

**CONDIÇÕES GERAIS**  
**CONTRATO MULTIRISCOS N.º AY2023032**

**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](mailto: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 **AY2023032**
- 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](http://www.gestion.presenceassistance.com)**

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

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

## INFORMACOES PRATICAS

❖ Para qualquer informação relativa ao pormenor das garantias:

Você pode entrar em contato com Presence Assistance

➤ por e-mail a : [info@presenceassistance.com](mailto:info@presenceassistance.com)

❖ Deseja cancelar a sua viagem antes da partida ou alterar a sua viagem :

Você precisa entrar em contato com sua agência.

❖ Deseja informações sobre um sinistro seguro em curso:

Você pode entrar em contato com Presence Assistance

➤ Por e-mail a : [servicegestion@presenceassistance.com](mailto:servicegestion@presenceassistance.com)

## ÍNDICE

ARTIGO 1.º - PRAZO DE ADESÃO.....	6
ARTIGO 2.º - DESCRIÇÃO DAS GARANTIAS DO SEGURO APOIADAS POR AREAS .....	6
ARTIGO 3.º - DESCRIÇÃO DAS GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS APOIADAS POR VVY IA.....	27

<b>ARTIGO 2 - TABELA DOS MONTANTES DE GARANTIA SUPORTADO POR AREAS</b>		
<b>2.2/ CANCELAMENTO</b>	<b>Limite de garantia</b>	<b>Franquia</b>
<b>Reembolso das taxas de cancelamento cobradas pelo operador turístico</b>		
<b>A/ Cancelamento por razões médicas</b>	<b>Máximo de 50 000 € por pessoa 150 000 € por evento</b>	<b>A-1/ Viagem de 0 a 10.000 € por pessoa: 10% do valor da taxa de cancelamento</b>
<b>A-2/ Extensão COVID</b>		<b>Viagem acima de 10.000€ por pessoa e até 50.000€ 20% do valor da taxa de cancelamento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Doença grave, Acidente grave ou morte do Segurado ou de um Membro da sua família (incluindo recaídas ou agravamento de um acidente corporal ou doença pré-existente€ nao prévisível na reserva).</li> <li>➤ Cancelamento por Doença grave na sequência de uma contaminação pelo COVID-19 do Segurado e resultando em quarentena e/ou hospitalização durante as datas de permanência ou contra-indicando a Estada.</li> <li>➤ Anulação por morte ou doença grave que resulte na hospitalização de um Membro da família do Segurado, na sequência de uma contaminação por COVID-19 declarada nos 30 dias anteriores à partida.</li> <li>➤ Cancelamento após o resultado positivo para COVID-19 de um teste PCR exigido pelo destino, realizado nas 72 horas anteriores à partida.</li> <li>➤ Cancelamento por recusa de embarque do Segurado, na sequência de controlo no COVID-19, realizado à sua chegada ao aeroporto de partida</li> </ul>		<b>A-2/ Viagem de 0 a 50.000€ por pessoa: 30% do valor da taxa de cancelamento</b>
<b>B/ Cancelamento por qualquer outra razão aleatória</b>		<b>B/ Viagem de 0 a 50.000 € por pessoa: 20% do valor da taxa de cancelamento</b>
<b>2.3/ BAGAGENS</b>	<b>Limite de garantia</b>	<b>Franquia</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Roubo, destruição total ou parcial, perda durante o transporte por uma empresa de transporte</li> </ul>	<b>COM DOCUMENTOS JUSTIFICATIVOS:</b> Máximo de 1.500 €/ pessoa 7.500 € / evento	<b>50 € por bagagem em questão</b>
	<b>SEM JUSTIFICAÇÃO:</b> <b>Montante fixo</b> 150 € / pessoa	
- do qual voo caracterizado de objectos de valor	Máximo de 500 € por pessoa	<b>50 € por pessoa</b>
- do qual voo caracterizado de objectos pessoais	Máximo de 1000 € por pessoa	<b>50 € por pessoa</b>
➤ Despesas de renovação de documentos oficiais em caso	Máximo de 200 € por pessoa	
➤ Atraso na entrega de bagagem de mais de 24 horas	Máximo de 150 € por pessoa	
<b>2.4/ INTERRUPTÃO DA ESTADIA</b>	<b>Limite de garantia</b>	<b>Franquia</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reembolso dos serviços terrestres não utilizados (<i>pro rata temporis</i>)</li> </ul>	Máximo de 5000 € por pessoa/ 45 000 € por evento	

2.5/ ATRASO NO TRANSPORTE		Limite de garantia	Franquia
➤ Em caso de atraso superior a 4 horas na chegada do comboio, avião ou barco	<b>Montante fixo</b> 150 € no total por pessoa/ Máximo de 1350 € por evento		4 horas

ARTIGO 3 - TABELA DOS MONTANTES DE GARANTIA SUPOSTADOS POR VYV IA			
3.4/ ASSISTÊNCIA AO REPATRIAMENTO		Limite de garantia	Franquia
➤ Aconselhamento e informações médicas por telefone 24 horas por dia, 7 dias da semana	Despesas reais		
➤ Repatriamento ou transporte médico (incluindo doenças relacionadas com a COVID)	Despesas reais		
➤ Repatriamento de acompanhantes	Bilhete de regresso* + despesas de táxi**		
➤ Repatriamento de crianças com menos de 18 anos	Bilhete de regresso* + despesas de táxi**		
➤ Visita de um familiar	Bilhete de ida e volta* + Despesas de hotel 150 € por noite/por pessoa Máximo 10 noites		
➤ Extensão da estadia	Despesas de hotel 150 € por noite/por pessoa/ Máx. 10 noites		
➤ Continuação da viagem	Bilhete de regresso* + despesas de táxi**		
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 €		
➤ Teste COVID positivo	100 €		
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		
➤ Envio de uma prótese para o estrangeiro	Despesas de envio		
Repatriamento de restos mortais ➤ Repatriamento de restos mortais ➤ Despesas funerárias necessárias para o transporte ➤ Custo de um caixão ou urna	Despesas reais Despesas reais 2 500 €		
➤ Formalidades de falecimento e reconhecimento do corpo	Bilhete de ida e volta* + Despesas de hotel 150 € por noite/ por pessoa/ 4 noites no máximo		
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* Máx. 750€ por pessoa + despesas de táxi**		
➤ Regresso Impossível	150 € no máximo por noite e por pessoa. 5 noites no máximo		

<b>ASSISTÊNCIA AO REPATRIAMENTO (continuação)</b>		<b>Limite de garantia</b>	<b>Franquia</b>
➤ Motorista de substituição		Título de transporte* ou disponibilização de um motorista	
➤ Assistência jurídica no estrangeiro: adiantamento de caução		10 000 €	
➤ Assistência jurídica no estrangeiro: Honorários dos		5000 €	
➤ Despesas de busca e salvamento no mar e nas montanhas		4500 €	
➤ Despesas de salvamento na pista		4500 € por pessoa/ máx. 9000 € por evento	
➤ Envio de mensagens urgentes		Despesas reais	
➤ Apoio psicológico após quarentena		2 sessões por evento	
➤ Apoio psicológico em caso de repatriamento		2 sessões por evento	
➤ Pagamento de um tarifário local		50 €	
➤ Adiantamento em dinheiro no estrangeiro		1500 €	
➤ Documentos oficiais		Despesas de envio	
<b>3.5/ ASSISTÊNCIA COVID</b>		<b>Limite máximo de garantia</b>	<b>Franquia</b>
➤ Suspensão da viagem		Alojamento até ao dia de regresso possível com um máximo de 10 noites a 150€ por pessoa	
➤ Retorno atrasado		Bilhete de regresso máximo 750€ por pessoa + Táxi de ligação**	
➤ Consequência da quarentena			
<b>3.6/ ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR</b>		<b>Limite máximo de garantia</b>	
➤ Contacto com um especialista na sequência de um acidente em casa		200 €	
➤ Assistência médica		20 horas no máximo	
➤ Assistência a crianças		20 horas no máximo	
➤ Entrega de medicamentos		Despesas de entrega	
➤ Apoio educativo para o seu filho menor		15 horas por semana no máximo durante 1 mês	
➤ Assistência a animais de estimação		10 dias no máximo	
➤ Ajuda doméstica		10 horas repartidas por 4 semanas	
➤ Entrega de refeições e mercearias		Despesas de entrega (15 dias no máximo)	
➤ Conforto hospitalar		Aluguer de TV: 100 €	

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

\*\*Transferência hotel/aeroporto/estação/translado de casa

## PREAMBULO

O contrato **Multirriscos** é um contrato de seguros coletivo de adesão facultativa n.º **AY2023032** doravante denominado «Contrato» subscrito pela **AGÊNCIA DE VIAGENS**, (doravante denominada «Agência de viagens»), agindo tanto em seu nome pessoal como em nome dos seus clientes, junto da

- **AREAS** sociedade de seguros mútuos, matriculada no Registro de Comércio e Sociedades de Paris sob o número D 775 670 466, cuja sede social se situa em 47/49 rue de Miromesnil 75008 PARIS (doravante denominada «AREAS») ou «Seguradora») para as garantias de Cancelamento, Bagagens, Interrupção da estadia, Atraso no transporte, Artigo 2 do presente contrato.
- **RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE** União de Assistência regida pelas disposições do Livro II do Código Mútuo, cuja sede social se situa em 46 rue du Moulin – B.P. 62127 – 44121 VERTOU cédex – FRANCE, (doravante denominada «**VYV IA**» ou «Seguradora») para a garantia Assistência ao Repatriamento, Artigo 3 do presente contrato.

O contrato é subscrito 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.

Este documento é contratual, apresenta as "Disposições Gerais" do Contrato Multirriscos.

## ARTIGO 1.º - PRAZO DE ADESÃO

Para ser válido, a adesão ao presente contrato deve ser imperativamente simultânea à inscrição na viagem ou, o mais tardar, antes do início da tabela de taxas de cancelamento.

## ARTIGO 2.º - DESCRIÇÃO DAS GARANTIAS DO SEGURO APOIADAS POR AREAS

### 2.1 DEFINIÇÕES

Estas definições são parte integrante do presente contrato. Permite uma melhor leitura e contribui assim para uma apreciação perfeita das garantias de que beneficia. Para qualquer dificuldade de interpretação, deve ser feita referência ao mesmo.

Por "**Você**" entende-se o Segurado em tudo o que diz respeito às garantias e às obrigações em caso de Sinistro e por "**Nós**", entende-se a Seguradora.

#### **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.

#### **Aderente**

Qualquer pessoa singular declarada pelo **Subscriber** no âmbito de um contrato coletivo, a seguir denominado o **Aderente** ou **Segurado** em que se baseiam os interesses do seguro e cuja identidade é indicada no boletim de

adesão. Como cliente da agência de viagens, **o associado deve obrigatoriamente estar munido de um bilhete de ida/volta para beneficiar das garantias.**

### **Agência de Viagens**

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

### **Segurador**

As garantias do Artigo 2 do contrato são suportadas pela AREAS DOMMAGES (doravante, sob o termo «nós»), sociedade de seguros mútuos, matriculada no Registro de Comércio e Sociedades de Paris sob o número D 775 670 466, cuja sede social se situa em 47/49 rue de Miromesnil 75008 PARIS.

### **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.

### **Segurado**

Pessoa singular ou grupo, devidamente segurados ao abrigo do presente contrato em conformidade com as garantias subscritas, cujo(s) nome(s) e apelido(s) figuram no boletim de adesão e a seguir designados sob o termo «o Senhor». Essas pessoas podem estar domiciliadas em todo o mundo.

### **Bagagens**

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

### **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.

### **Caducidade**

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

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

Viagem organizada pelo Subscritor e para o qual está **segurado** e pagou o valor correspondente. O período de validade das garantias corresponde às datas da estadia indicadas na fatura emitida, com uma duração máxima de 90 dias, salvo disposição em contrário no contrato.

