer livremente se uma ação for interposta contra si, sob reserva de que os atos imputados não sejam passíveis de sanções penais de acordo com a legislação do país e sob reserva de uma chamada prévia ao seu serviço de assistência.

Esta garantia não se aplica a eventos relacionados com a sua atividade profissional ou com a posse de um veículo terrestre motorizado.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.22 DESPESAS DE BUSCA E SALVAMENTO NO MAR E NAS MONTANHAS

Cobrimos os custos de busca e salvamento no mar ou nas montanhas na sequência de um evento que ponha a sua vida em risco. Apenas as taxas cobradas por uma empresa devidamente autorizada para estas atividades podem ser reembolsadas.

Não podemos, em caso algum, substituir os organismos locais de emergência.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.23 CUSTOS DE SALVAMENTO NA PISTA

É vítima de um acidente de esqui em pistas abertas e delimitadas. Assumimos o custo da descida de trenó até ao local do acidente até ao fundo das pistas ou até aos serviços de emergência mais próximos do local do acidente. Estes custos são assumidos com a condição de que a **VYV IA** seja informada antes do fim da sua estadia na estação de esqui e/ou no prazo de 48 horas após a intervenção dos serviços de emergência.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.24 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Não consegue contactar uma pessoa no seu país de residência. Transmitimos a mensagem se não o conseguir fazer.

As mensagens transmitidas não podem ser de natureza séria ou sensível. As mensagens permanecem da responsabilidade dos seus autores, que devem poder ser identificados, e comprometem apenas os mesmos. Agimos apenas como intermediários para a sua transmissão.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.25 APOIO PSICOLÓGICO APÓS QUARENTENA

Em caso de quarentena durante a sua estadia fora do seu país de residência, podemos pô-lo em contacto telefónico com um psicólogo após parecer da nossa equipa médica. Todas estas consultas estão totalmente sujeitas a princípios estritos de confidencialidade.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.26 APOIO PSICOLÓGICO EM CASO DE REPATRIAMENTO

Em caso de trauma significativo na sequência de um acontecimento relacionado com o repatriamento, podemos, quando regressar a casa, no contexto de um repatriamento organizado por nós, pô-lo em contacto telefónico com um psicólogo, a seu pedido. Estas consultas são totalmente confidenciais.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.27 TARIFÁRIO LOCAL

Durante uma estadia coberta pela garantia fora do seu país de residência e enquanto estiver em quarentena, assumimos os custos de instalação de um tarifário local.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.28 ADIANTAMENTO DE FUNDOS

Durante uma estadia coberta pela garantia fora do país de residência, perdeu os seus meios de pagamento ou os seus documentos oficiais (passaportes, documento nacional de identificação, etc.) ou estes foram roubados. Ao ligar para o nosso serviço, informá-lo-emos sobre as etapas a realizar (apresentação de uma queixa, renovação dos seus documentos, etc.).

As informações fornecidas são de natureza documental. Não constituem aconselhamento jurídico.

Sob reserva de um comprovativo de roubo ou de perda emitido pelas autoridades locais, podemos conceder-lhe um adiantamento de fundos.

O Segurado compromete-se a transferir uma garantia financeira reconhecida e registada pela VYV IA de um valor equivalente aos montantes necessários para a execução do adiantamento de fundos.

Este adiantamento deve ser reembolsado à **VYV IA** no prazo de 30 dias após os fundos terem sido disponibilizados.

Em caso de não pagamento, reservamo-nos o direito de iniciar todos os procedimentos de cobrança necessários. Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.29 INFORMAÇÕES SOBRE VIAGENS

Para qualquer pedido de informação e esclarecimentos úteis para a organização e o bom desenrolar da sua viagem, pode contactar-nos antes da sua viagem, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

As informações dizem respeito às seguintes áreas:

- Informação sanitária: Saúde, Higiene, Vacinação, Precauções, Principais hospitais, Conselhos para as mulheres, Fuso horário, Animais de estimação quando viajam.
- Informação meteorológica: Clima do país, Previsão meteorológica.
- Informações administrativas: Embaixada, Vistos, Formalidades polícia/alfândega, Legislação, Autorizações internacionais, Moeda, Câmbio de moeda, Dados económicos do país visitado.

As informações são comunicadas por telefone e não são objeto de uma confirmação por escrito nem de o envio de documentos.

