

# Termos e Condições

## Seguro de viagem completo



## Resumo

<b>CONTACTOS</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>DEFINIÇÕES</b>	<b>5</b>
<b>TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS - SEGURO DE VIAGEM COMPLETO</b>	<b>9</b>
1. Celebração do contracto	9
2. Duração	9
3. Área geográfica	10
4. Direito de cancelamento	10
5. Prémio	10
6. Liquidação do sinistro	10
7. Falsas declarações ou não divulgação	10
8. Aumento ou redução do risco	10
9. Obrigação de salvamento	10
10. Sub-rogação	10
11. Outro seguro	10
12. Lei aplicável e jurisdição	10
13. Cessão	10
14. Para nos contactar para apresentar uma participação de sinistro	11
15. Procedimento de reclamação	11
16. Autoridade de controlo	11
<b>TERMOS E CONDIÇÕES PARTICULARES - SEGURO DE VIAGEM COMPLETO</b>	<b>12</b>
GARANTIA DE INTERRUPÇÃO	15
GARANTIA ASSISTÊNCIA MÉDICA	16
GARANTIA ASSISTÊNCIA MÉDICA	22
GARANTIA DAS BAGAGENS	27
<b>EXCLUSÕES GERAIS</b>	<b>36</b>
<b>QUADRO DAS GARANTIAS</b>	<b>39</b>
<b>PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS</b>	<b>44</b>





Numero de apolice: IB2400421PTCO2

## Contactos

### Assistência

Em caso de emergência pode contactar-nos por telefone para o seguinte número:

**+34 91 86 69 812**

### Questões

Se tiver questões sobre a Sua Apólice, poderá contactar-nos, por telefone:

**+34 91 86 69 812**

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

### Participação de sinistro

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

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

Esta é a forma mais rápida de nos contactar.

Também nos pode apresentar participação escrita para o seguinte endereço:

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

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





Numero de apolice: IB2400421PTCO2

## Resolução

O Tomador da Apólice tem o direito de resolver a Apólice se esta tiver sido contratada remotamente, com efeitos imediatos a partir da notificação de resolução. Neste caso, poderá renunciar a ela dentro de um período de 14 dias a partir da data de recepção da apólice seguindo o link fornecido abaixo para a plataforma do Organizador: [servicoaocliente@cruiseline.eu](mailto:servicoaocliente@cruiseline.eu)

ou uma carta:

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

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





**Caro Segurado,**

Obrigado pela sua confiança

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

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

## Introdução

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

Este contrato de seguro não é obrigatório.

## Definições

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

### ACIDENTE

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

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

### APÓLICE

O presente contrato de seguro.

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

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

### BAGAGEM

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

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

### CATÁSTROFE NATURAL

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

### COMPANHEIRO DE VIAGEM

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

### COMPANHEIRO EM UNIÃO DE FACTO

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

### DANO GRAVE

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





Numero de apolice: IB2400421PTCO2

### **DATA DA PARTIDA**

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

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

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

### **DATA DO FIM**

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

### **DESPORTOS DE INVERNO**

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

### **DINHEIRO**

Notas bancárias ou moedas que tenha consigo durante a viagem.

### **DOENÇA GRAVE**

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

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

### **DOENÇA PRÉ-EXISTENTE**

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

### **DOENÇA**

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

### **DOMICÍLIO**

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

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

### **EPIDEMIA/PANDEMIA**

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

### **EQUIPAMENTO DESPORTIVO**

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

### **ESTRANGEIRO**

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

### **FORÇA MAIOR**

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

### **FRANQUIA**

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





## GREVE

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

## GUERRA

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

## INCAPACIDADE TOTAL PERMANENTE

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

## LESÃO GRAVE

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

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

## LOCAL DE TRABALHO

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

## MEMBRO DA FAMÍLIA DE TERCEIRO GRAU

Tios e tias, sobrinhos e sobrinhas do segurado.

## MEMBRO DA FAMÍLIA

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

## O NOSSO PROFISSIONAL CLÍNICO

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

## OPERAÇÕES BÉLICAS

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

## ORGANIZADOR DE VIAGEM

Cruiseline SAM  
16 rue du Gabian  
98000 MÓNACO  
FR44000070465

## PAÍS DE RESIDÊNCIA

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

## PANE

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

## PERDA DE UM MEMBRO

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

## PERDA DE VISÃO

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

## QUARENTENA

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

## RESIDÊNCIA

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

## ROUBO COM VIOLÊNCIA

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





Numero de apolice: IB2400421PTCO2

## ROUBO SEM VIOLÊNCIA

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

## ROUPAS FORMAIS

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

## SEGURADO/VOCÊ/SEU/SI/CONSIGO

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

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

## SEGURADORA / NÓS

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

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

## SINISTRO

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

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

## SUBSCRITOR

A pessoa individual que concluiu a apólice.

## SUBSTITUTO PROFISSIONAL

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

## TERCEIRO

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

## TERRORISMO

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

## VIAGEM

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







# Termos e condições gerais - Seguro de viagem completo

## Sanções internacionais

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

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

## Atenção

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

### 1. Celebração do contrato

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

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

### 2. Duração

#### Duração da Apólice

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

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

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

#### Duração das coberturas

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

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

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





### 3. Área geográfica

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

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

### 4. Direito de cancelamento

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

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

Pode usar o seguinte modelo:

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

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

### 5. Prémio

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

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

### 6. Liquidação do sinistro

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

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

### 7. Falsas declarações ou não divulgação

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

### 8. Aumento ou redução do risco

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

### 9. Obrigação de salvamento

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

### 10. Sub-rogação

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

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

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

### 11. Outro seguro

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

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

### 12. Lei aplicável e jurisdição

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

### 13. Cessão

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





Numero de apolice: IB2400421PTCO2

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

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

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

Esta é a forma mais rápida de nos contactar.

Também nos pode escrever para o seguinte endereço:



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

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

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

#### 15. Procedimento de reclamação

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



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

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

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



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

1600-205 Lisboa

PORTUGAL

Tel: +351 21 790 31 00

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

#### 16. Autoridade de controlo

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

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



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





# Termos e condições particulares - Seguro de viagem completo

## Garantia de cancelamento

### O QUE GARANTIMOS?

Esta garantia tem por objeto indemnizá-lo a título das despesas que tiver suportado diretamente devido à anulação de uma viagem tornada necessária para a realização de um evento garantido, antes do início da viagem, sob reserva das exclusões e **no limite dos montantes que figuram no quadro das garantias.**

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

Interviremos para os montantes que figuram na Tabela de Garantias.

Os eventos garantidos são os seguintes:

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **O que excluimos**

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

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

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

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



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

ato ou certificado de óbito, documentos hospitalares, relatório policial, registo de queixa apresentada num comissariado de polícia...);

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

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

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

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

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

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

1. Documento demonstrando a ocorrência de um evento garantido pela cobertura cancelamento (relatório médico,



## Garantia de interrupção

### O QUE GARANTIMOS?

Esta garantia tem por objeto indemnizá-lo a título das perdas pecuniárias que tiver suportado diretamente devido à anulação de uma viagem segura tornada necessária pela ocorrência de um evento garantido, sob reserva das exclusões enumeradas a seguir.

A sua cobertura vai desde a data de partida até à data de fim.

A notar: se precisar interromper a sua viagem, deve contactar-nos assim que possível.

A companhia de seguros assume as despesas correspondentes aos dias de hospedagem não utilizados no contexto da viagem e ao retorno do segurado ao seu domicílio, **no limite dos montantes e após dedução das franquias indicadas no quadro das garantias.**

**NÃO ESTÃO COMPREENDIDAS NAS DESPESAS DE INTERRUPTÃO AS TAXAS AEROPORTUÁRIAS, TAXAS PORTUÁRIAS, O PRÉMIO DE SEGURO, AS DESPESAS DE PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS E ATIVIDADES RESERVADAS DURANTE A VIAGEM.**

A notar: Se o pagamento tiver sido efetuado pela utilização de pontos do tipo "frequent flyer", "miles", no quadro de um programa de fidelidade ou um programa similar, a liquidação do seu sinistro será realizada por referência ao preços mais baixos disponíveis para o voo ou o hotel inicialmente reservados, se não forem modificáveis.

Interviremos se a interrupção da sua viagem for necessária e inevitável em consequência de um dos eventos garantidos a seguir:

- Falecimento:
  - seu ou
  - de um parente imediato.
- Acidente corporal ou doença grave que provoque a sua hospitalização e o impeça de continuar a sua viagem.
- Acidente corporal ou doença grave envolvendo a hospitalização de um parente próximo.
- Danos graves à sua residência (principal ou secundária) ou aos seus locais profissionais (onde a sua presença é indispensável). Consideramos como danos graves os causados por um incêndio, uma explosão, um roubo ou pela força da natureza.
- Se for despedido do seu emprego. Deve tratar-se de um despedimento não disciplinar.
- Se for submetido a uma mutação geográfica no trabalho e tiver de mudar de morada.

- Se assumir um emprego numa nova empresa, na qual não trabalhou durante os seis meses anteriores. Caso seja empregado por uma agência de trabalho temporário, tomaremos em consideração as empresas para as quais trabalhou e não a agência de trabalho temporário.
- Se for convocado como parte, testemunha do tribunal ou jurado.

### Particularidades desta garantia:

Tomamos ao nosso encargo os sinistros de interrupção da viagem a partir da data na qual regressou ao seu domicílio ou foi admitido no hospital como paciente. O seu sinistro será constituído unicamente pelo número de dias completos de viagem dos quais não usufruiu, incluindo o dia em que deixou o seu lugar de hospedagem para regressar ao seu domicílio.