### **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.

### **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, Egito, 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 garantidos para a assistência**

Os eventos garantidos em assistência são desenvolvidos na descrição de cada uma das garantias abaixo definidas e aplicam-se a eventos como acidente, doença súbita e imprevisível, morte de um Segurado, a complicação súbita e imprevisível que ocorreu durante a doença.

### **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.

### **Grupo**

Todos os participantes listados no mesmo formulário de inscrição de viagem.

### **Alojamento**

Por alojamento ou noite, entende-se a tomada a cargo do custo de um ou vários quartos(s) de hotel, qualquer que seja o número de Segurados que ocupam o quarto; esta tomada a cargo inclui o pequeno-almoço. Em caso de aplicação das garantias, as despesas de alojamento por noite não devem exceder o custo inicial de uma dormida tal como fixado no momento da compra da estadia, se este custo for conhecido no momento da compra.

### **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.

### **Nulidade**

Qualquer fraude, falsificação ou falsas declarações e falsos testemunhos susceptíveis de implementar as garantias previstas no acordo, resultará na nulidade dos nossos compromissos e na perda dos direitos previstos no referido acordo.

### **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 carácter aleatório que leve ao acionamento do seguro deste contrato.

### **Acidente em casa**

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

### **Subscritor**

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

### **Territorialidade**

Em todo o mundo.

### **Viagem itinerante**

Viagem organizada pelo Subscritor, com base num programa (Cruzeiro ou Circuito) marcado por etapas ao longo de vários dias.

## 2.2 CANCELAMENTO DA VIAGEM

### 2.2.1 NATUREZA DA GARANTIA

#### A-1/ 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, Lesões corporais graves ou morte,**

**Ou**

- **As consequências, sequelas, complicações,** incluindo recaídas ou agravamento constatado após a adesão ao contrato, de um acidente ou de uma doença pré-existente(a) e não previsível na data de reserva da sua viagem que impeça a sua partida e/ou o exercício das atividades previstas durante a sua estadia (tendo em conta que será tida em conta para o cálculo do reembolso, a data da primeira constatação médica do agravamento, da evolução ou da recaída):

- de Si mesmo,
- um membro da família, desde que o evento ocorra no prazo de 30 dias antes da partida.

**Só intervimos se a Doença ou o Acidente Corporal proibirem formalmente a saída de casa, necessitarem de cuidados médicos e impedirem o exercício de qualquer atividade profissional ou outra atividade elementar que deva ser realizada no contexto da vida quotidiana.**

- **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
- ✓ 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.

#### A-2/ EXTENSÃO COVID

Sem prejuízo das exclusões deste Contrato, garantimos o reembolso dos montantes efetivamente pagos e das taxas de cancelamento ou alteração devidas ao abrigo deste Contrato, até ao montante indicado na Tabela de Montantes de Garantia e com dedução das taxas de estadia, dos prémios de seguro e das despesas de processo, se não puder sair por motivos médicos, pelos motivos e circunstâncias enumerados abaixo a seguir, com exclusão de qualquer outro:

- **Cancelamento por Doença ou Doença grave na sequência de uma contaminação por COVID-19 do Segurado** justificada por uma autoridade médica, e resultando em quarentena e/ou hospitalização durante as datas de permanência ou contra-indicando a Estada (serão exigidos documentos comprovativos).
- **Anulação por morte ou doença grave que resulte na hospitalização de um Membro da família do Segurado, na sequência de uma contaminação por COVID-19 declarada nos 30 dias anteriores à partida,** justificada por uma autoridade médica e que exija a presença do Segurado durante as datas de estada (serão exigidos documentos comprovativos).

**No âmbito de um cancelamento por Doença/Doença Grave do Segurado ou de um membro da sua família, intervimos de acordo com as condições acima referidas e apenas se o resultado de um teste PCR for «positivo» à COVID-19.**

Para que a garantia seja adquirida, o teste deve ser efectuado unicamente:

- **a pedido de um médico, consultado ANTES de realizar o teste** para verificar os sintomas existentes,

- **o quer por iniciativa do Segurado** e confirmado por um médico após ter obtido um teste PCR «positivo», consultado para o tratamento e acompanhamento dos sintomas existentes nos 15 dias anteriores ao início da Estada

**Qualquer cancelamento de viagem devido a um teste PCR positivo realizado fora destes termos não será coberto por este contrato e não será reembolsado.**

- **Cancelamento devido a um resultado positivo para COVID-19 de um teste PCR realizado nas 72 horas anteriores à partida exigido** pelas autoridades sanitárias do país de destino, pelo operador turístico ou pela empresa de transporte a fim de poder realizar a Viagem.

**Qualquer cancelamento de viagem devido a um teste PCR positivo realizado fora destes termos não será coberto por este contrato e não será reembolsado.**

- **Cancelamento por recusa de embarque do Segurado, na sequência de controlo no COVID-19, realizado à sua chegada ao aeroporto de partida.** Um comprovativo emitido pela companhia de transporte que lhe tenha recusado o embarque, ou pelas autoridades sanitárias, deverá imperativamente ser-nos transmitido; na ausência desse comprovativo, não será possível qualquer indemnização.

**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:**
- **As consequências, sequelas, complicações ou agravamentos constatados após a adesão ao Contrato**, de Acidente Corporal ou de Doença pré-existente(a) e não previsíveis na data de reserva da sua Viagem impedindo a sua partida (tendo em conta que será tida em conta para o cálculo do reembolso, a data da primeira constatação médica do agravamento, da evolução ou da recaída):
  - o seu tutor ou qualquer pessoa que resida consigo,
  - 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,
- **Hospitalização não programada de mais de 48 horas consecutivas ou morte não previsível** na data de reserva de estadia **do tio, de uma tia, de um sobrinho ou de uma sobrinha** do Segurado ou do seu Cônjuge que necessitem de estar à sua cabeceira ou ao seu funeral numa data que se situe durante a Estada.
- **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.

Se o formulário de registo de viagem prevê várias famílias, cada uma é garantida pela sua parte; a viagem não é totalmente cancelada e, neste caso, a indemnização do seguro diz respeito à parte aritmética da família em questão. É da responsabilidade do signatário da reserva de viagem fornecer ao intermediário os nomes dos co-pagadores.

- **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.

### 2.2.2 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.**

### 2.2.3 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.

### 2.2.4 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 ou hospitalização**, 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,
- ✓ **No caso de um teste PCR positivo**, da prescrição do médico correspondente ao pedido de teste a efectuar, do resultado do teste, do certificado de isolamento da CPAM ou do ARS,
- ✓ **Em caso de recusa de embarque**, um comprovativo emitido pela companhia de transporte que lhe recusou o embarque, ou pelas autoridades sanitárias; na ausência desse comprovativo, não será possível qualquer indemnização),
- ✓ **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.**

## **2.2.5 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,**
- ◆ **Um acontecimento, doença ou acidente que tenha sido objecto de uma primeira constatação, recaída, agravamento ou hospitalização ocorrida antes da data de adesão ao presente contrato,**
- ◆ **Um acidente ou doença cuja origem seja conhecida antes da subscrição do contrato, salvo alteração imprevisível da saúde;**
- ◆ **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 ou ausência de vacinação,**
- ◆ **Cancelamentos relacionados a uma *Epidemia* ou *Pandemia*, salvo disposição em contrário na garantia,**
- ◆ **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,
- ◆ Cessação 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;
- ◆ As intervenções médicas resultantes unicamente da vontade do Segurado, excepto em caso de necessidade medicamente reconhecida
- ◆ Patologias que tenham sido objeto de uma consulta, hospitalização ou hospitalização no Domicílio nos trinta (30) dias anteriores à reserva da Estadia
- ◆ A impossibilidade de partir ligada:
  - Às restrições administrativas de deslocação das pessoas estabelecidas pelas autoridades competentes do país de partida ou de trânsito ou de destino, excepto pelos motivos enumerados na garantia,
  - À organização material do segurado
  - À decisão de cancelamento de um membro do grupo por um motivo diferente dos listados na garantia.
- ◆ Os acidentes resultantes da prática dos seguintes desportos: bobsleigh, varape, skeleton, alpinismo, trenó de competição, todos os desportos aéreos, bem como os resultantes de uma participação ou de um treino em jogos ou competições;
- ◆ 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.

Além disso, estão igualmente excluídas da GARANTIA « EXTENSÃO COVID », as anulações resultantes de:

- ◆ A impossibilidade de partir ligada ao encerramento das fronteiras, às restrições de viagens, cancelamentos de transporte, organização material, às condições de alojamento ou de segurança do destino;
- ◆ Esquecimento ou ausência de vacinação;
- ◆ Qualquer outro acontecimento ocorrido entre a data de subscrição do contrato de seguro e a data de partida da sua viagem, não enumerados no artigo A-2/ EXTENSÃO;
- ◆ Qualquer acontecimento ocorrido entre a data de subscrição da viagem e a data de subscrição do contrato de seguro;
- ◆ Testes PCR que não cumpram os requisitos desta garantia;
- ◆ Testes antigénicos;
- ◆ Qualquer pessoa declarada caso de contacto com a COVID 19 mas não confirmada por um teste PCR positivo e/ou que não impeça a viagem de ter lugar
- ◆ As consequências das medidas sanitárias das autoridades competentes tomadas a nível local, regional, nacional ou internacional para limitar a circulação de bens e pessoas: confinamento, encerramento das fronteiras ou limitações das condições de entrada nos territórios nacionais;
- ◆ A situação sanitária do local de Estadia.

## 2.3 BAGAGENS

### 2.3.1 NATUREZA DA GARANTIA

#### **ROUBO, DESTRUIÇÃO TOTAL OU PARCIAL, PERDA POR UMA EMPRESA DE TRANSPORTES**

Garantimos-lhe, até ao montante indicado na Tabela de Valores de Garantia, *a sua Bagagem, Objectos Pessoais e Objectos de Valor*, transportados consigo ou comprados durante a sua viagem, fora do seu local de residência principal ou secundário.

O segurado é indemnizado pelos danos materiais que resultam exclusivamente de:

- **a perda ou destruição total ou parcial da sua Bagagem pela Transportadora Autorizada e/ou em transferências organizadas pelo operador turístico** desde que sejam registados ou devidamente confiados ao transportador autorizado ou confiados ao operador turístico aquando dos transportes e transferências organizados.
- **Furto caracterizado das suas Bagagens e Objectos pessoais (cometido com arrombamento ou agressão):**
  - na bagageira (ao abrigo de qualquer olhar) de um veículo fechado à chave e fechado e, em qualquer caso, cometido entre as 7 horas da manhã e as 22 horas da noite (hora local),
  - no quarto do Segurado, guardados num depósito individual,
  - ou sob a supervisão direta do Segurado.

**Os valores são cobertos SOMENTE contra roubo no país de estadia e SOMENTE quando são transportados no Segurado ou quando são depositados no cofre do seu quarto.**

#### **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.

### 2.3.2 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, gendarmerie, 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.**



### 2.3.3 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, gendarmerie, 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, cheque, óculos, lentes de contacto, todo o tipo de chaves, documentos gravados em películas ou filmes, bem como equipamento profissional, telefone móvel, instrumentos musicais, alimentos, isqueiros, canetas, cigarros, álcool, objetos de arte, produtos de beleza e filmes fotográficos, bens consumíveis e animais.

### 2.3.4 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.

### 2.3.5 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 %.

Além disso, caso não apresente os documentos comprovativos, será compensado por um montante fixo, conforme indicado no Quadro de Montantes de Seguros.