Os serviços de informação e aconselhamento funcionam das 8h às 19h e em períodos de tempo normalmente necessários para a satisfação do pedido.

No entanto, independentemente da hora da chamada, recebemos e registamos os seus pedidos, bem como os seus dados para contactá-lo novamente e fornecer as respostas esperadas.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.1.30 DOCUMENTOS OFICIAIS

Durante uma estadia coberta pela garantia fora do país de residência, o **Segurado** perdeu os seus documentos oficiais ou estes foram roubados.

Neste caso, caso seja possível enviar cópias ou segundas vias dos documentos oficiais ao **Segurado** para o seu local de estadia a partir do seu país de residência, por uma pessoa da sua escolha, a **VYV IA** assume os custos de envio destes documentos, mediante a apresentação dos comprovativos originais dos custos de envio e comprovativos de perda ou roubo destes documentos.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.2 DESCRIÇÃO DAS GARANTIAS COMPLEMENTARES DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS

Se durante a sua estadia coberta pelo seguro fora do seu país de residência, ficar doente ou sofrer um acidente que resulte no seu repatriamento e na sua hospitalização ou imobilização no domicílio por um período superior a 5 dias após o seu regresso, colocamos à sua disposição serviços e prestações adicionais, sob reserva de que realize o pedido no prazo de quinze dias após o seu regresso.

Estes serviços são fornecidos apenas na França metropolitana, de segunda a sábado (excluindo feriados) das 8h00 às 19h00.

3.2.1 CONTACTO COM UM ESPECIALISTA NA SEQUÊNCIA DE UM ACIDENTE EM CASA

Enquanto viaja, a sua casa sofre uma inundação, incêndio ou roubo e os danos causados requerem medidas de precaução.

Pomo-lo em contacto com um especialista (canalizador, serralheiro, vidraceiro, empresa de segurança) e assumimos o custo da intervenção.

Além disso, se a sua casa estiver inabitável quando regressar da sua viagem, assumimos as despesas da sua estadia no hotel até ao montante máximo por pessoa **Segurada** que viva consigo.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.2.2 ASSISTÊNCIA MÉDICA

Em caso de doença, quando regressar a casa, providenciamos e assumimos os custos do envio de assistência médica para acompanhá-lo.

A assistência médica não substitui um profissional de saúde como um enfermeiro ou um médico para prestar cuidados.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.2.3 ASSISTÊNCIA A CRIANÇAS

Se tiver crianças menores residentes no seu domicílio:

- Ou providenciamos e assumimos os custos da sua assistência na sua casa entre as 7h e as 19h, sujeito à disponibilidade local.

A pessoa responsável por cuidar dos seus filhos poderá levá-los e ir buscá-los à escola ou à creche se nenhum dos seus familiares ou amigos estiver disponível;

- Ou podemos fornecer a um dos seus familiares ou amigos residentes na França metropolitana um bilhete de ida e volta (comboio ou avião) para que este possa deslocar-se até à sua casa para cuidar deles;
- Ou podemos fornecer aos seus filhos um bilhete de ida e volta (comboio ou avião) para se deslocarem até à casa de um dos seus familiares ou amigos residentes na França metropolitana. Serão acompanhados por um comissário de bordo nomeado pelos nossos serviços.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.2.4 ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Se organizámos o seu repatriamento sanitário, e em caso de prescrição que exija a aquisição de medicamentos essenciais, quando não puder viajar com a receita que nos enviar, faremos o necessário para encontrar e enviar esses medicamentos para a sua morada, sujeito à sua disponibilidade na farmácia.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.2.5 APOIO EDUCATIVO PARA O SEU FILHO MENOR

Se, na sequência de um acidente ou doença relacionado com um evento coberto pela garantia, o seu filho menor ficar imobilizado por um período superior a 15 dias consecutivos, resultando em faltas escolares pelo mesmo período de tempo, organizamos e assumimos as despesas de aulas particulares com um explicador, sujeito à disponibilidade local.

A nossa garantia aplica-se a partir do primeiro dia de imobilização e durante o ano letivo em curso, para crianças na escola primária ou secundária (1.º e 2.º ciclo).