Se tiver de interromper a sua viagem mas não voltar ao seu domicílio, interviremos à concorrência do custo que teria suportado para a sua volta ao domicílio.

**NÃO INTERVIREMOS PARA ASSUMIR O CUSTO INICIAL DO SEU RETORNO AO DOMICÍLIO SE TIVERMOS TOMADO AO NOSSO ENCARGO AS DESPESAS DE VIAGEM ADICIONAIS PARA PERMITIR-LHE INTERROMPER A SUA VIAGEM.**

### O que excluimos

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

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

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

- **O seu suicídio, tentativa de suicídio ou automutilação.**
- **Epidemias; Pandemias; Doenças infecciosas de aparecimento súbito, a grande escala e de propagação rápida na população. As quarentenas derivadas de uma das causas descritas são igualmente excluídas.**
- **Doenças causadas pela poluição do ar e/ou a poluição do ar.**
- **Atos de colocação em perigo por imprudência ou negligência grave; as despesas resultantes de atos criminosos e da sua participação em jogos envolvendo dinheiro, desafios ou combates, salvo**



**em caso de legítima defesa e/ou quando a sua vida estiver em perigo.**

- **Qualquer causa que o leve a cancelar a viagem contratada é expressamente excluída se não estiver descrita como uma causa coberta no artigo correspondente.**
- **Cancelamento da viagem devido a uma falta de vacinação, à incapacidade de fazer-se vacinar ou incapacidade de seguir um tratamento médico requerido para viajar em certos países.**
- **Não apresentar ou esquecer os documentos necessários para viajar, tais como o passaporte, o visto (salvo se não for concedido por motivos injustificados), os bilhetes ou cartões que tenham expirado.**
- **Qualquer circunstância meteorológica que acarrete a impossibilidade de realizar a atividade prevista para a viagem, à exceção da cobertura da declaração oficial de uma zona catastrófica.**
- **Qualquer causa que não possa provar por meio de todos os documentos que justifiquem o motivo do cancelamento da viagem, do curso ou da atividade.**
- **Cancelamento em razão de uma doença sem gravidade, à exceção daquelas expressamente cobertas.**

3. Cópia do e-mail de confirmação ou provas de compra da viagem;
4. Cópia dos documentos indicando os custos ligados à interrupção da viagem, emitidos pelo organizador da viagem ou distribuidor autorizado, com o detalhe dos montantes e das prestações associadas, assim como a cópia das condições gerais de venda da viagem;
5. Se a interrupção resultar de um evento garantido envolvendo um membro da família ou um membro da família em 3º grau, um documento que ateste a relação entre o segurado e o membro da família ou o membro da família em 3º grau (por exemplo: certidão ou extrato de nascimento, livro de família de cada pessoa em questão), se tais documentos existem no país no qual o segurado reservou a viagem.

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

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

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

## **Quais são os documentos e informações necessários para declarar um SINISTRO? DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIOS PARA DECLARAR UM SINISTRO :**

1. Documento demonstrando a ocorrência de um evento garantido pela cobertura interrupção (relatório médico, ato ou certificado de óbito, documentos hospitalares, relatório policial, registo de queixa apresentada num comissariado de polícia...);
2. Formulário que nós lhe enviaremos para que seja preenchido pelo médico responsável pelo segurado ou por qualquer outra pessoa que recebe o tratamento médico em relação com a interrupção. Este documento será necessário apenas nos casos em que tenhamos recebido informações insuficientes sobre o estado clínico da pessoa em questão;

## **Garantia assistência médica**

**Em caso de urgência, pode contactar-nos por telefone através do seguinte número: + 33 1 86 99 56 64**

As prestações de serviço mencionadas nesta seção são fornecidas pela companhia de seguros e a sua intervenção está limitada às prestações que ela organizou ou, no caso de circunstâncias específicas, autorizou. A sua cobertura vai desde a data de partida até à data de fim.

**Num caso de urgência, a companhia de seguros não pode substituir os serviços de urgência localmente competentes. Em certas circunstâncias, o recurso aos serviços de urgência localmente competentes é obrigatório em aplicação da regulamentação local ou internacional.**

Os nossos serviços são fornecidos sob a condição de serem autorizados a intervir pelos serviços de urgência localmente





competentes ou pelas leis e regulamentações aplicáveis no país onde precisa de assistência.

Além disso, lembramos que a companhia de seguros e os seus agentes estão sujeitos às restrições de circulação dos bens e das pessoas emitidas pela Organização Mundial da Saúde ou pelo país considerado. Finalmente, os transportadores públicos de passageiros (em particular as companhias aéreas) podem impor condições específicas, que podem ser alteradas sem aviso prévio no caso de passageiros apresentando um certo estado de saúde (tais como exames médicos, um atestado médico, etc...). Em consequência, o conjunto das prestações de serviços desta seção são fornecidos sob reserva da aceitação e da disponibilidade dos transportadores públicos de passageiros.

## **O QUE GARANTIMOS?**

### **Quais são as despesas médicas, no estrangeiro, que são cobertas por esta apólice, durante a viagem?**

Se sofrer de uma doença ou for vítima de um acidente durante a sua viagem, tomamos ao nosso encargo a diferença entre as despesas suportadas no estrangeiro e a tomada a cargo das ditas despesas pelo seu organismo de Segurança Social e o seu seguro saúde complementar relativamente a:

- despesas médicas;
- medicamentos prescritos por um doutor em medicina ou cirurgia;
- despesas de hospitalização;
- despesas de transporte em ambulância com destino ao hospital mais próximo, quando forem prescritas por um doutor em medicina.

Intervimos no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no Quadro das Garantias.

### **Quais são as despesas médicas, no seu país de residência habitual, que são cobertas por esta apólice, durante a viagem?**

Deve contactar-nos desde que possível para que possamos organizar uma assistência.

Proporemos, na medida do possível, efetuar a sua consulta médica por via eletrónica com a nossa equipa médica.

Se cair doente de maneira inesperada ou sofrer um acidente no país da sua residência habitual, durante a sua viagem, organizaremos e/ou pagaremos

- as despesas médicas e os testes de diagnóstico necessários autorizados pela nossa equipa médica;
- despesas de hospitalização;
- Medicamentos prescritos pelo seu médico assistente. Não pagaremos os custos desses medicamentos para os tratamentos que se prolongarem após o fim da viagem ou se tornarem crónicos;
- despesas de ambulância prescritas por um médico para um trajeto local.

Durante o seu cruzeiro, tomamos ao nosso encargo todas as despesas médicas que possam ocorrer a bordo.

### **Estará coberto se não tivermos participado diretamente na assistência médica ou se decidir não regressar ao seu domicílio mediante parecer do nosso médico conselheiro?**

Se, por razões de urgência, não interviemos diretamente no percurso médico, deverá comunicar-nos, para que as despesas médicas sejam tomadas em consideração, a cópia das faturas correspondentes, um relatório médico completo detalhando as circunstâncias, o diagnóstico e o tratamento do acidente ou da doença considerados, assim como os comprovantes de tomada a cargo pelo seu organismo de Segurança Social e pelo seu seguro mútuo.

Se o nosso médico conselheiro determinar a data em que pode ser repatriado, mas você decidir permanecer no estrangeiro, a nossa intervenção a título desta secção da apólice será limitada, após essa data, à tomada ao nosso encargo dos custos que teríamos suportado se o seu repatriamento tivesse sido realizado na data determinada pelo nosso médico conselheiro.

### **O que se passa se tiver de ser transferido ao hospital em caso de emergência?**

Se ficar doente ou sofrer um acidente durante a sua viagem que o impeça de ir a um estabelecimento médico pelos seus próprios meios. Organizaremos e assumiremos as despesas:

- da sua transferência do hotel ao hospital ou à clínica mais próxima;
- os cuidados médicos durante o transporte se necessário.

Efetuiremos essa transferência de acordo com os nossos critérios médicos.

Se a transferência for organizada a partir do navio, tomaremos ao nosso encargo as despesas dessa



transferência apenas **dentro do limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

#### **É possível beneficiar de conselhos médicos?**

Contacte-nos se tiver questões de ordem médica, como a compreensão dos resultados dos testes, ou precisar de informações sobre os medicamentos

Os nossos médicos responderão às suas perguntas e o aconselharão, mas não estarão em medida de prescrever tratamentos ou realizar diagnósticos.

#### **Horas de abertura:**

Das 9h00 às 19h00 todos os dias (fusos horários espanhóis).

#### **A minha estadia pode ser prolongada, num hotel, em caso de doença ou ferimento?**

Se ficar doente de maneira inesperada ou tiver um acidente durante a sua viagem e:

- não tiver necessidade de ser hospitalizado;
- não estiver em medida de continuar a sua viagem, e
- a nossa equipa médica recomenda que prolongue a sua estadia

Tomamos ao nosso encargo as despesas de hospedagem **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.** Tomamos ao nosso encargo estas despesas quando não estavam inicialmente previstas para a sua viagem.

A estadia compreende a hospedagem e as refeições.

#### **Como posso beneficiar de uma transferência médica?**

- Se ficar doente de maneira inesperada ou tiver um acidente e não houver meios adequados para tratá-lo no lugar onde se encontra, nós o transferiremos ao hospital mais próximo que estiver equipado para tratá-lo
- Se já tiver saído do hospital, mais não estiver em medida de continuar a sua viagem ou se a sua viagem prevista já tiver terminado, nós o transferiremos à sua morada habitual
- Se precisar ser hospitalizado durante um período prolongado, mas o seu estado de saúde for estável para viajar segundo o seu médico assistente, nós o transferiremos ao seu hospital de referência perto do seu domicílio habitual

Será sempre a nossa equipa médica que avaliará e autorizará as transferências, considerando exclusivamente critérios médicos.