**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.**

### 2.3.6 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. **Após esse período, se Nós sofrermos danos como resultado da declaração tardia, você perde qualquer direito a indenização.**

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.
- ✓ Cópia da lista dos objectos declarados danificados ou roubados, entregue à companhia de transportes;
- ✓ A carta de reembolso da companhia aérea ou de transporte que refere a indemnização que lhe foi paga;
- ✓ O original dos comprovativos de compra dos objectos danificados ou roubados;
- ✓ 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 indemnizado, 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.**

### 2.3.7 RECURSO

Como a nossa garantia complementa outras garantias concedidas de outra forma, cabe ao Segurado levar a cabo o recurso junto da companhia aérea ou de qualquer outro organismo responsável pelo dano.

*O Segurado* é obrigado a tomar, antes de mais, as medidas de natureza a restringir o dano e a fazê-lo constatar pelas autoridades competentes.

As bagagens deterioradas durante a viagem, ou não devolvidas pela empresa de transporte, deverão ser objecto de um certificado de irregularidade e de um auto, estabelecidos pela empresa de transporte, antes de serem aceites pelo Segurado. Se este só descobrir os danos após a entrega, deverá ordenar, no prazo de três dias, à referida empresa que faça a declaração e acta: em caso de recusa de verificação, o segurado deve notificar o seu protesto no prazo de três dias.

### 2.3.8 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 indenização que recebeu menos, se aplicável, a parte desta indenização correspondente aos danos ou objetos em falta.

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

## 2.4 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.
- O atestado ou o comprovativo da companhia de assistência que confirme a data do repatriamento ou do regresso antecipado e o seu motivo,
- 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.**

## 2.5 ATRASO DO TRANSPORTE

### 2.5.1 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.

### 2.5.2 CONDIÇÕES PARA A CONCESSÃO DA GARANTIA

A garantia é executada na condição de ter efectuado a deslocação garantida.

Esta garantia é válida nas viagens de ida e/ou volta de:

- voos, comboios, embarcações regulares das companhias cujos horários são publicados,
- voos charter de ida cujos horários são indicados no boletim de voo de ida,
- voos charter de regresso: hora da confirmação do voo comunicada pelo operador turístico.

### 2.5.3 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
  - Os bilhetes e a sua factura de compra, o talão do cartão de embarque.
  - 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.
  - Qualquer outra prova que possa ser solicitada.

#### **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.**

### 2.5.4 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.

## 2.6 QUADRO GERAL DAS GARANTIAS SUPORTADAS PELA AREAS

Como qualquer contrato de seguro, este comporta para si, como para nós, direitos mas também obrigações. É regido pelo Código dos Seguros. Estes direitos e obrigações são descritos a seguir.

### 2.6.1 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,
- ◆ A ausência de perigo,
- ◆ Desintegração do núcleo atómico ou qualquer irradiação de uma fonte de energia de natureza radioativa.
- ◆ Tratamento estético, cura, interrupção voluntária da gravidez, fertilização in vitro e suas conseqüências,
- ◆ Uma patologia não estabilizada que tenha sido objecto de uma constatação ou de um tratamento nos 30 dias anteriores à reserva da estadia,
- ◆ De qualquer acontecimento médico ou patologia cujo diagnóstico, sintomas ou causa sejam de natureza psíquica, nervosa ou mental, que não tenha dado lugar a uma hospitalização superior a 3 dias consecutivos ou que não tenha sido qualificada como tal por uma autoridade médica competente.

## 2.6.2 TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

Durante a vida do Contrato, podem surgir dificuldades.

Além disso, para qualquer pedido ou retificação de informações ou em caso de litígio deve, em primeiro lugar, consultar o seu GERENTE por escrito, quer por correio para **PRESENCE ASSISTÊNCIA TURÍSTICA em 110/114 rue Jules Guesde 92300 LEVALLOIS PERRET (França)** Escrevendo para [reclamation@presenceassistance.com](mailto:reclamation@presenceassistance.com) para as garantias de seguro a seguir indicadas :

- ✓ Anulação,
- ✓ Bagage,
- ✓ Interrupção da sessão,
- ✓ Retardo de transporte.

Receberá um aviso de recepção no prazo máximo de 10 dias úteis. Você será informado sobre o andamento do exame de sua situação e receberá, salvo exceção justificada por escrito, uma resposta no prazo de dois (2) meses após o envio de sua carta de reclamação.

Se a resposta não o satisfizer, **tem a possibilidade de recorrer ao serviço de relações com o cliente da Seguradora** (AREAS - 49, rue de Miromesnil 75380 Paris cedex 08, [www.areas.fr](http://www.areas.fr), telefone: 01 40 17 65 00) que responderá no mesmo prazo (não acumulável) ou seja, no prazo de dois meses a contar da data de envio da sua carta de reclamação.

Em qualquer caso, em caso de desacordo persistente e expiração do prazo de dois (2) meses após o envio da sua reclamação, desde que nenhuma ação judicial tenha sido iniciada, você tem a oportunidade de recorrer à **Mediação de Seguros** (TSA 50110 75441 Paris cedex 09 ou por via electrónica [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)). O parecer do mediador de seguros não vincula as partes, que são livres de aceitar ou recusar a sua proposta de solução e de recorrer ao tribunal competente.

## 2.6.3 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 das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (RGPD) informamos que os seus dados pessoais são recolhidos e tratados pelas sociedades Aréas Dommages et Aréas Vie (a seguir designadas coletivamente por «Aréas Assurances») através do seu Gestor PRESENCE ASSISTANCE.

As informações recolhidas são objeto de tratamento destinado à gestão do presente pedido e à relação comercial. A menos que você se oponha, seus dados podem ser usados pelo seu Gerente, cujos detalhes de contato estão listados neste documento para fins de prospecção de produtos de seguros que ele distribui.

Os seus dados são utilizados apenas para fins explícitos, legítimos e determinados relacionados com as suas atividades de seguros e investimentos imobiliários. Apenas os dados que são úteis são recolhidos. Estes dados

são conservados para os períodos de prescrição legais. A Aréas Assurances comunica os seus dados, mesmo fora da União Europeia, apenas aos intermediários, empresas do grupo, parceiros, resseguradoras, prestadores de serviços ou organismos profissionais autorizados que os necessitem no âmbito das nossas atividades. Os seus dados poderão também ser comunicados aos organismos oficiais e às autoridades administrativas e judiciais competentes, nomeadamente no âmbito da luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo ou da luta contra a fraude.

Tem os seguintes direitos em relação aos tratamentos de dados pessoais realizados pela Aréas Assurances através do seu Gestor PRESENCE ASSISTANCE: aceder aos seus dados, solicitar a sua retificação em caso de erro, solicitar a sua eliminação, solicitar a limitação do seu tratamento, solicitar a sua portabilidade, opor-se ao seu tratamento e definir directivas relativas ao seu destino em caso de morte. Quando tiver dado o seu consentimento para um tratamento de dados, pode retirá-lo a qualquer momento, sem pôr em causa as operações realizadas antes dessa retirada.

Todos os seus direitos podem ser exercidos junto do Encarregado da Proteção de Dados Pessoais da Seguradora: **Aréas Dommages no seguinte endereço: [dpo@areas.fr](mailto:dpo@areas.fr),**

ou junto do seu Gestor: **PRESENCE ASSISTANCE em [dpo@presenceassistance.com](mailto:dpo@presenceassistance.com).**

Finalmente, você tem o direito de apresentar uma reclamação à CNIL.

Pode obter mais informações sobre os seus direitos no nosso site [www.areas.fr](http://www.areas.fr) ou no site da CNIL: [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

A este título, o Segurado reconhece ser informado de que a Seguradora, trata os seus dados pessoais e que, por outro lado:

- As respostas às questões colocadas são obrigatórias e que, em caso de falsas declarações ou omissões, as consequências a seu respeito podem ser a nulidade da adesão ao contrato (artigo L 113-8 do Código de Seguros) ou a redução das indemnizações (artigo L 113-9 do Código dos Seguros).
- O tratamento de dados pessoais é necessário para a adesão e execução do seu contrato e garantias, para a gestão das relações comerciais e contratuais, ou para a execução de disposições legais, regulamentares ou administrativas em vigor.
- Os dados coletados e processados são mantidos pelo tempo necessário para a execução do contrato ou obrigação legal. Estes dados são seguidamente arquivados de acordo com os prazos previstos nas disposições relativas à prescrição.
- Os destinatários dos dados que lhe dizem respeito são, dentro dos limites das suas atribuições, os serviços da Seguradora encarregada da celebração, gestão e execução do Contrato de Seguro e Garantias, os seus mandatários, mandatários, parceiros, subcontratantes, resseguradores no exercício das suas funções.

#### **2.6.4 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.

#### **2.6.5 ACUMULAÇÃO DE SEGUROS**

Em conformidade com as disposições do artigo L. 121-4 do Código dos Seguros, quando vários seguros são contratados sem fraude para o mesmo risco, cada um deles produz os seus efeitos dentro dos limites das garantias do contrato, e em conformidade com as disposições do artigo L. 121-1 do Código dos Seguros. Neste caso, o Segurado deve notificar todas as seguradoras.

Dentro destes limites, o Segurado pode contactar a Seguradora da sua escolha. Quando são contratados de forma fraudulenta ou enganosa, são aplicáveis as sanções previstas pelo Código dos Seguros (nulidade do contrato e indemnização).



## 2.6.6 ANTI-LAVAGEM DE DINHEIRO

Os controlos que somos legalmente obrigados a efectuar no âmbito da luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, nomeadamente sobre os movimentos transfronteiriços de capitais, podem levar-nos a pedir-lhe, a qualquer momento, explicações ou provas, incluindo sobre a aquisição de bens segurados. Em conformidade com a lei francesa sobre a protecção de dados de 6 de Janeiro de 1978, alterada pela lei de 6 de Agosto de 2004, e o Código Monetário e Financeiro francês, tem o direito de aceder aos dados que lhe dizem respeito, enviando uma carta à Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## 2.6.7 DIREITO DE RENÚNCIA

Documento de informação para o exercício do direito de renúncia previsto no artigo L. 112-10 do Código dos Seguros.

**Você tem o direito de renunciar a este contrato por um período de trinta dias (calendário) a partir da sua conclusão, sem taxas ou penalidades. No entanto, se você receber um ou mais prémios de seguro oferecidos a você, de modo que você não precisa pagar um prémio em um ou mais meses no início da execução do contrato, este prazo só começa a correr a partir do pagamento da totalidade ou de parte do primeiro prémio.**

**O exercício do direito de renúncia está subordinado às quatro condições seguintes:**

- 1° Subscreeveu este contrato para fins não profissionais;**
- 2° Este contrato complementa a compra de um bem ou serviço vendido por um fornecedor;**
- 3° O contrato ao qual pretende renunciar não é integralmente executado;**
- 4° Você não declarou nenhum sinistro garantido por este contrato.**

**Nesta situação, pode exercer o seu direito de renunciar a este contrato por carta ou outro meio duradouro dirigido à seguradora do contrato. A seguradora é obrigada a reembolsar-lhe o prémio pago, no prazo de trinta dias a contar da sua renúncia.**

**Além disso, para evitar uma acumulação de seguros, é-lhe pedido que verifique que não é já beneficiário de uma garantia que cubra um dos riscos garantidos pelo contrato que subscreveu.**

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

Présence Assistance Tourisme  
110/114 rue Jules Guesde  
92300 LEVALLOIS PERRET – FRANCE

Ou por e-mail: [reclamation@presenceassistance.com](mailto:reclamation@presenceassistance.com)

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 **AY2023032**, cujo N.º de subscrição é: XXX

Apelido do Subscritor

Nome do Subscritor

Data

Assinatura do Subscritor

### CONSEQUÊNCIAS DA RENÚNCIA:

O exercício do direito de renúncia no prazo previsto na caixa supra implica a rescisão do contrato a contar da data de recepção da carta ou de qualquer outro suporte duradouro. Se tiver conhecimento de um sinistro que envolva a garantia do contrato, deixará de poder exercer esse direito de renúncia. No entanto, a totalidade do prémio continua a ser devida à Seguradora se exercer o seu direito de renúncia quando um sinistro que envolva a garantia do contrato ocorreu durante o prazo de renúncia de 30 dias.