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.2.6 ASSISTÊNCIA A ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

Cuidamos dos seus animais de estimação (cães e gatos), no exterior, com a condição de que tenham recebido as vacinas obrigatórias. Assumimos as despesas de assistência e de alimentação.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.2.7 ASSISTÊNCIA DOMÉSTICA

Após o seu repatriamento realizado por nós e para facilitar o regresso à vida normal da sua família, fornecemos-lhe os serviços de uma assistência doméstica ao domicílio:

- Ou desde o primeiro dia da sua hospitalização, ajudando a sua família nas tarefas domésticas habitualmente realizadas por si,
- Ou assim que deixar a instituição de cuidados, ajudando-o a si nas tarefas domésticas que a sua recuperação não lhe permite realizar.

O número de horas e a duração de aplicação são, em todos os casos, determinados pelo nosso serviço médico.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.2.8 ENTREGA DE REFEIÇÕES E MERCEARIAS

Se, após o seu repatriamento realizado por nós, não puder deslocar-se para fora da sua casa, organizamos e assumimos as despesas de entrega das suas mercearias, sujeito à disponibilidade local.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.2.9 CONFORTO HOSPITALAR

É hospitalizado após o seu repatriamento por um período de tempo igual ou superior a 5 dias. Assumimos as despesas de aluguer de uma televisão durante a sua estadia no hospital.

Esta garantia compromete a **Seguradora** até ao limite indicado na Tabela de Garantias.

3.3 LIMITAÇÕES DE COMPROMISSO DA VYV IA

As intervenções que a **VYV IA** é obrigada a realizar são feitas em total conformidade com as leis e regulamentos nacionais e internacionais. Estão assim associadas à obtenção das autorizações necessárias por parte das autoridades competentes.

Se o **Segurado** recusar respeitar as decisões do departamento médico da **VYV IA**, isenta a **VYV IA** de qualquer responsabilidade pelas consequências da referida iniciativa e o **Segurado** perde qualquer direito a prestações de serviços ou indemnização.

A **VYV IA** não pode, em caso algum, substituir os organismos locais de emergência, nem assumir as despesas então incorridas.

A **VYV IA** só pode intervir dentro dos limites dos acordos dados pelas autoridades locais. A **VYV IA** não se responsabiliza por qualquer falha ou atraso no cumprimento das suas obrigações resultantes de força maior, tais como guerra civil ou estrangeira, revolução, motim, greve, apreensão ou coação pelas autoridades públicas, proibições oficiais, pirataria, explosões de dispositivos, efeitos nucleares ou radioativos, epidemias, impedimentos climáticos ou naturais, em particular tempestades, furacões e terremotos.

Para todas as garantias implementadas que o exijam, a **VYV IA** decide sobre a natureza do bilhete fornecido ao **Segurado**. A **VYV IA** dá preferência sistematicamente à modificação do bilhete de regresso ao organizar e tratar de um regresso num voo comercial. O **Segurado** aceita que a **VYV IA** realize esta alteração no seu bilhete de regresso. Deve devolver à **VYV IA** o seu bilhete de regresso inicialmente previsto e não utilizado quando a **VYV IA** se responsabiliza pelo transporte de um **Segurado**.

A garantia entra em vigor no dia da partida e expira no dia do regresso para o período indicado no formulário de inscrição na Viagem, sem poder ultrapassar 90 dias.

A participação máxima da **VYV IA** em caso de Sinistro é estabelecida na Tabela de Garantias.

3.4 EXCLUSÕES DA ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS E DA ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR ÀS PESSOAS

Não intervimos em caso de:

- Viagens realizadas para fins de diagnóstico e/ou tratamento,
- Custos médicos e de hospitalização no país de residência,
- Doenças ou lesões benignas que possam ser tratadas no local e/ou que não impeçam o Segurado de continuar a sua viagem,
- Gravidez, exceto em caso de complicação imprevisível e, em todos os casos, gravidez para além da 36.ª semana, interrupção voluntária da gravidez, complicações no parto,
- Eventos relacionados com um tratamento médico ou uma cirurgia que não sejam imprevistos, aleatórios ou acidentais,
- Custos de prótese: ótica, dentária, acústica, funcional, etc.
- Consequências de situações de risco infeccioso em contexto epidémico ou pandémico sujeitas a medidas de quarentena ou de contenção ou medidas preventivas ou de vigilância específicas pelas autoridades sanitárias internacionais e/ou locais do país em que se encontra e/ou pelas autoridades nacionais do seu país de origem, salvo disposição em contrário na garantia,
- Custo de tratamentos termais, tratamentos de beleza, vacinação e despesas relacionadas,
- Estadia em casas de repouso e despesas relacionadas,
- Reabilitação, fisioterapia, quiroprática e despesas relacionadas,
- Hospitalizações planeadas.