Uma vez que nos tenha informado, os nossos médicos contactarão os médicos que tratam de si.

Avaliaremos a gravidade da sua situação a fim de autorizar a transferência. Consideraremos apenas as razões médicas e respeitaremos sempre as medidas sanitárias internacionais em vigor.

Efeturemos esta transferência utilizando os seguintes meios:

- Aviões sanitários (unicamente na Europa e nos países vizinhos do Mediterrâneo)
- Comboio
- Helicóptero medicalizado
- Ambulância
- Avião de linha regular
- Qualquer outro meio que a nossa equipa médica considere mais apropriado em cada caso.

Será sempre a nossa equipa médica que avaliará e autorizará as transferências, considerando exclusivamente critérios médicos..

Se estiver a bordo de um navio, só organizaremos e/ou pagaremos a sua transferência quando estiver em terra firme.

Se recusar o transporte no momento e nas condições decididas pelos nossos médicos, cancelaremos todas as garantias e todas as despesas ocasionadas por essa decisão.

Se a transferência não for organizada por nós, pagaremos as despesas da transferência **no limite, indicado especificamente neste caso, dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

#### **Tomamos ao nosso encargo o regresso antecipado do companheiro de viagem?**

Em caso de falecimento do segurado ou quando interviermos para organizar o transporte ou o repatriamento de um segurado ao seu domicílio, os companheiros de viagem são isentados de retornar ao seu domicílio pelos meios inicialmente previstos, nós tomamos ao nosso encargo as despesas para transportar os ditos companheiros de viagem (a) a seu(s) domicílio(s) ou (b) ao lugar onde o segurado foi hospitalizado durante a viagem, por um voo regular (classe económica) ou em comboio (primeira classe).

Intervimos no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no Quadro das Garantias.

#### **Como é tomada ao encargo uma pessoa maior deficiente ou o seu filho de menos de 14 anos que viaja consigo?**



Se viajar com uma pessoa maior deficiente ou um filho de menos de 14 anos que são igualmente segurados e dos quais, durante a vigência da apólice, é-lhe impossível ocupar-se devido a uma doença ou um acidente e não há outra pessoa presente durante a viagem que esteja em medida de se ocupar de uma ou outra dessas pessoas, interviremos para tomar ao nosso encargo a viagem de uma pessoa da sua, escolha ou de uma pessoa designada por um membro da família (residente no seu país de origem) ou de um acompanhante escolhido por nós, de maneira a que essa pessoa possa acompanhar a criança de menos de 14 anos ou o maior deficiente ao domicílio no mais curto lapso de tempo possível.

Intervimos **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no Quadro das Garantias.**

#### **Podemos fazer-nos enviar medicamentos indisponíveis no estrangeiro?**

Se precisar de um medicamento que não pode ser obtido no estrangeiro, no lugar onde se encontrar enquanto efetua a viagem coberta por esta apólice, interviremos para obter e enviar-lhe esse medicamento, pelos meios de encaminhamento adaptados, segundo a lei aplicável.

**A NOSSA INTERVENÇÃO É LIMITADA AO CUSTO DE ENCAMINHAMENTO DO MEDICAMENTO, CUJO CUSTO PERMANECE AO SEU ENCARGO. DEVERÁ COMPROMETER-SE A NOS REEMBOLSAR INTEGRALMENTE, MEDIANTE APRESENTAÇÃO DE UMA FATURA, O PREÇO DE COMPRA DO MEDICAMENTO.**

Esta garantia é concedida sob reserva das condições cumulativas abaixo indicadas:

- A exportação do medicamento para o país considerado no estrangeiro é autorizada;
- A importação do medicamento pelo país considerado é autorizada por este; e
- O medicamento genérico correspondente ou o princípio ativo não está disponível no país onde se encontra no estrangeiro durante a sua viagem coberta por esta apólice.

#### **O que acontece se eu precise interromper a minha viagem por causa de uma doença ou um ferimento?**

Nós o ajudaremos a retomar a viagem prevista se teve de interrompê-la devido a uma doença ou um acidente imprevisto ou grave coberto pelo seu seguro, quando a nossa

equipa médica determinar que está restabelecido e apto a viajar novamente e se a viagem prevista ainda não terminou.

Organizaremos e pagaremos por si até ao próximo porto da sua viagem prevista.

- Bilhete de avião regular em classe económica e/ou
- bilhete de comboio (primeira classe),
- qualquer outro meio de transporte e/ou de correspondência que julgarmos apropriado em cada caso.

para si e para o companheiro de viagem segurado.

Intervimos igualmente quando for transferido ao seu domicílio ou ao hospital próximo do seu domicílio. Neste caso, se um companheiro de viagem segurado viajou consigo, nós organizaremos e pagaremos igualmente a sua transferência para que possa retomar a viagem prevista.

Tomaremos também ao nosso encargo as despesas de estadia no hotel até que esteja em medida de retomar a viagem prevista no próximo porto, **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

A estadia compreende a hospedagem e as refeições, para si e para o companheiro de viagem segurado que tiver permanecido consigo.

Interviremos se o ajudamos a retomar a sua viagem prevista como indicado na garantia "Retoma do circuito de viagem", e que ao chegar ao ponto de encontro antes da data prevista, não lhe é possível ainda aproveitar da estadia que havia reservado.

**Esta garantia é uma alternativa à "Transferência médica dos doentes e feridos". Elas não podem ser acumuladas.**

#### **O que acontece se for hospitalizado no estrangeiro?**

Se for hospitalizado durante a sua viagem devido a uma doença ou um acidente imprevisto, pagaremos a um companheiro de viagem segurado as despesas de estadia no hotel para acompanhá-lo durante a sua hospitalização.

Se for menor de idade e não for hospitalizado, mas deve permanecer no alojamento ou prolongar a sua estadia por prescrição médica, assumiremos as despesas de estadia relativas ao companheiro de viagem segurado para que o acompanhe.

Pagaremos ao seu companheiro de viagem as despesas de estadia no hotel **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**



A estadia compreende a hospedagem e as refeições.

Tomamos ao nosso encargo estas despesas quando não estavam inicialmente previstas para a sua viagem.

Tomaremos igualmente ao nosso encargo as despesas de transporte do companheiro de viagem seguradas necessárias para que possa diariamente visitá-lo, do hotel ao hospital onde se encontrar.

Pagaremos estas despesas de transporte **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no Quadro das Garantias.**

Para que possamos pagar estas despesas ao seu companheiro, é necessário que nos envie uma cópia das faturas e/ou dos bilhetes e uma prova de pagamento. Reservamos o direito de pedir os originais se o julgarmos necessário.

### **O que acontece se for hospitalizado no estrangeiro durante mais de 5 dias sem que um membro da sua família esteja ao seu lado?**

Se, durante a viagem, tiver de ser hospitalizado durante um período de mais de 5 dias e nenhum membro da família esteja ao seu lado, interviremos para tomar ao nosso encargo para a pessoa da sua escolha a partir do seu país de origem:

- uma viagem de ida e volta em avião num voo regular (classe económica) ou
- Uma viagem de ida e volta em comboio (primeira classe) ou
- qualquer outro meio de transporte e/ou de correspondência que julgarmos apropriado em cada caso

#### Se for menor de idade:

##### Cenário A:

É hospitalizado durante mais de dois dias e não tem ao seu lado um membro da sua família imediata. Organizaremos e pagaremos a viagem de duas pessoas a partir do país do seu domicílio.

##### Cenário B:

Não é hospitalizado, mas deve permanecer em terra ou prolongar a sua estadia em terra por prescrição médica, e não tem um membro da sua família imediata ao seu lado. Organizaremos e tomaremos ao nosso encargo a viagem de uma pessoa do país do seu domicílio para acompanhá-lo a partir do momento em que deve ficar sozinho.

No âmbito desta prestação de serviço, interviremos também para assumir as despesas de estadia no hotel do(s)

membro(s) da família que viajou (viajaram) para acompanhá-lo, **no limite dos montantes que figuram no quadro das garantias.**

A estadia compreende a hospedagem e as refeições.

Sempre no quadro desta prestação, se o estabelecimento hospitalar permitir, à(s) pessoa(s) que viajou (viajaram) para acompanhá-lo, que se hospedem ao seu lado, tomaremos ao nosso encargo as despesas de estadia no estabelecimento hospitalar dessa(s) pessoa(s) **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

A estadia compreende a hospedagem e as refeições.

Se não gerirmos a tomada ao encargo da estadia no estabelecimento hospitalar, é necessário que a(s) pessoa(s) que se deslocaram nos envie(m) uma cópia das faturas e uma prova de pagamento para que possamos pagar-lhe estas despesas. Reservamos o direito de pedir os originais se o julgarmos necessário.

**Esta garantia não pode se adicionar a nenhuma outra garantia para a qual assumimos as despesas de estadia de um companheiro de viagem.**

### **O que acontece se o meu companheiro de viagem, enviado para acompanhar-me, for igualmente hospitalizado?**

Se a pessoa que fizemos viajar para acompanhá-lo for hospitalizada devido a uma doença imprevista ou um acidente, tomaremos ao nosso encargo as despesas dessa hospitalização **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

Interviremos unicamente quando viajar fora da França sem a companhia de um membro da sua família e precisar de uma pessoa que o acompanhe em razão de uma doença ou um acidente, e se esta pessoa deslocada o acompanhar durante a sua própria hospitalização.

### **Quais são as despesas de repatriamento do corpo e as despesas funerárias em caso de falecimento de um segurado durante a viagem?**

Se falecer, por qualquer motivo que seja, durante a sua viagem, transportaremos o seu corpo ou as suas cinzas no seu país de domicílio ao local de inumação ou cremação na cidade do seu domicílio.