Quando exercer a sua faculdade de renúncia, a Seguradora é obrigada a reembolsar, se for caso disso, o montante do prémio pago no prazo de 30 dias a contar da data de exercício do direito de renúncia.

### 2.6.8 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.

### 2.6.9 PRESCRIÇÃO DAS ACÇÕES DECORRENTES DO CONTRATO DE SEGURO

As disposições relativas à limitação das acções decorrentes do contrato de seguro são estabelecidas nos artigos L. 114-1 a L. 114-3 do Código dos Seguros, reproduzidos abaixo:

**Artigo L. 114-1 do Código dos Seguros:** «Todas as acções 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 inexacta 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 acção 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 acção 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 acções 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 acção 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.»

## 2.6.10 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.

## 2.6.11 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.

## 2.6.12 AUTORIDADE DE CONTROLO

As **Seguradoras** estão sujeitas ao controlo da l’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 4, Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09 – FRANCE.

## ARTIGO 3.º - DESCRIÇÃO DAS GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS APOIADAS POR VYV IA

### 3.1 PREAMBULO

#### **LLT CONSULTING SAS - VYV INTERNATIONAL ASSISTANCE,**

Sociedade por acção simplificada com capital de 100.000 euros, com sede social em 3 Passage de la Corvette, 17000 La Rochelle, França, registada no Registo do Comércio e das Sociedades de La Rochelle 828 002 188 e no ORIAS com o número 17004577,

Agindo em nome e por conta da Seguradora:

**RECURSOS MÚTUOS ASSISTÊNCIA**, a seguir denominada «RMA», União de assistência regida pelas disposições do Livro II do Código da Mutualidade, com sede social 46 rue du Moulin - B.P. 62127 - 44121 VERTOU cedex, registada no Répertoire Sirène com o número SIREN 444 26682.

**Sendo o conjunto designado VYV International Assistance, a seguir designado «VYV IA».**

### 3.2 AMBITO DE EXECUCAO

#### **Objecto do contrato**

O presente contrato colectivo de seguro define:

As garantias de assistência para os segurados ligados ao subscritor,

Os termos e condições de implementação das garantias de suporte fornecidas pela RMA e implementadas pela VYV IA.

#### **Pagamento da quotização**

O Segurado compromete-se a pagar a quotização ao Subscritor aquando da compra da sua viagem.

As quotizações do presente contrato são fixadas por Segurado e segundo os destinos.

A VYV IA não é obrigada a executar os serviços relacionados com garantias se a contribuição não for paga pelo Segurado.

A taxa paga continuará a ser integralmente devida à VYV IA, independentemente de qualquer rescisão por qualquer motivo.

#### **Segurados**

São consideradas Segurados as pessoas singulares designadas pelo Subscritor e inscritas no contrato de venda.

#### **Territorialidade**

As garantias aplicam-se em todo o mundo.

### 3.3 DEFINIÇÕES

Estas definições são parte integrante do presente contrato. Permite uma melhor leitura e contribui assim para uma apreciação perfeita das prestações de assistência de que o Segurado beneficia. Para qualquer dificuldade de interpretação, deve ser feita referência ao mesmo.

#### **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.

### Aderente/Segurado

Qualquer pessoa singular declarada pelo **Subscriber** no âmbito de um contrato colectivo, a seguir denominado o **Aderente** ou **Segurado** em que se baseiam os interesses do seguro e cuja identidade é indicada no boletim de adesão. Como cliente da agência de viagens, **o associado deve obrigatoriamente estar munido de um bilhete de ida/volta para beneficiar das garantias.**

### Agência de Viagens

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

### Segurador

Empresa que apoia as garantias de assistência do Contrato (Artigo 3), nomeadamente RECURSOS MUTUELLES ASSISTÊNCIA: União de Assistência regida pelas disposições do Livro II do Código da mutualidade, com sede social em 46 rue du Moulin - B.P. 62127 - 44121 VERTOU cedex, registada sob o número SIREN 444 269 682, também conhecida como a "Seguradora". A gestão é confiada à LLT CONSULTING SAS, uma sociedade anónima simplificada com um capital de 100.000 euros, com sede social em 3 Passage de la Corvette 17000 La Rochelle, França, registada no Registo Comercial e Comercial de La Rochelle sob o número 828 002 188 e na ORIAS sob o número 17004577 para a implementação de garantias de assistência ao repatriamento. Todas estas empresas fazem parte do Grupo VYV.

### Atentado

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

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

### Lesão

Alteração súbita da saúde resultante da acção súbita de uma causa externa não intencional por parte da vítima, estabelecida 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.

### Caducidade

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

### Viagem/Estadia com seguro

Viagem organizada pelo Subscriber 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.

## 3.4 DESCRIÇÃO DAS GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA

### 3.4.1 DICAS DE VIAGEM E INFORMACOES MEDICAS 24H/24

Em nenhum caso, não podemos substituir os socorros locais de emergência, como SAMU, SMUR, bombeiros, etc.

Para qualquer pedido de informações e informações úteis para a organização e bom desenrolar da sua viagem, e depois durante toda a estadia garantida, você pode entrar em contato conosco 24 horas por dia, 7 dias por semana.

As informações dizem respeito aos seguintes domínios:

- Informação sanitária: Saúde, Higiene, Vacinação, Precauções a tomar, Centros Hospitalares principais, Conselhos às mulheres, Jet lag, Animais em viagem.
- Informações Administrativas: Embaixada, Vistos, Formalidades Policiais/Alfandegárias, Legislação, Licenças Internacionais, Moeda, Câmbio de Moeda, Dados Econômicos do país visitado.

Os médicos da **VYV IA** também estão disponíveis para qualquer informação que você precise em caso de uma viagem que ocorra em um contexto de epidemia ou pandemia. As informações são comunicadas por telefone e não são objecto de confirmação escrita nem de envio de documentos.

As informações são comunicadas por telefone e não são objecto de confirmação escrita nem de envio de documentos.

As prestações de informações e de informação serão fornecidas entre as 8h00 e as 19h00 e nos prazos normalmente necessários para satisfazer o pedido.

No entanto, independentemente da hora da chamada, recebemos e anotamos suas solicitações e detalhes de contato para lembrá-lo para fornecer as respostas esperadas.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### **3.4.2 REPATRIAMENTO OU TRANSPORTE SANITARIO (incluindo em caso de doença relacionada com a COVID)**

Você está doente ou ferido durante uma estadia garantida. Organizamos e cuidamos do seu repatriamento para casa ou para um estabelecimento hospitalar próximo a este local.

Apenas as exigências de ordem médica são tomadas em consideração para fixar a data do repatriamento, a escolha do meio de transporte ou do local de hospitalização.

A decisão de repatriamento é tomada pelos médicos da **VYV IA**, com base nas informações médicas transmitidas durante o sinistro.

**Impossibilitam a tomada de decisão dos médicos da VYV IA e implicam a anulação da garantia:**

- Falha na transmissão de informações médicas,
- A ausência de consentimento escrito relativo à transmissão das informações médicas do Segurado.

**Da mesma forma, qualquer recusa da solução proposta pelos médicos da VYV IA leva ao cancelamento da garantia.**

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### **3.4.3 REPATRIAMENTO DE ACOMPANHANTES**

Um Segurado é repatriado clinicamente pela **VYV IA**, ou morre durante uma estadia garantida.

Após consulta da equipa médica da **VYV IA**, organizamos e assumimos os custos de transporte Devolução de um ou mais membros segurados da sua família ou de uma pessoa Segurada sem parentesco ao abrigo deste contrato para acompanhar (alteração do título de transporte Regresso inicial ou novo título de transporte se não for possível alterá-lo), no local de destino, o Segurado repatriado.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### **3.4.4 REPATRIAMENTO DE CRIANÇAS MENORES DE 18 ANOS**

Se você estiver doente ou ferido e ninguém puder cuidar de seus filhos menores de 18 anos, organizaremos e cuidaremos da viagem de ida/volta, de uma pessoa da sua escolha ou de uma das nossas hospedeiras para os levar para casa ou para um membro da sua família que resida no mesmo país que você.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.4.5 VISITA DE UM ENTE QUERIDO

Você está hospitalizado no local (sem Membro segurado da família e/ou sem acompanhante segurado) por um período superior a 7 dias, e nossa equipe médica confirma a necessidade deste tempo de hospitalização, organizamos e cuidamos do transporte Ida/Volta, um membro da sua família residente no mesmo país que você, bem como suas despesas de estadia (quarto, café da manhã) para que ele venha à sua cabeceira, desde que na data da chegada do parente ainda esteja hospitalizado.

**As despesas de restauração ou outras despesas são sempre suportadas por essa pessoa.**

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

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.4.6 PROLONGAMENTO DE ESTADIA

Durante uma estadia garantida, você é obrigado a prolongar sua estadia por razões médicas ou por hospitalização, cuja duração vai além de sua data inicial de retorno.

Após consulta da equipa médica da VYV IA, organizamos e assumimos as despesas de alojamento (quarto e pequeno-almoço) de um ou mais Segurados da sua família ou acompanhante Segurado para ficar à sua cabeceira.

**A necessidade de hospitalização ou a razão médica invocada deve ter sido validada pelos médicos da VYV IA.**

**As despesas de restauração ou outras despesas ficam sempre a cargo dessas pessoas.**

**Esta garantia não é acumulável com a garantia «Visita de um ente querido».**

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.4.7 CONTINUAÇÃO DA VIAGEM

Você está doente ou ferido durante uma estadia garantida e deve interromper sua viagem.

Após consulta da equipa médica da VYV IA, organizamos e assumimos as suas despesas de alojamento, bem como as de um ou mais membros Segurados da sua família ou acompanhante Segurado que permaneçam à sua cabeceira.

Nós organizamos e assumimos os custos de transporte para continuar a viagem que você interrompeu.

Neste caso, o transporte garantido deixa-o no local previsto no programa de viagem, não no local onde a sua viagem foi interrompida.

**Em caso algum o custo da continuação da viagem poderá exceder o custo de um título de transporte Regresso, para o país de residência.**

**Qualquer recusa da solução proposta pela nossa equipa médica implica o cancelamento da garantia de assistência às pessoas.**

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.4.8 DESPESAS MÉDICAS FORA DO PAÍS DE RESIDÊNCIA

**Recorde-se: para os cidadãos europeus, recorda-se que devem munir-se do seu Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD) durante a duração da estadia garantida.**

Quando as despesas médicas tiverem sido incorridas **com o nosso consentimento prévio**, reembolsaremos a parte dessas despesas que não tenha sido assumida pelas eventuais seguradoras às quais você está afiliado.

Só intervimos após os reembolsos efetuados pelas seguradoras acima referidas, deduzidos uma franquia, e sob reserva da comunicação dos comprovativos originais de reembolso provenientes da sua Agência de Seguros.

Este reembolso cobre as despesas definidas abaixo, desde que digam respeito a cuidados recebidos por si fora do seu país de residência na sequência de uma doença ou acidente ocorrido fora do seu país de residência.

Nesse caso, reembolsaremos o valor dos custos incorridos até o valor máximo indicado na Tabela de Garantias.

No caso de a Agência de Seguros para a qual você contribui não assumir as despesas médicas incorridas, reembolsaremos as despesas incorridas dentro do limite do montante indicado na Tabela de Garantias, sob reserva da comunicação por si das facturas originais de despesas médicas e do atestado de não tomada a cargo pelo Organismo de Seguro.