3.5 REGRAS DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Em caso de vários seguros que cubram os mesmos riscos, o presente contrato só é aplicável como complemento das garantias existentes além disso, salvo disposição em contrário nestas últimas.

A aplicação das garantias está OBRIGATORIAMENTE sujeita ao acordo prévio dos serviços da **VYV IA** com base nas condições das garantias previstas no presente contrato. Apenas as garantias e serviços organizados pela **VYV IA** ou de acordo com os seus serviços são cobertos pela **VYV IA**. O acordo expresso da **VYV IA** é materializado através da comunicação ao **Segurado** de um número de processo. A **VYV IA** opera no âmbito estipulado pelas leis e regulamentos nacionais e internacionais.

Dados de contacto para declarar o sinistro:

Tel.: 00 33 5 86 85 01 28

E-mail: ops@vyv-ia.com

**VYV International Assistance
Assistance Voyages - PRESENCE
3 Passage de la corvette
17 000 La Rochelle – França**

O Serviço de Assistência da **VYV IA** está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Para agirmos nas melhores condições, ser-lhe-ão solicitadas as seguintes informações durante a chamada:

- O seu número de contrato: **AY2022004**
- O seu nome e apelido,
- A sua morada,
- O país, cidade ou localidade em que se encontra no momento da chamada especificando a morada exata (n.º, rua, hotel eventualmente, etc.),
- O número de telefone para o qual podemos contactá-lo
- A natureza do seu problema.

O pedido de assistência deve ser realizado no prazo de 48 horas após a data da ocorrência do evento relacionado com este pedido. Após 48 horas, a **VYV IA** pode acompanhar e orientar o **Segurado** mas não se responsabiliza pelo pedido.

Na primeira chamada, ser-lhe-á comunicado um número de processo de assistência. Comunique-o sempre em todas as conversas posteriores com o nosso Serviço de Assistência.

Todos os pedidos de assistência, independentemente da sua natureza, são recebidos neste número único. Ao receber uma chamada, e após identificar a natureza da intervenção a ser realizada, a VYV IA recorrerá ao(s) prestador(es) de serviços e ao(s) consultor(es) especializado(s).

A VYV IA só pode intervir dentro dos limites dos acordos dados pelas autoridades locais, médicas e/ou administrativas, e não pode, em caso algum, substituir as entidades locais de emergência se estas estiverem sob a autoridade das autoridades públicas, nem pode assumir as despesas relacionadas.

O Subscritor pode contactar diretamente a VYV IA para a implementação de serviços de assistência não previstos pelo presente contrato, quer estejam ou não relacionados com as garantias propostas. Pode também contactar a Seguradora que o encaminhará para a VYV IA ou para o parceiro da VYV IA no caso de serviços de assistência de segurança.

Estes serviços de assistência, após um estudo de viabilidade, serão objeto de um contrato diretamente entre o Subscritor e a VYV IA ou entre o Subscritor e o parceiro da VYV IA para os serviços de assistência de segurança, sem intervenção da Seguradora no contrato. Consequentemente, as disposições do presente contrato não se aplicam a estes serviços de assistência.

No caso da VYV IA aceitar realizar serviços e assistência numa situação de risco infeccioso em contexto epidémico ou de pandemia, sujeita a medidas de quarentena ou de contenção ou a medidas preventivas ou de vigilância específicas pelas autoridades sanitárias locais, nacionais ou internacionais, a Seguradora responsabiliza-se pelos Segurados de acordo com os termos e condições mencionados ao abrigo do presente contrato.

A VYV IA responsabiliza-se e implementa os meios necessários para a execução dos serviços cobertos pela garantia previstos abaixo. Estes serviços cobertos pela garantia estão disponíveis para o Segurado 24 horas por dia, 7 dias da semana, em caso de acidente ou doença sofrida pelo Segurado durante a Atividade em todo o mundo.

A VYV IA opera um serviço telefónico de emergência disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano, com assistentes multilingues e tem uma equipa de conselheiros médicos qualificados, enfermeiros e médicos disponíveis para aconselhar sobre a assistência médica e o tratamento mais apropriados.