Assumiremos as seguintes despesas:

- Transferência dos restos mortais
- Embalsamamento
- Caixão mínimo obrigatório
- Procedimentos administrativos ligados à transferência



**Não pagaremos as outras despesas conexas, tais como os serviços funerários e a inumação.**

Em caso de cremação no lugar do óbito, tomaremos ao nosso encargo:

- O custo da incineração e
- A transferência da urna com as cinzas.

Se, por razões jurídicas ou organizacionais, a presença de um acompanhante for requerida para a transferência da urna ao seu domicílio, organizaremos e tomamos ao nosso encargo a viagem de uma pessoa a partir do país do seu domicílio.

A ida e volta dessa pessoa será efetuada por:

- bilhete de avião regular em classe económica e/ou
- bilhete de comboio (primeira classe),
- qualquer outro meio de transporte e/ou de correspondência que julgarmos apropriado em cada caso.

Se a transferência for recusada no momento e nas condições decididas por nós, cancelaremos todas as garantias e todas as despesas ocasionadas por esta decisão.

Se a transferência não puder ser efetuada por outros motivos que não sejam a própria organização da transferência, tomaremos ao nosso encargo as despesas de guarda durante os quinze (15) primeiros dias.

Se a transferência não for organizada por nós, pagaremos as despesas da transferência apenas **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

**Despesas de acompanhamento dos restos mortais**

Se falecer durante a viagem e não houver ninguém para acompanhar os seus restos mortais, uma vez que estiver em terra firme, durante a transferência até ao lugar da inumação, organizaremos e pagaremos a viagem de ida e volta de um acompanhante.

A ida e volta do acompanhante será efetuada por:

- bilhete de avião regular em classe económica e/ou
- bilhete de comboio (primeira classe),
- qualquer outro meio de transporte e/ou de correspondência que julgarmos apropriado em cada caso.

Quando o meio de transporte for um avião, é possível que o seu acompanhante deva viajar num modo de transporte diferente daquele que transportará os seus restos mortais.

O seu parente mais próximo deverá designar a pessoa que viajará a partir do país da sua residência habitual para acompanhar os seus restos mortais, uma vez que esta esteja em terra firme, no caminho do retorno.

Pagaremos igualmente ao acompanhador as despesas de estadia no hotel **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

A estadia compreende a hospedagem e as refeições.

Para que possamos pagar estas despesas, é necessário que o acompanhador nos envie uma cópia das faturas e uma prova de pagamento. Reservamos o direito de pedir os originais se o julgarmos necessário.

**Posso ser indemnizado em caso de hospitalização?**

Se ficar doente de maneira inesperada ou tiver um acidente durante a sua viagem e for hospitalizado fora da província do seu domicílio, nós o indemnizaremos por cada dia de hospitalização.

Pagaremos por cada dia a partir do décimo primeiro dia, **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no Quadro das Garantias.**

A indemnização terminará quando:

- Sair do hospital,
- For transferido para um hospital da sua província de domicílio;
- For transferido ao seu domicílio.

**O QUE EXCLUÍMOS?**

As exclusões relativas a esta garantia são anunciadas aqui.

Deverá igualmente referir-se às exclusões gerais que fazem referência a todas as garantias e a todos os módulos da apólice.

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

- Os custos de óculos e lentes de contacto, assim como a aquisição, implantação-substituição, extração e/ou reparação de próteses (entendidas como qualquer elemento que substitui ou restaura a funcionalidade de um órgão ou de uma parte do corpo), de peças anatómicas, de material de osteossíntese e de material ortopédico de um custo superior a 100 euros.
- Tratamentos de canal, reconstruções estéticas de tratamentos dentários anteriores, próteses, tampas e implantes dentários.



- O reembolso de despesas médicas, cirúrgicas e farmacêuticas inferiores a 50 € é notadamente excluído.
- Atos de colocação em perigo por imprudência ou negligência grave; as despesas resultantes de atos criminosos e da sua participação em jogos envolvendo dinheiro, desafios ou combates, salvo em caso de legítima defesa e/ou quando a sua vida estiver em perigo.
- Consequências da condução de veículos em estradas que não são usuais ou que não são adaptadas à circulação.
- A prática de qualquer atividade desportiva e/ou de aventura, a título profissional ou para a qual uma remuneração é recebido (incluindo o treinamento). Estas práticas são igualmente excluídas quando o Segurado participa em competições oficiais ou federadas.
- É igualmente excluída, como amador, a prática de qualquer desporto ou atividade recreativa perigosa ou de alto risco, como os abaixo indicados ou similares:
- Condução de veículos a motor aquando de corridas ou rallyes
- Barcos a motor sem condutor
- Boxe, halterofilia, luta (nas suas diferentes classes), artes marciais
- Alpinismo de qualquer género, alpinismo, via ferrata, escalada, acesso às geleiras, espeleologia, rafting, hydrospeed, canyoning, rapel, psicobloc, canoa de águas vivas, busbob, hydrobob, ultratube
- Todo o desporto praticado a mais de 3.500 metros de altitude
- Desportos náuticos, submarinos e de mergulho; canyoning, esqui náutico, caça submarina, mergulho subterrâneo, surf, kite surf /fly surf, bodyboard, jet ski, vela de péis nus
- Free ride, bicicleta de descida, VTT freeride, duatlo, triatlo, esqui de rodas em estradas de montanha, half pipe
- Slackline, highline, rap jumping, salto com elástico, salto de penhasco, coasteering, parkour,
- Kitebuggy, paraquedas ascensional

## Garantia assistência médica

A sua cobertura vai desde a data de partida até à data de fim.

### PODE BENEFICIAR DE UM SERVIÇO DE INTERPRETAÇÃO POR TELEFONE NO ESTRANGEIRO?

Se, durante a sua viagem ao estrangeiro, precisar de um serviço de tradução telefónica, colocamos à sua disposição tal serviço nos seguintes idiomas:

- \* Espanhol
- \* Inglês
- \* Francês
- \* Alemão

Facilitaremos também a sua tarefa para contactar os intérpretes. Se houver uma despesa, ela ficará ao seu encargo.

### Quais são as despesas de abertura e reparação de cofres e cofres-fortes?

Se, durante a sua viagem, perder ou for-lhe roubada a chave do cofre-forte que utiliza no hotel, tomaremos ao nosso encargo as despesas de abertura e de reparação **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

Deverá enviar-nos uma cópia das faturas dessas despesas e uma prova de pagamento para que possamos lhas pagar. Reservamos o direito de pedir os originais se o julgarmos necessário. Deverá enviar-nos a queixa apresentada junto da polícia ou das autoridades competentes.

### ESTARÁ COBERTO EM CASO DE PERDA DAS CHAVES DA SUA RESIDÊNCIA PRINCIPAL?

Se, durante a sua viagem, perder ou forem-lhe roubadas as chaves da sua residência principal, tomaremos ao nosso encargo as despesas de serralheiro **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

Para que possamos pagar essas despesas, deverá enviar-nos uma cópia da fatura do serralheiro e uma prova de pagamento, assim como a declaração do roubo ou da perda efetuada à polícia ou às autoridades competentes. Reservamos o direito de pedir os originais se o julgarmos necessário.



## ESTARÁ COBERTO EM CASO DE ATRASO DE VIAGEM?

Se a sua partida em viagem for retardada em relação ao horário previsto, pagaremos **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias**, as despesas reais para a compra necessária de roupas, alimentos e artigos de higiene essenciais. Deverá efetuar as compras no lugar onde o atraso se produziu.

Para que possamos pagar-lhe essas despesas, é necessário que:

- O atraso seja superior a 6 horas,
- O atraso seja devido a causas independentes da sua vontade,
- As causas sejam imputáveis ao transportador.

Além disso, deverá enviar-nos:

- Cópia das faturas e prova de pagamento (as faturas ou os recibos devem incluir os detalhes), e
- Cópia do comprovante do atraso emitido pelo transportador

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

**Só pagaremos as despesas se o atraso se produziu em meios de transporte regulares.**

**TOMAREMOS AO NOSSO ENCARGO APENAS AS DESPESAS QUE NÃO FORAM ASSUMIDAS PELO TRANSPORTADOR.**

## O QUE ACONTECE SE NÃO PUDER ALCANÇAR O SEU MEIO DE TRANSPORTE EM CONSEQUÊNCIA DE UM ACIDENTE DURANTE A ITINERÂNCIA?

Se perder o seu meio de transporte, nós o reembolsaremos **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias**.

Deve tratar-se de um meio de transporte em comum, coletivo, de linha regular e com horários fixos e publicados que contratou.

Tomaremos ao nosso encargo as despesas reais para a compra necessária de roupas, alimentos e artigos de higiene, quando não tiver podido chegar ao aeroporto, ao porto, à estação ferroviária ou à estação rodoviária de onde partia o

seu transporte porque sofreu um acidente no veículo que utilizava para ir até lá.

Deverá efetuar as compras no lugar onde perdeu o transporte.

Para que possamos pagar as suas despesas, deverá enviar-nos:

- Relato do acidente em se tratando de um veículo privado
- Prova dos meios de transporte públicos na qual a não compensação por parte deles é igualmente indicada.
- Cópia das faturas das despesas e da prova de pagamento. Reservamos o direito de pedir os originais se o julgarmos necessário. As faturas ou os recibos devem incluir os detalhes dos objetos comprados.

## O QUE ACONTECE EM CASO DE PROLONGAÇÃO DE VIAGEM OBRIGATÓRIA?

Se no fim da sua viagem, precisar permanecer na destinação por causa de:

- Catástrofes naturais,
- Fenómenos meteorológicos,
- Atos terroristas,

Tomaremos ao nosso encargo as despesas de prolongação da sua estadia no lugar onde se encontra ou em outro lugar apresentando características similares ocasionadas por esta situação **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias**.