Esta prestação cessa a partir do dia em que podemos realizar o seu repatriamento

Natureza dos custos elegíveis para reembolso (mediante acordo prévio):

- a. Taxas médicas,
- b. Taxa de medicamentos prescritos por um médico ou cirurgião,
- c. Taxa de ambulância prescrita por um médico para transporte para o hospital mais próximo e isso apenas em caso de recusa de atendimento pelas Agências de Seguros,
- d. Despesas de hospitalização até ser considerado transportável por decisão dos médicos da VYV IA, tomada após recolha de informações junto do médico local; Entende-se que a cobertura dos custos de hospitalização termina assim que a **VYV IA** for capaz de realizar o seu repatriamento. Qualquer prolongamento da hospitalização não medicamente justificado não será suportado.
- e. Despesas dentárias de emergência (limitadas ao montante indicado na Tabela de Garantias, sem aplicação de franquia).
- f. Taxa de teste COVID, quando o Segurado faz um trânsito, se este for positivo (limitado ao montante indicado na Tabela de Garantias).

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.4.9 ADIANTAMENTO 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 e não puder pagar as suas Despesas Médicas devidas a uma doença ou a um Acidente ocorrido durante a Duração das Garantias, a **VYV IA** pode aceitar, a pedido do Segurado (princípio do consentimento prévio), adiantar-lhe as condições cumulativas seguintes:

- Os médicos da **VYV IA** devem julgar, após a recolha de informações junto do médico local, que é impossível repatriar de imediato o **Segurado** para o seu país de residência,
- Os cuidados aos quais se aplica o adiantamento devem ser prescritos de acordo com os médicos da **VYV IA**,
- O **Segurado** ou qualquer pessoa por ele autorizada deve comprometer-se formalmente pela assinatura de um documento específico, fornecido pela **VYV IA** no momento da implementação deste serviço:
  - transferir uma garantia financeira reconhecida e verificada pela **VYV IA** de valor equivalente aos montantes necessários para o pagamento das despesas médicas,
  - a reembolsar à **VYV IA** os montantes pagos pelo adiantamento das despesas médicas através de um reconhecimento de dívida,
  - a transmitir à **VYV IA** os documentos relativos ao direito de sub-rogação da **VYV IA**.

Na falta de ter efectuado as diligências apresentadas, o **Segurado** não poderá em caso algum invocar a prestação «Despesas Médicas fora do país de residência» e «Adiantamento sobre despesas médicas fora do país de residência».

Esta garantia cessa a partir do dia em que a **VYV IA** está em condições de efectuar a repatriação do Segurado, ou do dia em que o **Segurado** regresse ao seu país de origem.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias

### 3.4.10 ENVIO DE MÉDICAMENTOS

Durante uma estadia garantida fora do país de residência, a **VYV IA** assume os custos de envio de medicamentos indispensáveis à continuação de um tratamento em curso, no caso de não dispor dos seus medicamentos por razões de perda ou roubo, é impossível para o **segurado** obtê-los no local ou obter o seu equivalente.

As despesas de compra destes medicamentos e as despesas aduaneiras ficam a cargo do Segurado.

**Esta garantia é válida para um único envio e cessa no regresso ao domicílio do Segurado. Esta garantia não pode ser iterativa.**

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

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

#### **3.4.11 ENVIO DE PROTESES**

Durante uma estadia garantida fora do país de residência, a **VYV IA** assume as despesas de envio de óculos, lentes corretivas ou aparelhos auditivos que o **Segurado** normalmente usa, na sequência da quebra ou da perda destes, no caso de já não disporem dos mesmos. É impossível para o **segurado** obtê-los in loco ou obter o seu equivalente.

As despesas de concepção e de compra destes óculos, lentes ou próteses e as despesas aduaneiras ficam a cargo do Segurado.

**Esta garantia é válida para um único envio e cessa no regresso ao domicílio do Segurado. Esta garantia não pode ser iterativa.**

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

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

#### **3.4.12 REPATRIAMENTO DE CORPOS**

Você morre durante uma estadia garantida. Organizamos o repatriamento do seu corpo para o local do funeral em seu país de residência.

Neste contexto, tomamos a seu cargo:

- as despesas de transporte do corpo,
- as despesas relativas aos cuidados de conservação impostas pela legislação aplicável,
- despesas directamente necessárias ao transporte do corpo,
- Despesas de caixão ou de urna.

**Todas as outras despesas ficam a cargo da família do falecido.**

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

#### **3.4.13 CERTIDÃO DE ÓBITO E RECONHECIMENTO DE CORPO**

Se a presença no local de um membro da família ou de um familiar próximo do falecido for indispensável para efectuar o reconhecimento do corpo e as formalidades de repatriação ou de incineração, organizamos e tomamos a cargo um título de transporte Ida/Volta, bem como das despesas de estadia (quarto e pequeno-almoço) incorridas por conta dessa pessoa.

**Todas as outras despesas ficam a cargo da família do falecido.**

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

#### **3.4.14 RETORNO ANTECIPADO**

##### **Em caso de hospitalização de um membro da família**

Na sequência da hospitalização inesperada de mais de 10 dias ou em caso de uma degradação não previsível do estado de saúde (prognóstico vital comprometido) de um membro da sua família já hospitalizado (ascendente ao primeiro grau ou descendente ao primeiro grau) após o parecer da equipa médica da VYV IA, organizamos e assumimos os custos de transporte. Devolução de um ou mais membros Segurados da família ao abrigo do presente contrato à cabeceira do paciente (alteração do título de transporte Regresso inicial ou novo título de transporte se não for possível alterá-lo).

Este serviço é implementado pela VYV IA somente após contato médico entre o médico do hospital e o da VYV IA.

##### **Em caso de morte de um membro da família**

Em caso de morte imprevisível de um membro da família, a VYV IA organizará e assumirá as despesas de transporte Regresso dos membros segurados da sua família (alteração do título de transporte Regresso inicial ou novo título de transporte, se não modificável).



A não previsibilidade da morte é determinada como resultado do contato médico realizado pelo médico da VYV IA.

Esta garantia vincula a Seguradora dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

#### **Em caso de sinistro no domicílio**

Durante a sua viagem, você aprende sobre a ocorrência de um sinistro de natureza acidental em sua casa, sinistro acidental que requer medidas cautelares para limitar as consequências.

Se a sua presença se revelar indispensável, e após análise prévia do pedido pela VYV IA, para efectuar as diligências necessárias, organizamos e assumimos os custos de transporte (alteração do título de transporte Regresso inicial ou novo título de transporte, se não modificável) de um ou mais membros Segurados da família ao abrigo do presente contrato.

Na falta de apresentação de documentos comprovativos (declaração de sinistro junto **da Seguradora**, relatório de peritagem, relatório de queixa, etc.) no prazo máximo de 30 dias, reservamo-nos o direito de lhe cobrar a totalidade do serviço.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

#### **3.4.15 RETORNO IMPOSSIVEL**

Em derrogação às exclusões gerais do contrato, a garantia «Devolução impossível» cobre-o se não puder efectuar o seu trajeto de regresso na data prevista:

- na sequência do encerramento total ou parcial do aeroporto de partida ou de chegada consecutivo a um caso de força maior, ou seja, um acontecimento externo, imprevisível e insuperável, não conhecido no momento da subscrição,
- Em consequência de medidas de restrição de deslocação das populações em caso de epidemia ou pandemia tomadas pelo governo local ou pelas companhias aéreas.

Após aprovação prévia do serviço de assistência da VYV IA, organizamos na medida do possível e, em seguida, reembolsamos mediante a apresentação dos comprovativos, as despesas hoteleiras consecutivas à prorrogação da estadia.

Além disso, em caso de devolução numa data posterior à inicialmente prevista, e após acordo prévio do serviço de assistência da VYV IA, organizamos na medida do possível e, em seguida, reembolsamo-lo mediante apresentação dos comprovativos do título de transporte Devolução.

Neste caso, a **VYV IA**:

- decide da natureza da bilheteira posta à disposição do Segurado,
- privilegia sistematicamente a alteração do título de transporte Regresso aquando da organização e da tomada a cargo de um título de transporte Regresso num voo comercial

Assim, o **Segurado**:

- aceita que a **VYV IA** realize essa alteração em sua bilheteria de retorno.
- deve devolver à **VYV IA** o seu título de transporte Retorno inicialmente previsto e não utilizado quando a **VYV IA** assumiu o transporte de um **Segurado**,

Esta garantia não se acumula com a garantia «Prolongamento da estadia» em caso de assistência.

A garantia «Devolução impossível» não cobre a impossibilidade de partir devido à falha de um terceiro (Operador de Turismo, Agência de Viagens, Companhia Aérea...) na organização material da viagem.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

#### **3.4.16 MOTORISTA DE SUBSTITUCAO**

**Lembrete:** Antes de qualquer chamada à VYV IA, o Segurado deve obrigatoriamente contactar a seguradora do veículo para verificar a existência de uma garantia de assistência semelhante no contrato de seguro automóvel. O Segurado transmite à VYV IA o atestado da seguradora automóvel que recusa a tomada a cargo.

Você está doente ou lesionado, essa doença ou lesão que, após consulta médica dos médicos da VYV IA, levou a uma hospitalização mínima de 24 horas, durante uma estadia garantida em um dos países listados abaixo Por baixo e não pode conduzir o seu veículo terrestre com motor pessoal de menos de 3,5 toneladas.

Se nenhum dos passageiros for titular de uma carta de condução, colocamos à sua disposição um motorista para trazer o veículo e todos os passageiros, exceto o Segurado ferido ou doente repatriado por qualquer outro meio, para o seu local de residência pela rota mais direta.

Assumimos as despesas de viagem do motorista e seu salário.

O motorista é obrigado a respeitar a legislação do trabalho e, em geral, a regulamentação francesa.

Se o seu veículo tiver mais de 5 anos e/ou 100.000 km de idade ou se o seu estado e/ou carga não estiver em conformidade com as normas estabelecidas pelo Código da Estrada francês, deverá mencionar este facto. Reservamo-nos o direito de não enviar um motorista.

No caso de a garantia não poder ser implementada, por qualquer motivo, fornecemos e apoiamos um título de transporte Ir para recuperar o veículo.

Esta prestação aplica-se apenas nos seguintes países:

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

**As despesas de combustível, portagem, hotelaria e restauração de eventuais passageiros permanecem a seu cargo.**

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### **3.4.17 ASSISTENCIA JURIDICA**

#### **Reembolso dos honorários**

Durante uma estadia garantida fora do seu país de residência, você está sujeito a ação judicial, encarceramento por incumprimento ou violação involuntária das leis e regulamentos locais.

Podemos reembolsar os honorários dos representantes legais a que possa recorrer se for intentada uma acção contra si, desde que os factos imputados não sejam passíveis de sanção penal nos termos da legislação do país, e sob reserva de uma chamada prévia da bandeja de assistência da **VYV IA**.

**Esta garantia não se aplica aos factos relacionados com a sua actividade profissional ou a guarda de um veículo terrestre a motor.**

#### **Caução penal**

Se o **Segurado** for encarcerado ou ameaçado de o ser, durante uma estadia garantida fora do seu país de residência, a **VYV IA** adianta a caução penal ao **Segurado**.

**Neste contexto, o Segurado compromete-se a transferir uma garantia financeira reconhecida e verificada pela VYV IA de valor equivalente às somas necessárias para a execução do adiantamento de fundos ligado à caução.** Na falta de garantia financeira transferida pelo Segurado, nenhum adiantamento de fundos será concedido pela **VYV IA**.

O reembolso deste adiantamento deve ser feito no prazo de dois meses após a apresentação do nosso pedido de reembolso. Se a caução penal lhe for reembolsada antes desse prazo pelas autoridades do país, deverá ser-nos restituída imediatamente.