Apenas as autoridades médicas da VYV IA estão autorizadas a decidir sobre o repatriamento, a escolha do meio de transporte e o local de hospitalização e, se necessário, a contactar o médico responsável no local e/ou o médico de família, para intervir nas condições mais adequadas ao estado do Segurado.

A VYV IA é apenas obrigada a pagar os custos adicionais aos que o Segurado teria normalmente de suportar para o seu regresso.

3.6 CONDIÇÕES DE REEMBOLSO DAS GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA

Para reclamar o reembolso, o Segurado deve:

- Informar obrigatoriamente a VYV IA no prazo de 2 dias úteis. Passado esse prazo, o Segurado perde qualquer direito a indemnização se o atraso tiver causado um prejuízo à VYV IA,
- Anexar à sua declaração:
 - O seu número de contrato de seguro e o seu número de processo atribuído pelo Serviço de Assistência da VYV IA,
 - O certificado médico detalhado indicando a natureza exata e a data de ocorrência da Doença,
 - A certidão de óbito, se aplicável,
 - Qualquer documento necessário à instrução do processo, mediante simples pedido da VYV IA e de imediato.

Sem a comunicação ao médico-assistente da VYV IA das informações médicas necessárias à instrução, o processo não poderá ser tratado.

Quando a VYV IA se responsabiliza pelo transporte do Segurado, este deve restituir o seu bilhete de regresso inicialmente marcado e não utilizado.

ARTIGO 4.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 5.º - TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

5.1 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
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) ou para o seguinte endereço: Mediador da Mutualité Française, FNMF, 255 rue de Vaugirard, 75719 PARIS Cedex 15.

5.2 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 Subscritor 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

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,

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.

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 6.º - PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS E DIREITO DE RESCISÃO

6.1 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
Pode obter mais informações sobre os seus direitos no nosso site www.areas.fr ou no site da Cnil www.cnil.fr

6.2 VYV IA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

Em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (conhecido como Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), no contexto da gestão do contrato de seguro, os dados pessoais do **Segurado** podem ser transferidos para a **VYV IA**, para os seus delegados, prestadores de serviços, subcontratantes ou resseguradoras. Os Subscritores são informados de que os tratamentos que lhes dizem respeito, bem como os dos seus eventuais beneficiários, são efetuados no contexto da celebração, gestão e execução deste contrato de seguro, bem como para a sua gestão comercial. Também podem ser utilizados no contexto de operações de controlo, no combate à fraude, ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, na procura de beneficiários de contratos não liquidados por morte, e na execução de disposições legais e regulamentares, isto em aplicação do presente contrato.

Os dados recolhidos são essenciais para a execução destes tratamentos e destinam-se aos serviços responsáveis da **VYV IA**, bem como, se aplicável, aos seus subcontratantes, prestadores de serviços ou parceiros. A **VYV IA** é obrigada a assegurar que estes dados são exatos, completos e, quando necessário, atualizados. Os dados recolhidos serão conservados durante toda a duração da relação contratual, acrescida dos requisitos legais ou em conformidade com os períodos estipulados pela Comissão Nacional da Informática e das Liberdades (CNIL). Estes dados pessoais podem ser transferidos para prestadores de serviços ou subcontratantes estabelecidos em países fora da União Europeia. Estas transferências só podem ser efetuadas para países reconhecidos pela Comissão Europeia como tendo um nível adequado de proteção dos dados pessoais, ou para destinatários que ofereçam garantias adequadas.

Os **Segurados** dispõem de um direito de acesso, de retificação ou de eliminação dos seus dados, de portabilidade, de oposição aos tratamentos, bem como do direito de definir diretivas sobre o seu destino após a sua morte. Podem exercer os seus direitos junto do:

Delegado da Proteção de Dados da VYV IA
3 Passage de la Corvette
17000 La Rochelle, França
ou
contact@vyv-ia.com

Para o exercício dos seus direitos, pode ser solicitada a criação de um documento de identificação. Em caso de litígio persistente, dispõem do direito de recorrer à CNIL para www.cnil.fr ou para 3, place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 7, França.

O **Subscritor/Segurado** autoriza expressamente a **VYV IA** a utilizar os seus dados de contacto para fins de prospeção comercial, com vista a oferecer outros serviços de assistência. Pode opor-se à receção de solicitações comerciais por correio.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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 7.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 8.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 indemnizado 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 9.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 10.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 11.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.