Para que possamos pagar essas despesas, deverá enviar-nos uma cópia das faturas e uma prova de pagamento, assim como uma prova dos factos.

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

## O que acontece se perder uma ligação de voo?

Se perder a ligação entre dois voos regulares, pagaremos as despesas reais para a compra necessária de roupas, alimentos e artigos de higiene e as despesas de transporte que poderia ter de pagar **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro da garantias**.

Deverá efetuar as compras no lugar onde o à perda da ligação se produziu.



Para que possamos pagar-lhe essas despesas, é necessário que:

- O atraso seja superior a 6 horas,
- O atraso seja devido a causas independentes da sua vontade,
- As causas sejam imputáveis ao transportador.

Além disso, deverá enviar-nos:

- Cópia das faturas e da prova de pagamento. (As faturas ou os recibos devem incluir os detalhes), e
- Cópia do comprovante do atraso emitido pelo transportador

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

**Só pagaremos as despesas se a perda de ligação ocorreu em voos regulares.**

**Tomaremos ao nosso encargo apenas as despesas que não foram assumidas pelo transportador.**

### **O QUE ACONTECE EM CASO DE ATRASO DE viagem devido a uma “sobrerreserva” no transporte aéreo?**

Se o meio de transporte é retardado na hora de partida prevista devido a uma sobrerreserva, pagaremos as despesas reais para a compra necessária de roupas, alimentos e artigos de higiene essenciais **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

A sobrerreserva se produz quando o transportador vende mais assentos do que os que estão disponíveis.

Deverá efetuar as compras no lugar onde o atraso se produziu.

Para que possamos pagar-lhe essas despesas, é necessário que:

- O atraso seja superior a 6 horas,
- O atraso seja devido a causas independentes da sua vontade,
- As causas sejam imputáveis ao transportador.

Além disso, deverá enviar-nos:

- Cópia das faturas e da prova de pagamento. (As faturas ou os recibos devem incluir os detalhes), e
- Cópia do comprovante do atraso emitido

pelo transportador

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

**Só pagaremos as despesas se o atraso ocorreu em voos regulares.**

**Tomaremos ao nosso encargo apenas as despesas que não foram assumidas pelo transportador.**

**O montante dessas despesas será igual ou inferior ao montante do bilhete inicial.**

### **O Que acontece se eu não dispuser de atividades e serviços durante a minha viagem?**

Se, durante a sua viagem, não puder dispor de atividades ou serviços inicialmente reservados ou se precisar pagar despesas suplementares imprevistas devido a atrasos ou cancelamento do meio de transporte previsto, pagaremos **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

Pode se tratar de um autocarro para uma visita, de refeições, etc.

As causas de atraso ou cancelamento dos meios de transporte são:

- Panes,
- Condições meteorológicas desfavoráveis,
- Força maior,

A força maior sendo definida como um evento imprevisível, irresistível e exterior, que se produz durante a sua viagem e não é da responsabilidade do organizador da viagem.

Para que possamos pagar-lhe essas despesas, deverá enviar-nos:

- A cópia das faturas e prova de pagamento, ou
- Os documentos comprobatórios correspondentes,
- E a documentação provando que não foi indemnizado pelo transportador.

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

**Deverá fornecer-nos uma prova documental para as despesas suplementares imprevista; Essas despesas devem ser uma consequência direta da sua incapacidade de continuar a sua viagem.**





Se cancelar inteiramente a sua viagem, aplicaremos a garantia “Cancelamento de viagem” em vez desta garantia.

### O que acontece em caso de falecimento de um membro da família imediata durante a minha viagem?

Se, durante a sua viagem, um membro da sua família falece no país do seu domicílio, organizaremos e pagaremos a viagem para que possa regressar mais cedo ao seu domicílio.

O seu regresso poderá ser feito em:

- avião regular em classe económica e/ou
- Comboio (primeira classe), ou
- qualquer outro meio de transporte e/ou de correspondência que julgarmos apropriado em cada caso.

Tomaremos ao nosso encargo o seu regresso unicamente se:

- A sua viagem de retorno prevista não é o dia seguinte a este pedido
- A viagem ocorre dentro dos 7 dias seguintes ao falecimento.

Organizaremos a viagem segundo os nossos critérios e tendo em conta a disponibilidade dos transportes.

### O que acontece em caso de hospitalização de um membro da família imediata durante a minha viagem?

Se, durante a sua viagem, um membro da sua família for hospitalizado de maneira inesperada e imprevista no seu país de domicílio, organizaremos e pagaremos a viagem ao lugar da hospitalização.

O seu regresso poderá ser feito em:

- avião de linha regular (classe económica),
- comboio (primeira classe), ou
- qualquer outro meio de transporte e/ou ligação que julgarmos apropriado.

A hospitalização deve ter ocorrido após o início da viagem. O motivo da hospitalização deve ser devido a um acidente ou a uma doença grave e deve ter uma duração prevista de mais de 5 dias.

### O QUE ACONTECE EM CASO DE ACIDENTE GRAVE NO MEU PAÍS DE RESIDÊNCIA, DURANTE A MINHA VIAGEM?

Se, durante a sua viagem, um acidente grave se produzir na sua morada habitual ou nos seus locais profissionais, nós lhe pagaremos uma viagem de ida e volta para que possa regressar ao seu domicílio, em :

- avião regular em classe económica e/ou
- comboio (primeira classe), ou
- qualquer outro meio de transporte e/ou de correspondência que julgarmos apropriado em cada caso.

Em caso de acidente grave nos seus locais profissionais, tomaremos ao nosso encargo a deslocação unicamente se a sua presença for indispensável e não puder ser substituída por um terceiro.

Entendem-se como acidente grave as consequências que alterem os locais acima designados, causadas por um incêndio, um roubo, uma explosão, uma inundação ou pelas forças da natureza.

### O que acontece em caso de excursões ou visitas perdidas?

Se, durante a sua viagem, não estiver em medida de efetuar as visitas já previstas, pagaremos as despesas incorridas **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

Tomaremos ao nosso encargo as despesas incorridas quando não estiver em medida de efetuar visitas programadas devido a:

- Uma pane ou um atraso no meio de transporte que ia utilizar. Neste caso, tomaremos ao nosso encargo apenas as despesas que não foram assumidas pela companhia marítima.
- Utilização de outras garantias deste seguro (exceto prestações de reembolso).

### Estará coberto para os custos de um transporte alternativo por causa de uma ligação perdida?

Se perder a ligação com o meio de transporte público contratado, pagaremos, **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias**, as despesas de transporte até ao próximo porto



da sua viagem previsto, quando o meio de transporte público anterior tiver sido retardado ou anulado por motivo de:

- Falha técnica,
- Greve ou conflito social,
- Condições meteorológicas desfavoráveis,
- Catástrofes naturais,
- Fenómenos extraordinários da natureza,
- Intervenção das autoridades ou de outras pessoas pela força.

**Tomaremos ao nosso encargo apenas as despesas que não foram assumidas pelo transportador.**

### SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

Oferecemos um serviço de informação 24 horas por dia, todos os dias do ano.

As informações suscetíveis de serem fornecidas são as seguintes:

- Informações turísticas,
- Informações sobre as formalidades administrativas,
- Informações médicas sobre as vacinas e as exigências médicas para viajar,
- Informações sobre as condições de viagem e a vida local,
- Informações sobre o meios de transporte, a hospedagem, os restaurantes, os centros comerciais, os centros de lazeres, etc.
- Informações relativas aos veículos, como garagens, postos de gasolina, companhias de seguros.

### ESTÁ COBERTO PARA O PAGAMENTO ANTECIPADO DO HOSPITAL NO ESTRANGEIRO?

Se precisar ser admitido num estabelecimento médico durante a sua viagem, o ajudaremos a gerir os procedimentos administrativos necessários.

Se, além disso, uma garantia de pagamento e/ou um pagamento antecipado lhe for pedido, nós lho adiantaremos **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias** se não tiver outros meios de o fazer.

Reservamos o direito de solicitar que nos forneça uma garantia bancária ou uma caução para garantir o reembolso do adiantamento na sua totalidade.

### ESTÁ COBERTO PARA O ADIANTAMENTO da caução exigida após um acidente do trânsito no estrangeiro?

Se for preso ou fizer o objeto de uma medida de detenção em razão de um acidente do trânsito no estrangeiro durante uma viagem coberta por esta apólice, adiantaremos um montante equivalente à caução a pagar mediante o pedido das autoridades competentes.

Intervimos **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no Quadro das Garantias.**

Reservamos o direito de solicitar que nos forneça uma garantia bancária ou uma caução para garantir o reembolso do adiantamento na sua totalidade.

### ESTÁ COBERTO PARA O ADIANTAMENTO das despesas de defesa jurídica no estrangeiro?

Se for preso ou fizer o objeto de uma medida de detenção em razão de um acidente do trânsito no estrangeiro durante uma viagem coberta por esta apólice, adiantaremos o pagamento das despesas de advogados devidas às pessoas que tiver designado para beneficiar de uma assistência jurídica após o acidente do trânsito.

Intervimos **no limite dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias** a título das despesas de advogados incorridas para beneficiar de uma assistência jurídica após o acidente do trânsito.

### Está coberto para os custos de comunicações efetuadas?

Nós lhe reembolsaremos **nos limites dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias** as despesas que tiver assumido para contactar-nos quando precisava de assistência.

Essas despesas são as ligadas às chamadas telefónicas, aos fax ou processos similares.

Para que possamos pagar essas despesas, deverá enviar-nos uma cópia das faturas e uma prova de pagamento.