Podem ser instaurados processos judiciais se o reembolso do adiantamento não for efectuado no prazo acima referido.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.4.18 DESPESAS DE BUSCA E SOCORRO NO MAR E NAS MONTANHAS

Assumimos os custos de busca e resgate no mar ou na montanha como resultado de um evento que coloca sua vida em risco. Apenas as taxas cobradas por uma empresa devidamente autorizada para essas atividades podem ser reembolsadas.

**Não podemos, em caso algum, substituir-nos às organizações locais de socorro de emergência.**

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias

### 3.4.19 DESPESAS DE SOCORRO EM PISTA

Você sofreu um acidente de esqui em pistas abertas e marcadas. Assumimos os custos de descida do local do acidente para a base da pista ou para o centro de resgate mais próximo do local do acidente.

Esta taxa é paga na medida em que a **VV IA** é informada antes do final da sua estadia na estação de esqui e/ou dentro de 48 horas após a intervenção de socorro.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias

### 3.4.20 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Não é possível contactar uma pessoa no seu país de residência durante a sua estadia garantida. Transmitiremos a mensagem se não for possível fazê-lo. As mensagens transmitidas não podem ser graves ou sensíveis. As mensagens permanecem sob a responsabilidade dos seus autores, que devem poder ser identificados, e só os vinculam. Apenas actuamos como intermediários para a sua transmissão.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.4.21 APOIO PSICOLÓGICO APÓS A QUARENTENA

Em caso de quarentena durante a sua estadia fora do país de residência, podemos, após consulta da nossa equipa médica, colocá-lo em contacto telefónico com um psicólogo. Todas essas entrevistas estão totalmente sujeitas aos rigorosos princípios de confidencialidade.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.4.22 APOIO PSICOLÓGICO EM CASO DE REPATRIAMENTO

Em caso de traumatismo grave na sequência de um evento relacionado com o repatriamento, podemos, ao regressar a casa no âmbito de um repatriamento organizado por nós, colocá-lo em contacto telefónico com um psicólogo, a seu pedido. Estas entrevistas são confidenciais.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.4.23 PACOTE TELEFÓNICO LOCAL

Durante uma estadia garantida fora do seu país de residência, se você solicitou a bandeja de assistência da **VV IA**, especialmente durante a quarentena, assumimos os custos de chamadas telefónicas destinadas a nos alcançar.

Para ser reembolsado por essas taxas, você deve nos enviar os comprovantes (registro de chamada detalhado da operadora de telefonia).

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.4.24 ADIANTAMENTO EM DINHEIRO

Durante uma estadia garantida fora do país de residência, os seus meios de pagamento ou documentos oficiais (passaportes, bilhete de identidade nacional...) foram perdidos ou roubados.

Mediante simples chamada para o nosso serviço, informamos sobre as diligências a realizar (apresentação de queixa, renovação dos documentos...)

As informações comunicadas são informações de carácter documental. Não constituem consultas jurídicas.

Sujeito a um certificado de roubo ou perda emitido pelas autoridades locais, podemos conceder-lhe um adiantamento de fundos para que possa comprar itens e/ou itens de primeira necessidade.

O **Segurado** compromete-se a transferir uma **garantia financeira reconhecida e verificada pela VYV IA de valor equivalente às somas necessárias para a execução do adiantamento de fundos.**

Este adiantamento é reembolsável à **VYV IA** no prazo de 30 dias após a disponibilização dos fundos.

Na falta de pagamento, reservamo-nos o direito de iniciar qualquer processo de cobrança útil.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.4.25 DOCUMENTOS OFICIAIS

Durante uma estadia garantida fora do país de residência, os documentos oficiais do **Segurado** foram perdidos ou roubados.

Neste caso, se duplicados ou duplicados dos documentos oficiais puderem ser enviados ao **Segurado** no seu local de residência a partir do seu país de residência, por uma pessoa da sua escolha, a **VYV IA** assumirá o reembolso das despesas de envio desses documentos, mediante apresentação dos documentos comprovativos originais das despesas de envio e dos documentos comprovativos da sua perda ou roubo.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

## 3.5 DESCRIÇÃO DAS GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA «COVID»

### 3.5.1 SUSPENSÃO DO VIAGEM

No âmbito da estadia organizada pelo Subscritor, pôde iniciar a sua viagem (apanhar o avião, embarcar num barco, apanhar um autocarro) incluída na estadia garantida para chegar ao local de partida da viagem itinerante.

No entanto, como resultado de um teste COVID realizado durante a estadia e com resultado positivo, você não pode continuar o programa de estadia itinerante, garantido e organizado pelo Assinante.

Após a aprovação prévia do serviço de suporte da VYV IA, organizamos o possível e, em seguida, cuidamos da acomodação em caso de quarentena.

Logo que esteja em conformidade com as regras sanitárias em vigor e se o título de transporte A/R for assegurado pelo presente contrato e organizado pelo Subscritor, organizamos na medida do possível, e depois assumimos:

- Alteração do título de transporte RETORNO ou
- A compra de um novo título de transporte de regresso, se este último for impossível na data inicialmente prevista; ou
- A transferência para se juntar ao grupo, permitindo-lhe continuar a viagem, dentro do limite do custo necessário para a implementação de um repatriamento.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.5.2 RETORNO DIFFERIDO

Como parte da estadia organizada pelo Subscritor, incluindo o título de transporte A/R, no momento do retorno, você não pode usar o título de transporte RETURN após um teste COVID positivo.

Após a aprovação prévia do serviço de suporte da VYV IA, organizamos o possível e, em seguida, cuidamos da acomodação em caso de quarentena.

Assim que você estiver em conformidade com as normas sanitárias vigentes, organizaremos na medida do possível, em seguida, assumimos a modificação do título de transporte DEVOLUÇÃO ou a compra de um novo título de transporte DEVOLUÇÃO se o trajeto RETORNO for impossível na data inicialmente prevista.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.5.3 CONSEQUENCIA DA QUARENTENA

No âmbito da estadia garantida e organizada pelo Subscritor, incluindo o título de transporte A/R e alojamento, na sequência de um teste COVID positivo, Deve deixar o alojamento do local de residência garantido para uma quarentena a fim de cumprir as obrigações do país de residência prescritas pelas autoridades públicas locais, sem que lhe seja proposta uma solução de alojamento temporário pelo anfitrião da estadia.

Após a aprovação prévia do serviço de suporte da VYV IA, organizamos o possível e, em seguida, cuidamos da acomodação em caso de quarentena.

Logo que esteja em conformidade com as regras sanitárias em vigor e se o título de transporte A/R for assegurado pelo presente contrato e organizado pelo Subscritor, organizamos na medida do possível, e depois assumimos:

- Alteração do título de transporte RETORNO ou
- a compra de um novo título de transporte DEVOLUÇÃO se este último for impossível na data inicialmente prevista.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias

## 3.6 DESCRICAO DAS GARANTIAS DE ASSISTENCIA COMPLEMENTARES AS PESSOAS

Quando, durante a sua estada garantida fora do seu país de residência, for vítima de uma doença ou de um acidente que implique o seu repatriamento e a sua hospitalização ou a sua imobilização no domicílio por um período superior a 5 dias após o seu regresso, colocamos à sua disposição serviços e serviços complementares, desde que nos o solicite no prazo de quinze dias após o seu regresso.

**Estas prestações são concedidas unicamente na França metropolitana, de segunda a sábado (excluindo feriados) das 8h às 19h.**

### 3.6.1 CONTACTO COM UM ESPECIALISTA NA SEQUENCIA DE SINISTRO NO DOMICILIO

Durante a sua estadia garantida, a sua casa está sujeita a inundações, incêndio ou roubo e os danos causados requerem medidas cautelares.

Colocamos você em contato com um especialista (encanador, serralheiro, vidreiro, empresa de custódia) e assumimos o custo da intervenção.

Além disso, se o seu domicílio for inabitável no seu regresso de viagem, tomaremos conta da sua estadia no hotel até ao limite máximo por pessoa segurada que viva sob o mesmo tecto.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.6.2 GUARDA DOENTE

Em caso de doença, quando regressar a casa, enviaremos um guarda doente para a sua cama.

O enfermeiro não substitui um profissional de saúde, como um enfermeiro ou um médico, para prestar cuidados. Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias

### 3.6.3 GUARDA DE CRIANCAS

Se tiver filhos menores de 18 anos, residentes em casa:

- Ou seja, organizamos e cuidamos da sua guarda em sua casa entre as 7h e as 19h, dentro do limite da disponibilidade local.

A pessoa encarregada da guarda dos seus filhos poderá, se nenhum parente se puder tornar disponível, levá-los à escola ou ao infantário e voltar a buscá-los;

- Ou, colocamos à disposição de um de seus parentes residentes na França metropolitana, um bilhete de ida/volta (trem ou avião) para que ele possa chegar à sua casa para mantê-los;
- Ou colocamos à disposição de seus filhos um bilhete de ida/volta (trem ou avião) para chegar a um de seus parentes residentes na França metropolitana. Eles serão acompanhados por uma anfitriã contratada por nossos serviços.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias

### 3.6.4 ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Se tivermos organizado a sua repatriação sanitária, e em caso de entrega de uma receita que exija a compra de medicamentos indispensáveis, quando não estiver em condições de se deslocar com a receita que nos transmite, fazemos o necessário para procurar e levar esses medicamentos para sua casa, sujeito à disponibilidade em farmácias.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.6.5 APOIO PEDAGOGICO AO SEU FILHO MENOR

Se, na sequência de um acidente ou de uma doença relacionada com um acontecimento garantido, o seu filho menor for imobilizado por um período superior a 15 dias consecutivos, o que implica uma ausência escolar da mesma duração, organizamos e apoiamos dentro do limite da disponibilidade local, aulas particulares com um repetidor.

A nossa garantia aplica-se desde o primeiro dia de imobilização e durante o ano escolar em curso, para as crianças do primário ou do secundário (1º e 2º ciclo).

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias

### 3.6.6 GUARDA A ANIMAIS DOMESTICOS

Após o seu repatriamento por nós, e se não puder cuidar do seu animal de estimação, organizamos e cuidamos dos seus animais de estimação (cães e gatos) desde que tenham recebido as vacinas obrigatórias. As despesas de guarda e alimentação são cobertas.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.6.7 EMPREGADA DOMESTICA

Após o seu repatriamento por nós e para facilitar o regresso à vida normal da sua casa, oferecemos-lhe os serviços de uma empregada doméstica:

- Quer desde o primeiro dia da sua hospitalização, ajudando a sua família a fazer face às obrigações domésticas que lhe incumbem habitualmente,
- Assim que você sair da unidade de cuidados, aliviando as tarefas domésticas que sua recuperação não permite que você assuma.

O número de horas e a duração da aplicação são, em qualquer caso, determinados pelo nosso serviço médico.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias

### 3.6.8 ENTREGA DE COMIDA E DE COMPRAS DE SUPERMERCADO

Após o seu repatriamento por nós, não poderá deslocar-se para fora do seu domicílio, organizamos na medida do possível e assumimos, no limite das disponibilidades locais, os custos de entrega das suas compras.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

### 3.6.9 CONFORTO HOSPITALEIRO

Está hospitalizado após o seu repatriamento por um período igual ou superior a 5 dias. Nós assumimos a taxa de aluguel de uma TV durante a sua estadia no hospital.

Esta garantia vincula a **Seguradora** dentro do limite indicado na Tabela de Garantias.

## 3.7 LIMITAÇÕES DE COMPROMISSOS DA VYV IA

As intervenções que a VYV IA realiza são realizadas no pleno respeito das leis e regulamentos nacionais e internacionais. Estão, portanto, ligadas à obtenção das autorizações necessárias pelas autoridades competentes.

Se o Segurado se recusar a seguir as decisões tomadas pelo serviço médico da VYV IA, ele isenta a VYV IA de qualquer responsabilidade em relação às consequências de tal iniciativa e o Segurado perde qualquer direito a benefícios ou indenização.

A VYV IA não pode, em caso algum, substituir as agências locais de socorro de emergência nem assumir os custos incorridos.

VYV IA só pode intervir dentro dos limites dos acordos dados pelas autoridades locais.

A VYV IA não será responsável por qualquer falha ou contratempo no cumprimento de suas obrigações decorrentes de tais casos de força maior, como guerra civil ou estrangeira, revolução, motim, greve, apreensão ou coação pela força pública, proibições oficiais, piratarias, explosões de engenhos, efeitos nucleares ou radioactivos, epidemias, impedimentos climáticos ou naturais, nomeadamente tempestades, furacões, tremores de terra.

Para todas as garantias implementadas que o exijam, a VYV IA decide a natureza da bilheteria disponibilizada ao Segurado. A VYV IA privilegiará sistematicamente a alteração do título de transporte de regresso ao organizar e tomar a cargo um título de transporte de regresso num voo comercial. O Segurado aceita que a VYV IA realize esta alteração na sua bilheteira de regresso. Quando a VYV IA se encarrega do transporte de um Segurado, este último deve devolver-lhe o título de transporte Retorno inicialmente previsto e não utilizado.

A garantia entra em vigor no dia da partida e expira no dia da devolução pelo período indicado no certificado de adesão à viagem, não podendo exceder 90 dias.

O compromisso máximo da VYV IA em caso de Sinistro é fixado na Tabela de Garantias.

### **3.8 EXCLUSÃO DA ASSISTÊNCIA PESSOAL E DA ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR ÀS PESSOAS**

**Não dão lugar à nossa intervenção:**

- **Viagens para fins de diagnóstico e/ou tratamento**
- **Despesas médicas e de hospitalização no país de residência,**
- **As afecções ou lesões benignas que possam ser tratadas no local e/ou que não impeçam o Segurado de prosseguir a sua viagem,**
- **Estados de gravidez, a menos que uma complicação imprevisível, e em qualquer caso, estados de gravidez além da 36ª semana, interrupção voluntária da gravidez, como resultado do parto,**
- **Eventos relacionados com tratamento médico ou cirurgia que não sejam imprevistos, acidentais ou acidentais**
- **Despesas de prótese: óptica, dentária, acústica, funcional, etc.**
- **As consequências de situações de risco infeccioso num contexto epidémico ou pandémico que sejam objecto de quarentena ou de medidas de confinamento ou de medidas preventivas ou de vigilância específicas por parte das autoridades sanitárias internacionais e/ou sanitárias locais do país onde reside e/ou nacional do seu país de origem, salvo disposição em contrário na garantia,**
- **As despesas de cura termal, tratamento estético, vacinação e as despesas daí decorrentes,**
- **Estadias em casas de repouso e despesas daí decorrentes,**
- **As reeducações, fisioterapia, quiropraxia e as despesas daí decorrentes,**
- **As hospitalizações previstas.**

### **3.9 AS EXCLUSÕES GERAIS**

**Não dão lugar à nossa intervenção:**

- Os serviços que não tenham sido solicitados durante a viagem ou que não tenham sido organizados por nós, ou de acordo conosco, não dão direito, a posteriori, a um reembolso ou a uma indemnização,
- Despesas de restauração, hotel, exceto as especificadas no texto das garantias,
- Danos resultantes da participação do Segurado em um crime, delito ou briga, exceto em legítima defesa,
- O montante das condenações e as suas consequências,
- O consumo de estupefacientes ou drogas não prescritas,
- O estado de impregnação alcoólica;
- Taxas aduaneiras,
- A participação como concorrente em um esporte competitivo ou rali, bem como o treinamento para essas competições,
- A prática profissional de qualquer esporte,
- A participação em competições ou provas de resistência ou velocidade e nos seus testes preparatórios, a bordo de qualquer máquina de locomoção terrestre, náutica ou aérea,
- Consequências do incumprimento das regras de segurança reconhecidas relacionadas com a prática de qualquer atividade desportiva de lazer,
- As consequências do desrespeito das regras de segurança reconhecidas ligadas à condução de máquinas a motor (cinto de segurança, capacete, calçado fechado, luvas, etc...) nomeadamente a verificação da existência de uma carta de condução do Segurado para a utilização de qualquer máquina motorizada.
- Despesas incorridas após o retorno da viagem ou a expiração da garantia, Eventos ocorridos durante a prática de esportes perigosos ou perigosos, como Aéreo (asa delta, asa voadora, paraquedas, parapente, ULM, base jump, wingsuit, helicóptero, bungee jumping), Combate (boxe, MMA, boxe americano, full contact, kick boxing, capoeira, jujitsu, wrestling, wrestling), Equestria (corridas de cavalos, rodeio, saltos de obstáculos), Escalada (varappe, montanhismo, espeleologia), Mecânica (rallye, motos, karting), Montanha (freeride, tobogã de competição, trenó, off-ski), Náutico (cliff-diving, lancha), Caminhadas (caminhadas em alta montanha), Caça, levantamento de peso, hóquei; em qualquer caso, o evento ocorrido será objeto de uma análise em relação ao respeito dos padrões, nomeadamente de segurança, da regulamentação francesa,
- Os acontecimentos ocorridos aquando de qualquer prática desportiva na hipótese de uma falta de seguro da empresa que organiza essa actividade ou de uma falta de certificado de aptidão do Segurado se este último praticar a actividade desportiva de forma autónoma;
- Participação do Segurado como concorrente em competições desportivas, apostas, jogos, concursos, ralis ou nos seus testes preparatórios, bem como a organização e a cobertura de todas as despesas de investigação relacionadas com a prática destes desportos perigosos,
- Em caso de actividade desportiva de risco ou perigosa não referida nesta lista, o Segurado compromete-se a contactar a VYV IA com vista a uma autorização ou recusa.
- O incumprimento voluntário da regulamentação do país visitado ou da prática de actividades não autorizadas pelas autoridades locais;
- As proibições oficiais, de apreensão ou de coacção pela força pública,
- A utilização pelo Segurado de aparelhos de navegação aérea,
- Utilização de engenhos de guerra, explosivos e armas de fogo,
- Danos resultantes de uma falta intencional ou dolosa do Segurado,
- Poluição, catástrofes naturais (salvo disposição em contrário na garantia),
- Eventos ocorridos durante a prática de esportes perigosos ou perigosos, como Aéreo (asa delta, asa voadora, paraquedas, parapente, ULM, base jump, wingsuit, helicóptero, bungee jumping), Combate (boxe, MMA, boxe americano, full contact, kick boxing, capoeira, jujitsu, wrestling, wrestling), Equestria (corridas de cavalos, rodeio, saltos de obstáculos), Escalada (varappe, montanhismo, espeleologia), Mecânica (rallye, motos, karting), Montanha (freeride, tobogã de competição, trenó, off-ski), Náutico (cliff-diving, lancha), Caminhadas (caminhadas em alta montanha), Caça, levantamento de peso, hóquei; em qualquer caso, o evento ocorrido será objeto de uma análise em relação ao respeito dos padrões, nomeadamente de segurança, da regulamentação francesa,
- Os acontecimentos ocorridos aquando de qualquer prática desportiva na hipótese de uma falta de seguro da empresa que organiza essa actividade ou de uma falta de certificado de aptidão do Segurado se este último praticar a actividade desportiva de forma autónoma;
- Participação do Segurado como concorrente em competições desportivas, apostas, jogos, concursos, ralis ou nos seus testes preparatórios, bem como a organização e a cobertura de todas as despesas de investigação relacionadas com a prática destes desportos perigosos,
- Em caso de actividade desportiva de risco ou perigosa não referida nesta lista, o Segurado compromete-se a contactar a VYV IA com vista a uma autorização ou recusa.



- O incumprimento voluntário da regulamentação do país visitado ou da prática de atividades não autorizadas pelas autoridades locais;
- As proibições oficiais, de apreensão ou de coacção pela força pública,
- A utilização pelo Segurado de aparelhos de navegação aérea,
- Utilização de engenhos de guerra, explosivos e armas de fogo,
- Danos resultantes de uma falta intencional ou dolosa do Segurado,
- As pessoas não atualizadas das vacinações obrigatórias e/ou recomendadas em França ou no país de residência, bem como as pessoas que não respeitaram as recomendações vacinais notoriamente promovidas pelos poderes públicos franceses,
- Doenças ou lesões pré-existentes diagnosticadas e/ou tratadas que tenham sido hospitalizadas nos 6 meses anteriores à viagem
- As garantias de assistência subscritas quando o Ministério dos Negócios Estrangeiros francês desaconselha as estadias no destino declarado no momento da subscrição,
- Guerra civil ou estrangeira, tumultos, greves, movimentos populares, atos de terrorismo, tomada de reféns (salvo disposição em contrário na garantia),
- Qualquer pedido relacionado diretamente com uma declaração de epidemia ou pandemia como tal pela OMS, não relacionado com a família do coronavírus e notoriamente conhecido no momento da compra da estadia,
- A desintegração do núcleo atómico ou qualquer irradiação proveniente de uma fonte de energia com carácter de radioactividade.

A responsabilidade da VYV IA não pode, em caso algum, ser imputada por falhas ou contratemplos no cumprimento das suas obrigações que resultem de casos de força maior, ou de acontecimentos conhecidos como a guerra civil ou estrangeira, os motins ou movimentos populares, o lock-out, as greves, os atentados, os actos de terrorismo, as piratarias, as tempestades e os furacões, os tremores de terra, os ciclones, as erupções vulcânicas ou outros cataclismos, a desintegração do núcleo atómico, a explosão de engenhos e os efeitos nucleares radioactivos, as epidemias, os efeitos da poluição e catástrofes naturais, os efeitos de radiação ou qualquer outro caso fortuito ou de força maior, bem como as suas consequências; por conseguinte, qualquer pedido de assistência ligado a restrições de viagem resultantes de um acontecimento conhecido no momento da compra da estadia não poderá ser tomado a cargo.

A título das garantias Assistência, não dão lugar a repatriação pelo Assistente, doenças ou lesões benignas que possam ser tratadas no local, doenças nervosas ou mentais, estados de gravidez um mês antes do termo, as consequências do suicídio consumido ou tentado do Segurado, a absorção de drogas, estupefacientes, álcoolis, substâncias análogas e medicamentos não prescritos por uma autoridade médica habilitada e as suas consequências.

A ação da VYV IA não pode, em caso algum, ser tomada por qualquer ato que possa prejudicar o seu dever de proteção em relação às suas equipas ou aos seus fornecedores.

### 3.10 REGRAS DE FUNCIONAMENTO DAS PRESTAÇÕES DE ASSISTÊNCIA

No caso de existirem outros seguros que cubram os mesmos riscos, o presente contrato só funcionará em complemento das garantias existentes noutros casos, salvo disposição em contrário das mesmas.

A colocação em jogo das garantias está OBRIGATORIAMENTE subordinada ao acordo prévio dos serviços da **VYV IA** com base nas condições das garantias previstas no presente contrato. Apenas as garantias e serviços organizados por ou em acordo com os seus serviços são suportados pela **VYV IA**. O acordo expresso da **VYV IA** é materializado fornecendo ao Segurado um número de processo. **A VYV IA** atua dentro da estrutura estabelecida pelas leis e regulamentos nacionais e internacionais.

Coordenadas para comunicar o sinistro:

**Télefone : 00 33 5 86 85 01 28**

**Mail : [ops@vyv-ia.com](mailto:ops@vyv-ia.com)**

**VYV International Assistance  
Assistance Voyages - PRESENCE**

**3 Passage de la corvette  
17 000 LA ROCHELLE – FRANCE**

A Central de Assistência da **VYV IA** está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Para nos permitir intervir nas melhores condições, serão solicitadas as seguintes informações durante a sua chamada:

- O número do seu contrato: **AY2023032**
- Seu nome e sobrenome,
- O endereço de sua casa,
- O país, a cidade ou a localidade em que se encontra no momento da chamada, especificando o endereço exato (nº, rua, hotel eventualmente, etc.),
- O número de telefone onde podemos encontrá-lo,
- A natureza do seu problema.