Reservamos o direito de pedir os originais se o julgarmos necessário. Os detalhes devem estar incluídos nas faturas ou nos recibos.



## Garantia das bagagens

### O que garantimos?

A sua cobertura vai desde a data de partida até à data de fim.

### Busca e localização das bagagens

Se, durante a sua viagem, a companhia aérea perder as suas bagagens ou retardar a sua entrega:

- Nós o assistiremos na gestão da busca e da localização, e
- Nós o informaremos sobre a maneira como deve submeter a reclamação à companhia aérea.

### Perdas ou avarias de bagagem imputáveis ao transportador

Nós o indemnizaremos **nos limites dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

Para cada artigo, deduziremos 10 % do preço de compra para cada ano de idade.

Aplicamos esta redução em razão da depreciação.

#### Interviremos:

- Quando o transportador (aéreo ou de cruzeiro) perder definitivamente as suas bagagens registadas ou lhe causar danos graves.
- Quando as suas bagagens ou parte destas forem roubadas aquando do seu registo.

Para que possamos indemnizá-lo, deverá enviar-nos:

- Uma lista detalhada e valorizada dos objetos perdidos, deteriorados ou roubados. Deverá igualmente indicar a data de compra dos mesmos.
- O talão da etiqueta de registo das bagagens
- Uma prova de perda ou dano emitida pelo transportador (aéreo ou de cruzeiro)
- O documento indicando a decisão do transportador (aéreo ou de cruzeiro) no seu dossier (se foi indemnizado ou não, e o valor da indemnização)
- Em caso de roubo, o relatório emitido pela polícia ou pelas autoridades competentes do lugar onde ele se produziu.

Indemnizaremos apenas os montantes que não foram pagos pelo transportador (aéreo ou de cruzeiro).

#### Não compensaremos:

- roubo ou simples perda de bagagens
- bagagens não registadas,
- os componentes ou acessórios de um objeto (por exemplo, a tampa da lente de um aparelho fotográfico),
- equipamentos eletrónicos e digitais,
- dinheiro, joias,
- documentos.

### Danos e roubo de bagagens não registadas

Nós o indemnizaremos **nos limites dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

Para cada artigo, deduziremos 10 % do preço de compra para cada ano de idade.

Aplicamos esta redução em razão da depreciação.

Interviremos durante a sua viagem quando:

- As suas bagagens forem roubadas,
- As suas bagagens sofrerem danos que impeçam o seu funcionamento (não estéticos). Esses danos devem ter sido causados por um roubo ou por causas independentes da sua vontade.

Para que possamos indemnizá-lo, deverá enviar-nos:

- Uma lista detalhada e valorizada dos objetos roubados ou danificados. Deverá igualmente indicar a data de compra dos mesmos,
- o relatório emitido pela polícia ou pelas autoridades competentes do lugar onde o incidente se produziu,
- a reclamação junto do estabelecimento público onde o incidente se produziu,
- o documento indicando a decisão da companhia de seguros do estabelecimento público no seu dossier (se foi indemnizado ou não, e o valor da indemnização)

Indemnizaremos apenas os montantes que não foram pagos por um terceiro (por exemplo, uma companhia de seguros do hotel ou uma empresa de autocarros).

#### Não compensaremos:

- roubo de bagagens
- roubo de bagagens num veículo ou numa tenda,
- dinheiro, joias,
- documentos



- os componentes ou acessórios de um objeto (por exemplo, a tampa da lente de um aparelho fotográfico),

### Roubo de objetos de valor

Nós o indemnizaremos **nos limites dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

Interviremos se, durante a sua viagem, os seus objetos de valor:

- forem roubados ou
- forem deteriorados por uma tentativa de roubo.

Os objetos de valor são designados como abaixo:

Jóias, relógios, trabalhos em metais finos, couros, telas, objetos de arte, ourivesaria e ourivesaria de metais preciosos, objetos únicos, aparelhos fotográficos e acessórios para rádio, tomada de som ou gravação ou reprodução de imagens, assim como os seus acessórios, material informático de todos os tipos, telemóveis, modelos e acessórios de controlo remoto.

Para que possamos indemnizá-lo, deverá enviar-nos o relatório emitido pela polícia ou pelas autoridades competentes do lugar onde o roubo ou a tentativa de roubo ocorreu. Este relatório deve incluir a lista e o valor aproximativo dos objetos roubados ou danificados.

#### **Não compensaremos:**

- roubo ou perda simples
- roubo de objetos num veículo ou numa tenda
- os componentes ou acessórios de um objeto (por exemplo, um carregador de telemóvel)
- qualquer dano que poderia ser causado pelo roubo ou tentativa de roubo, ou por terceiros fazendo um uso abusivo dos objetos roubados.

### Atraso de bagagens

Interviremos quando o atraso for superior a 12 horas ou uma noite sobre duas e reembolsaremos as despesas para a compra necessária de roupas e artigos de higiene essenciais.

Para que possamos pagar-lhe essas despesas, deverá enviar-nos:

- Cópia das faturas das despesas e da prova de pagamento. As faturas ou os recibos de pagamento devem incluir os detalhes dos objetos.
- O talão da etiqueta de registo das bagagens,
- O comprovante do atraso emitido pelo

transportador (aéreo: P.I.R.).

- Uma prova do transportador atestando que as suas bagagens foram-lhe entregues. Este documento deve indicar a data e a hora em que as suas bagagens foram-lhe entregues.

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

**Se o transportador declarar que as suas bagagens foram definitivamente perdidas, subtrairemos o montante pago do montante que pagaremos para indemnizá-lo em caso de “perda, deterioração e roubo de bagagens”.**

**Não pagaremos estas despesas quando o atraso ou as compras forem realizados na província onde se situa o seu domicílio.**

### Custos de aluguer de trajes formais

Tomaremos ao nosso encargo as despesas que tiver precisado pagar para o aluguer de trajes formais necessários para assistir aos eventos formais ou protocolares a bordo do navio **nos limites dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias.**

Pagaremos essas despesas se, durante a transferência em transportes coletivos:

- O transportador perdeu ou danificou as suas bagagens,
- As suas bagagens foram roubadas

Para que possamos pagar-lhe essas despesas, deverá enviar-nos:

- A lista detalhada e valorizada dos trajes perdidos, deteriorados ou roubados,
- O talão da etiqueta de registo das bagagens,
- Uma prova de perda ou dano emitida pelo transportador,
- O documento indicando a decisão da companhia aérea sobre o seu caso (se foi indemnizado ou não, e o valor da indemnização),
- As faturas de aluguer originais ou uma cópia destas e uma prova de pagamento. As faturas ou os recibos de pagamento devem incluir os detalhes.
- Em caso de roubo, o relatório emitido pela polícia ou pelas autoridades competentes do lugar onde ele se produziu.

Pagaremos apenas os montantes que não foram pagos pelo transportador.

**Não tomaremos ao nosso encargo:**



- Roubo,
- Roubo de bagagens num veículo.

**Se o transportador declarar que as suas bagagens foram definitivamente perdidas, subtrairemos o montante pago do montante que pagaremos para indemnizá-lo em caso de “perda, deterioração e roubo de bagagens”.**

### **Documentos de viagem perdidos ou roubados**

Se os seus documentos de viagem forem perdidos ou roubados durante a sua viagem, tomaremos ao nosso encargo as suas despesas para a obtenção de novos documentos na sua localização.

Pagaremos **nos limites dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias**, as despesas administrativas ligadas à gestão, à obtenção e à substituição dos documentos que foram perdidos ou roubados, quando os documentos de viagem perdidos ou roubados forem:

- Cartões bancários, cheques bancários ou cheques de viagem,
- Passaporte ou bilhete nacional de identidade,
- Vistos

Os documentos devem ser indispensáveis para poder prosseguir a viagem.

Para que possamos pagar-lhe, deverá enviar-nos:

- Prova de pagamento das despesas.
- O relatório do roubo ou da perda dos documentos emitido pela polícia ou pelas autoridades competentes.

**Não pagaremos pelos inconvenientes que possam ocorrer devido à perda ou ao roubo de documentos de viagem, ou porque terceiros fizeram destes um uso abusivo.**

### **Informações sobre os procedimentos de cancelamento de cartões**

Nós o informaremos sobre os procedimentos a efetuar para cancelar um cartão bancário ou não bancário em caso de perda ou roubo.

O cartão deve ter sido emitido por um estabelecimento bancário em França.

### **Envio de artigos pessoais**

Organizaremos e pagaremos a expedição dos artigos pessoais necessários à sua viagem nos seguintes casos:

- esqueceu-os na sua morada habitual,

- esqueceu-os no seu lugar de viagem,
- Foram recuperados após um roubo qualificado quando já havia voltado à sua morada habitual.

Os artigos pessoais necessários para a viagem são: lentes de contacto, próteses, óculos, cartões de crédito, licença de condução, bilhete de identidade e passaporte.

Nós os enviaremos ao lugar onde se encontrar (o seu destino habitual ou a sua morada habitual, segundo o caso).

Tomaremos ao nosso encargo a expedição de um pacote de até 10 kg.

### **Roubo, destruição ou deterioração das bagagens e dos artigos pessoais num veículo**

Se transportar as suas bagagens ou os seus artigos pessoais num veículo:

- se forem roubados ou
- desaparecerem ou
- Forem danificados após um acidente de veículo

Nós o indemnizaremos **nos limites dos montantes e após dedução das franquias que figuram no quadro das garantias**, em caso de roubo, destruição ou deterioração.

Para que possamos indemnizá-lo, deverá enviar-nos:

- O relatório emitido pela polícia ou pelas autoridades competentes ou cópia da declaração do acidente compreendendo uma lista e um valor aproximativo dos objetos roubados.
- Cópia da declaração de acidente ou da fatura de reparação do veículo ou do relatório de perícia do danos causados ao veículo.