O pedido de assistência deve ser formulado no prazo de 48 horas após a data de ocorrência do facto gerador ligado a esse pedido. Após as 48 horas, a **VYV IA** poderá acompanhar e orientar o **Segurado**, mas não poderá assumir o pedido.

**Na primeira chamada, você receberá um número de registro de suporte.**

**Recordá-lo sistematicamente, em todas as relações posteriores com o nosso Serviço de Assistência.**

**A recepção de todos os pedidos de assistência, independentemente da sua natureza, é efectuada neste único número. Após receber uma chamada e identificar a natureza da intervenção a ser realizada, a VYV IA recorrerá ao(s) prestador(s) e consultor(s) especializados.**

**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 agências locais de emergência, se estiverem sob autoridade pública, nem assumir os custos incorridos.**

**O Subscritor pode entrar em contato diretamente com a VYV IA para a implementação de serviços de suporte não previstos neste contrato, em conexão ou não com as garantias oferecidas. Ele também pode entrar em contato com a Seguradora, que irá encaminhá-la para a VYV IA ou o parceiro da VYV IA, se for um serviço de segurança.**

**Estas prestações de assistência, após estudo de viabilidade, serão objecto de uma contratualização directamente entre o Subscritor e a VYV IA ou entre o Subscritor e o parceiro da VYV IA para as prestações de assistência de segurança, sem intervenção da Seguradora no contrato. As disposições do presente contrato não se aplicam, portanto, a tais serviços de assistência.**

**No caso de VYV IA concordar em executar serviços de assistência em uma situação de risco infeccioso em um contexto epidémico ou pandémico, que sejam objecto de quarentena ou de medidas de confinamento ou de medidas preventivas ou de vigilância específica por parte das autoridades sanitárias locais, nacionais ou internacionais, o compromisso da Seguradora é adquirido aos Segurados de acordo com as modalidades mencionadas no presente contrato.**

**A VYV IA assume e implementa os meios necessários para a execução das prestações garantidas a seguir indicadas. Estas prestações garantidas são adquiridas ao Segurado 24 horas por dia em caso de acidente ou doença de que o Segurado é vítima durante a Actividade no mundo inteiro.**

**A VYV IA opera um serviço telefónico de emergência que é fornecido 24 horas por dia, 365 dias por ano, com assistentes multilíngues e uma equipe de consultores médicos qualificados, Enfermeiros e médicos disponíveis para prestar aconselhamento sobre a assistência e o tratamento médico mais adequados.**

**Apenas as autoridades médicas da VYV IA estão habilitadas a decidir sobre o repatriamento, a escolha dos meios de transporte e o local de Hospitalização e, se necessário, se relacionam com o médico assistente no local e/ou o médico de família, para intervir nas condições mais adequadas ao estado do Segurado.**

**A VYV IA só tem de suportar as despesas adicionais às que o Segurado teria normalmente de suportar para o seu regresso.**

### **3.11 CONDIÇÕES DE REEMBOLSO DAS GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA**

Para solicitar um reembolso, o segurado deve:

- Notificar imperativamente VYV IA dentro de 2 dias úteis.

- Anexar à sua declaração, **no prazo de 15 dias a contar da emissão das facturas**, a cópia destas justificando as despesas efectuadas pelo Segurado.

**Após estes prazos, o Segurado será privado de qualquer direito de indemnização se o seu atraso tiver causado um prejuízo à VYV IA,**

- Seu número de contrato de seguro e número de processo atribuído pela Central de Assistência da VYV IA,
- O atestado médico detalhado indicando a natureza exata e data de ocorrência da doença,
- A certidão de óbito, se aplicável,
- Todos os documentos necessários para a instrução do processo mediante simples pedido da VYV IA e sem demora.

Sem a comunicação ao médico conselheiro da VYV IA das informações médicas necessárias para a instrução, o caso não poderá ser tratado.

Quando a VYV IA assume o transporte do Segurado, este deve devolver o seu bilhete de regresso inicialmente previsto e não utilizado.

### 3.12 TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

Em caso de desacordo relativo à gestão do contrato, o Subscritor e/ou os Segurados dirigem(m) a sua reclamação à VYV IA, escrevendo para o seguinte endereço:

Mail : [contact@vyv-ia.com](mailto:contact@vyv-ia.com)  
VYV International Assistance  
Assistance Voyages PRESENCE  
3 Passage de la corvette  
17 000 LA ROCHELLE – France

Se, após análise da reclamação, o desacordo persistir, **o segurado** tem a faculdade de solicitar o parecer do Provedor de Justiça, sem prejuízo das outras vias de acção legais, por correio ([mediation@mutualite.fr](mailto:mediation@mutualite.fr)) ou no seguinte endereço:

Provedor de Justiça da Mutualidade Francesa, FNMF, 255 rue de Vaugirard, 75719 PARIS Cedex 15.

### 3.13 PROTECÇÃO 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 (Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados) No âmbito da gestão do contrato de seguro, os dados pessoais do **segurado** poderão ser transferidos para a **VYV IA**, seus delegados, seus prestadores, seus subcontratantes ou suas resseguradoras. Os Membros são informados de que os tratamentos que lhes dizem respeito, bem como os dos seus eventuais beneficiários, são aplicados no âmbito da celebração, gestão e execução do presente contrato de seguro, bem como para a sua gestão comercial. Poderão também ser utilizadas no âmbito das operações de controlo, de luta contra a fraude e o branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo, de busca dos beneficiários de contratos por morte não liquidados, de execução das disposições legais e regulamentares, nos termos do presente contrato.

Os dados coletados são indispensáveis para a implementação desses tratamentos e são destinados aos serviços relevantes da **VYV IA**, bem como, se for o caso, aos seus subcontratantes, prestadores de serviços ou parceiros. A **VYV IA** é responsável por garantir que esses dados sejam precisos, completos e, se necessário, atualizados. Os dados recolhidos serão conservados durante toda a duração da relação contratual acrescida das prescrições legais ou no respeito dos prazos previstos pela Comissão Nacional da Informática e das Liberdades (CNIL).

Esses dados pessoais podem ser transferidos para prestadores de serviços ou subcontratados localizados em países fora da União Europeia. Estas transferências só poderão dizer respeito a países reconhecidos pela

Comissão Europeia como dispendo de um nível de protecção adequado dos dados pessoais, ou a destinatários que apresentem garantias adequadas.

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

**Délégué à la Protection des Données de VYV IA**  
**3 Passage de la Corvette**  
**17000 LA ROCHELLE – FRANCE**  
ou  
[contact@vyv-ia.com](mailto:contact@vyv-ia.com)

No exercício dos seus direitos, pode ser solicitada a apresentação de um título de identidade. Em caso de litígio persistente, dispõem do direito de recorrer à CNIL em [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) ou 3, place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 7, França.

O **Subscriber/Segurado** autoriza expressamente a **VYV IA** a utilizar os seus dados de contacto para fins de prospecção comercial com vista à prestação de outros serviços de assistência. Pode opor-se por correio à recepção de solicitações comerciais.

### 3.14 A SUBROGACAO

A VYV IA é sub-rogada de pleno direito ao beneficiário das prestações vítimas de um acidente (Segurado) na sua acção contra o terceiro responsável, independentemente de a responsabilidade do terceiro ser total ou partilhada. Esta sub-rogação exerce-se dentro do limite das despesas incorridas pela VYV IA, até ao limite da parte de indemnização a cargo do terceiro que repara a violação física da vítima. Fica excluída a parte de indemnização, de carácter pessoal, correspondente ao sofrimento físico ou moral sofrido pela vítima e ao prejuízo estético e de autorização, a menos que a prestação paga pela VYV IA indemnice esses elementos de prejuízo.

Do mesmo modo, em caso de acidente seguido de morte, a parte da indemnização correspondente ao prejuízo moral dos Titulares dos Direitos fica perdida, sob a mesma reserva. Se o Segurado dos benefícios foi diretamente compensado pelo terceiro, o reembolso dos benefícios pagos pela VYV IA é exigido.

O Segurado das prestações que, por negligência ou abandono voluntário, torne impossível a recuperação, é obrigado a reembolsar as prestações recebidas.

### 3.15 PRESCRICAO

Todas as acções decorrentes do presente contrato prescrevem-se por um período de dois anos a contar do acontecimento que lhe deu origem. Todavia, esse prazo não começa:

- Em caso de reticência, omissão, declaração falsa ou inexacta sobre o risco corrido, devido ao Segurado, do que do dia em que a **VYV IA** teve conhecimento;
- Em caso de realização do risco, que desde o dia em que os interessados tiveram conhecimento, se provarem que o ignoraram até então.

Quando a acção do Segurado contra a **VYV IA** tem por causa o recurso de um terceiro, o prazo de prescrição só começa a correr a partir do dia em que esse terceiro tenha exercido uma acção judicial contra o Segurado ou o seu titular, ou tenha sido indemnizada por este.

Em conformidade com as disposições em vigor, a prescrição é interrompida por uma das causas ordinárias de interrupção da prescrição (nomeadamente o pedido em tribunal e o reconhecimento dos direitos do **Segurado** pela **VYV IA**) e pela designação de peritos na sequência da realização de um risco. A interrupção da prescrição da acção pode, além disso, resultar do envio de uma carta registada com aviso de recepção dirigido pela **VYV IA** ao **Segurado**, no que diz respeito à acção de pagamento da quotização, e pelo **Subscriber** ou **Segurado** à **VYV IA**, no que respeita ao pagamento da indemnização.

A prescrição é aumentada para dez anos quando, para as operações sobre a vida humana, o beneficiário não é o **Segurado** e nas operações relativas aos acidentes que atingem as pessoas, quando os beneficiários são os Titulares dos direitos do **Segurado** falecido.

A prescrição pode ser interrompida pelas causas normais de interrupção da prescrição, a saber:

- O reconhecimento pelo devedor do direito daquele contra o qual ele prescrevia,
- O pedido judicial,
- Uma medida cautelar adotada nos termos do Código de Processo Civil de Execução ou um ato de execução forçada
- A interpelação feita a um dos devedores solidários por um pedido judicial ou por um ato de execução forçada ou o reconhecimento pelo devedor do direito daquele contra o qual prescrevia,
- A interpelação feita ao devedor principal ou o seu reconhecimento para os casos de prescrição aplicáveis às cauções.

### 3.16 O REGULAMENTO DOS LITÍGIOS

Qualquer diferendo entre a Seguradora e o Segurado relativo à fixação e ao pagamento das prestações será submetido pela parte mais diligente, na falta de resolução amigável, ao tribunal competente do domicílio do beneficiário, em conformidade com o disposto no artigo R 114-1 do Código dos Seguros.

### 3.17 A FALSA DECLARAÇÃO

Quando altera o objecto do risco ou diminui a sua opinião:

- Qualquer reticência ou declaração intencionalmente falsa de sua parte resultará na nulidade do contrato. Os prémios pagos continuam a ser-nos adquiridos e poderemos exigir o pagamento dos prémios vencidos, tal como previsto no artigo L 113.8 do Código dos Seguros.
- Por aplicação do artigo L113-9 do Código dos Seguros, qualquer omissão ou declaração imprecisa de sua parte cuja má-fé não for estabelecida resultará na rescisão do contrato 10 dias após a notificação feita a você por carta registrada quando for encontrada antes de qualquer sinistro

### 3.18 A AUTORIDADE DE CONTROLO

A **VYV IA** está sujeita ao controlo da l’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 4, Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09 - FRANCE