Não o indemnizaremos em caso de roubo ou de roubo de bagagens e de artigos que:

- estão fora do porta malas do veículo,
- encontram-se em veículos que não possuem um painel traseiro para evitar que sejam vistos do exterior do veículo.

### **O que excluímos?**

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

**Deverá igualmente referir-se às exclusões gerais que fazem referência a todas as garantias e a todos os módulos da apolice.**



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

- Roubo ou simples perda de objetos, dinheiro, jóias e documentos encontrados em veículos ou tendas.
- Roubo de bagagens ou artigos pessoais encontrados em tendas.
- Qualquer evento resultante da sua falta de registo no ponto de partida quando devia tê-lo feito.
- Não remuneraremos de maneira independente as peças que compõem um objeto ou os acessórios deste
- O reembolso das despesas de obtenção do passaporte é excluído se não fornecer o comprovante emitido pelo consulado do país onde ocorreu a perda.

#### **QUAIS SÃO OS DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIOS PARA DECLARAR UM sinistro?**

- O seu nome e os seus dados de contacto;
- A cópia da declaração de perda emitida pela companhia aérea ou um documento equivalente no caso de outro meio de transporte;
- A declaração de perda às autoridades competentes (autoridades de polícia ou autoridades equivalentes nos países em questão);
- A lista dos artigos objeto do roubo com violência ou da perda e o seu valor (e a documentação necessária para demonstrar o seu valor, como faturas ou recibos);
- Na hipótese em que a bagagem tenha sido objeto de um roubo com violência, a declaração efetuada junto das autoridades competentes no lugar e no momento do roubo com violência;
- Cópia do e-mail de confirmação ou provas de compra da viagem.

## **Garantia de responsabilidade civil “vida privada” no estrangeiro (exceto desportos de inverno)**

### **O que garantimos?**

Interviremos para tomar ao nosso encargo as perdas e danos a título de danos corporais e materiais e/ou todos os danos consecutivos de que seria legalmente devedor em proveito de um terceiro, em aplicação da regulamentação aplicável no país considerado em matéria de responsabilidade delitual ou quase delitual, a título de um evento que se produziu durante uma viagem.

Deverá informar-nos por escrito, nos melhores prazos, de qualquer incidente que possa dar lugar ao pagamento de uma indemnização.

Deverá comunicar-nos qualquer formulário de reclamação judicial, intimação, carta de reclamação ou qualquer outro documento desde a sua receção. Não deverá admitir nenhuma responsabilidade, efetuar ou prometer um pagamento ou entrar em negociações em relação a uma reclamação sem o nosso acordo por escrito. Todavia, o reconhecimento dos factos da espécie não constitui um reconhecimento de responsabilidade, nem o facto de ter procurado prestar uma assistência de emergência à vítima, o que constitui um ato de assistência razoável que qualquer pessoa forneceria.

Podemos intervir para tomar a cargo a sua defesa e conduzir o processo no que diz respeito aos factos, danos e perdas cobertos pela garantia de seguro descrita no presente parágrafo.

Participará e fornecerá as informações e documentos na sua posse para organizar a sua defesa.

A tomada a cargo da sua defesa, a título de precaução, não pode ser interpretada como um reconhecimento de garantia ou de aplicação da cobertura de seguro ou de promessa da nossa parte de suportar os danos e perdas que poderiam não estar cobertos por esta apólice.

Se a reclamação não estiver coberta por esta apólice e tomamos montantes ao nosso encargo no seu lugar ou procedemos a um depósito a título de garantia no seu lugar, reservamo-nos o direito de pedir-lhe o reembolso do conjunto destes montantes.

Interviremos para tomar a cargo o pagamento da indemnização nas mãos do terceiro e, se for o caso, as



despesas de defesa no limite dos montantes máximos indicados no quadro das garantias.

### O que excluimos?

Interviremos para os eventos garantidos relacionados e descritos no parágrafo "O que garantimos". Não interviremos a título dos eventos abaixo relacionados, que estão excluídos da garantia:

Danos causados pela sua atividade profissional ou o seu emprego;

Qualquer responsabilidade associada à propriedade, à detenção ou à utilização de veículos terrestres, aéreos ou marítimos/fluviais;

Perdas e danos resultantes de uma falta intencional ou dolosa do segurado, de um membro da família ou do companheiro de viagem;

Consequências da doença ou acidente causados por absorção de bebidas alcoólicas (taxa de alcoolemia superior ou igual a 0,5 gramas por litro de sangue ou a 0,25 miligramas por litro de ar expirado em caso de acidente envolvendo um veículo) pelo segurado ou pelo companheiro de viagem;

Consumo pelo segurado ou pelo companheiro de viagem de estupeficientes, drogas ou medicamentos não prescritos medicalmente;

Consequências de suicídio, tentativa de suicídio ou automutilação de um segurado, de um membro da família ou do companheiro de viagem;

Guerra civil ou estrangeira, motins, insurreições, movimentos populares, atentados/terrorismo, atos de sabotagem, greves;

Consequência da transmutação do núcleo do átomo, assim como radiações causadas pela aceleração artificial das partículas atómicas ou qualquer irradiação proveniente de uma fonte de energia que apresenta um carácter de radioatividade;

Consequência de psicose, neurose, distúrbio da personalidade, distúrbios psicossomáticos ou estado depressivo do segurado;

Consequências da participação do segurado em qualquer tipo de apostas, competições ou combates;

Consequência da prática de desportos em competição, nomeadamente corrida ou rali automóvel;

Consequência da prática de um desporto ou de uma atividade perigosa listados a seguir: boxe, halterofilismo, luta, artes marciais, alpinismo, bobsleigh, mergulho com garrafa, espeleologia, salto de esquí, salto de paraquedas, parapente, voo em ULM ou planador, mergulho de trampolim, mergulho submarino, asa-delta, escalada, equitação, balão de ar quente, esgrima, escurregador, desportos automóveis, desportos de defesa, desportos de aventura tais como rafting, salto com elástico, caiaque ou nado em água viva, canoagem;

Movimentos telúricos, inundações, erupções vulcânicas e, de maneira geral, qualquer fenómeno desencadeado pelas forças da natureza;

Consequências resultantes da utilização ou da posse de explosivos ou de armas de fogo.

### QUAIS SÃO OS DOCUMENTOS E AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIOS PARA DECLARAR UM sinistro?

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

- O seu nome e os seus dados de contacto;
- A reclamação do terceiro e as coordenadas do terceiro;
- A descrição das circunstâncias do evento pelo qual pode ser considerado responsável;
- As constatações das eventuais testemunhas;
- Cópia do e-mail de confirmação ou provas de compra da viagem.

## Garantia acidente

### O Que garantimos?

#### Morte accidental

- nos limites dos montantes e após dedução das franquias indicadas no quadro das garantias.

A companhia de seguros garante o pagamento do montante de seguro estabelecido quando, na sequência de um acidente, o segurado morre, instantaneamente ou a morte



ocorre, em razão da evolução dos ferimentos sofridos, num prazo de um ano a partir da data do sinistro.

**Para os menores de menos de 14 anos ou incapacitados legalmente, o subsídio por morte designa exclusivamente as despesas de funeral efetivamente justificadas, que não podem em caso algum exceder o montante segurado para esta garantia ou um máximo de 3.000 €.**

**O montante das prestações pagas em caso de invalidez permanente resultante de um mesmo acidente será deduzido das prestações pagáveis em caso de morte causada pelo mesmo acidente.**

### Invalidez permanente

**- nos limites dos montantes e após dedução das franquias indicadas no quadro das garantias.**

A companhia de seguros garante o pagamento do montante de seguro estabelecido em caso de invalidez permanente absoluta do segurado, que o torne totalmente ineficaz a qualquer profissão ou trabalho.

Para o efeito, o risco de incapacidade permanente absoluta só será considerado como ocorrido após o seu reconhecimento por uma resolução do órgão administrativo competente da segurança social ou uma decisão judicial definitiva.

#### Limitação do seguro de invalidez permanente parcial e/ou absoluta

Em caso de acidente coberto pelo contrato e que afeta a garantia de invalidez permanente parcial e/ou absoluta, a indemnização será reduzida da mesma percentagem de invalidez do que a sofrida pelo segurado antes da data do acidente.

Os acidentes resultantes diretamente destas deficiências pré-existentes são totalmente excluídos.

#### Tabela de invalidez permanente parcial e/ou absoluta

- Paralisia completa	100%
- Loucura mental incurável	100%
- Cegueira absoluta	100%
- Perda total de um olho ou da visão de um olho	30%
- Perda total de um olho ou da visão de um olho quando o outro já estava perdido	70%

#### Tabela de invalidez permanente parcial e/ou absoluta (continuação)

- Surdez completa	60%
- Surdez completa de um ouvido	15%
- Surdez completa de um ouvido quando o outro já estava perdido	30%

- Ablação completa do maxilar inferior ou perda total do maxilar inferior 25%

- Perda total ou invalidez absoluta de:

- Os dois braços, as mãos, as pernas ou os pés 100%
- Um braço e uma perna ou um pé 100%
- Uma mão e um pé 100%
- Um braço ou uma mão 60 % (direita) e 50 %

(esquerda)

- Um polegar 20 % (à direita) e 16 % (à esquerda)
- O indicador 16 % (direito) e 13 % (esquerdo)
- Um dos outros dedos da mão 8 % (direita) e 7 % (esquerda)
- Movimento do ombro 25 % (direito) e 20 % (esquerdo)
- Movimento do cotovelo 20 % (direito) e 15 %

(esquerdo)

- Movimento do punho 20 % (direito) e 15 % (esquerdo)
- Perna acima do joelho 50%
- A perna ao nível ou abaixo do joelho, ou o pé inteiro 40%

- O dedo grande do pé 10%
- Um dos outros dedos do pé 5%
- Movimento do quadril ou do joelho 20%
- Movimento do tornozelo 20%
- Movimento da articulação subtalar 10%
- Movimento da coluna cervical, dorsal ou lombar, com ou sem manifestações neurológicas 33%

- Encurtamento, de não menos de cinco centímetros, da perna 15%

- Fratura não cicatrizada da perna ou do pé 25%

- Fratura não cicatrizada da rótula 20%

As percentagens de incapacidade consideradas para a direita e a esquerda foram consideradas para um destro. Consequentemente, se o segurado for um canhoto, o que deve ser provado, as percentagens acima mencionadas serão permutadas.

As limitações e perdas anatómicas parciais serão compensadas proporcionalmente à perda absoluta do membro e do órgão afetados. A impotência funcional absoluta de um membro ou de um órgão será considerada como uma perda total do membro ou do órgão.

Em caso de invalidez não prevista na tabela, o montante da prestação será determinado por analogia, proporcionalmente à sua gravidade, em função de um parecer médico emitido por um especialista da avaliação dos danos corporais.

O grau de invalidez a considerar, quando um mesmo acidente provoca várias perdas anatómicas ou funcionais, será calculado adicionando as percentagens correspondentes de cada uma delas, sem que este grau exceda cem por cento (100%).





Se a invalidez resultante de um acidente for agravada por uma deficiência preexistente, uma mutilação ou uma limitação funcional, a percentagem de indemnização será igual à diferença entre a da invalidez preexistente e a que resulta do acidente.

Em caso de invalidez permanente parcial ocorrida com o segurado na sequência de um acidente garantido pelo contrato, que deixa lesões residuais que necessitam próteses ortopédicas, a Companhia de Seguros pagará o montante da primeira prótese realizada no segurado, no limite de 600 €.

Indemnização máxima por sinistro em caso de morte por acidente e/ou invalidez permanente

A indemnização máxima por sinistro, em cada apólice coletiva, será a indicada para a Opção contratada, seja qual for o número de segurados afetados pelo mesmo sinistro. Em caso de ultrapassagem deste limite, a indemnização será repartida proporcionalmente em função do capital seguro para cada pessoa afetada e do número de pessoas seguras afetadas.

#### **CAMPO DE APLICAÇÃO**

A Companhia de Seguros garante, até ao montante fixo, e sob reserva das exclusões indicadas nas Condições Gerais, o pagamento das indemnizações que podem corresponder em caso de morte ou de invalidez permanente na sequência de acidentes sofridos pelo segurado aquando de viagens e estadias fora da sua residência habitual.

- Cobertura 24 horas sobre 24. A Companhia de Seguros garante o pagamento da indemnização esperada resultante de um acidente corporal, coberto pelo contrato, ocorrido tanto na vida privada como no exercício da profissão.

- Cobertura dos acidentes nos transportes públicos. Até ao montante seguro, os montantes provenientes de um acidente corporal coberto pela apólice, ocorrido enquanto o segurado viaja como passageiro num meio de transporte público, são garantidos. A cobertura estende-se aos acidentes que se produzem enquanto a pessoa sobe ou desce do meio de transporte, assim como aos que se produzem nos estações de comboios, nos aeroportos ou nos terminais de embarque dos meios de transporte acima mencionados.

#### **BENEFICIÁRIOS**

O estatuto de beneficiário corresponderá às pessoas físicas em favor das quais as prestações cobertas são geradas.

Em caso de invalidez permanente resultante de um Acidente, o segurado será o beneficiário do seguro.

A designação expressa dos beneficiários deve ser comunicada por correio eletrónico ao endereço: [policies\\_contracts@europ-assistance.es](mailto:policies_contracts@europ-assistance.es), certificando sempre a condição de segurado assim como o nome e o documento de identidade dos beneficiários designados.

Em caso de morte causada por um acidente do segurado, e na ausência de designação expressa do segurado, a ordem de prioridade preferencial e exclusiva abaixo estabelecida será aplicada:

- Cônjuge não separado legalmente ou parceiro doméstico.
- Os filhos ou os descendentes, naturais ou adotados, assim como os menores que estão sob a proteção do segurado em família de acolhimento pré-adotiva, todos a partes iguais.
- Pais ou ascendentes a partes iguais.
- Irmãos a partes iguais.
- Herdeiros legais.

#### **O QUE EXCLUÍMOS?**

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

**Deverá igualmente referir-se às exclusões gerais que fazem referência a todas as garantias e a todos os módulos da apólice.**

**Em regra geral, a Companhia de Seguros não garante os seguintes acidentes, doenças ou ferimentos, nem as suas consequências:**

- a) **Ocorridos antes da data de entrada em vigor da apólice, mesmo que se manifestem durante a sua validade, ou os que se manifestaram após 365 dias a partir da data do sinistro.**
- b) **Os danos devidos a eventos ou fenómenos cobertos pelo Consórcio de indemnização dos seguros, conforme a legislação em vigor a qualquer momento.**
- c) **Os acidentes ocorridos no exercício de uma atividade profissional, exceto as de natureza comercial, artística que não necessitam esforço físico ou intelectual.**

**As reclamações que resultam ou decorrem de:**

- a) **As causadas intencionalmente pelo segurado ou pelos Beneficiários da Apólice. Se houver vários beneficiários, as partes não intervenientes conservarão a integralidade do seu direito à integralidade do capital seguro.**
- b) **A imprudência temerária, a negligência grave e/ou a participação do segurado em apostas,**



desafios, duelos, combates ou atos criminosos, salvo indicação contrária.

- c) A prática profissional de qualquer desporto. Assim como a prática, como amador, de: desportos náuticos a mais de 3 km do litoral ou da costa; Mergulho submarino a mais de 20 metros de profundidade; Atividades aéreas e paraquedismo; Corridas de automóveis, motociclismo, competições de velocidade; Escalada, alpinismo em alta montanha e espeleologia; Equitação e polo; Boxe, luta e artes marciais ; Patinagem, hóquei no gelo e esqui; Caça grossa fora da Espanha; touradas e corrida de touros; assim como qualquer outro desporto ou atividade cujo risco possa ser considerado como similar aos mencionados.
- d) Conduzir veículos a motor se o segurado não estiver em posse da autorização administrativa correspondente.
- e) Intoxicação alimentar ou intoxicação medicamentosa.
- f) Ferimentos que resultam de intervenções cirúrgicas ou de tratamentos médicos que não foram causados por um acidente.
- g) Reação nuclear ou radiação e contaminação radioativa, exceto as consequências dos tratamentos aplicados ao Segurado em caso de acidente.
- Salvar pessoas nas montanhas, nos mares, nas selvas ou nos desertos. A insolação, as congelações e as outras consequências da ação climática que não foram causadas por um acidente.
- i) Os acidentes sofridos pelo segurado que está em estado de embriaguez, ou seja quando a taxa de alcoolemia é superior à estabelecida pela regulamentação em vigor no momento do acidente, ou sob a influência de drogas tóxicas ou de estupefacientes.
- j) Danos corporais resultantes de um acidente coberto pela apólice que não foram manifestados ou provados nos 365 dias que seguem a data do acidente.
- k) Ferimentos que ocorrem na sequência de uma doença, de afeções cerebrovasculares, de epilepsia, de distúrbio mental, de síncope.

- l) Enfarte, a menos que seja declarado acidente do trabalho pela autoridade competente em matéria de trabalho. Para ser indemnizado na sequência de um enfarte do miocárdio, este deve ter sido a causa única e imediata da morte ou da invalidez.
- m) Miopia forte.
- n) No caso em que as consequências de um acidente sejam agravadas por uma doença ou afeção mórbida preexistente ou uma afeção surgida após a ocorrência do acidente, mas por razões independentes do acidente, a Companhia de Seguros só será responsável pelas consequências que o acidente teria tido sem a influência agravante desta doença ou deste estado mórbido. Se não for possível determinar o grau de incidência que os ferimentos preexistentes ou os estados patológicos tiveram na produção das sequelas, entenderemos que foram produzidas a 50% pelo acidente.
- o) Acidentes que ocorrem em consequência direta de uma invalidez preexistente.

Em caso algum, as hérnias de qualquer natureza, as dores lombares, cervicais e dorsais de qualquer etiologia, as varizes, os aneurismas serão cobertos, mesmo se decorrerem de um acidente; os acidentes vasculares cerebrais, a menos que resultem diretamente de um acidente coberto pela apólice, e todos os ferimentos cuja causa não possa ser objetivada pelos meios habituais de diagnóstico. Salvo convenção expressa contrária, o seguro é nulo e sem efeito:

- Para as pessoas que sofrem de cegueira ou de miopia severa (mais de 12 dioptrias), de surdez completa, de paralisia, de epilepsia, de distúrbio mental, de alcoolismo e as que sofreram acidentes vasculares cerebrais ou “delirium tremens”.
- Todavia, a Companhia de Seguros pode aceitar, por convenção expressa, a cobertura das pessoas afetadas por um dos ferimentos, doenças crónicas ou deficiências físicas ou mentais acima indicados.

No caso em que as doenças ou circunstâncias enumeradas no parágrafo precedente se manifestem após a entrada em vigor da apólice, o segurado deve informar imediatamente a companhia de seguros que, se não aceitar a continuação da apólice, reembolsará a parte do prémio correspondente ao



período não utilizado da renda em curso. a partir da data de notificação.

- Para as pessoas cuja idade no momento do acidente é de 70 anos ou mais.

Salvo convenção contrária, no fim de cada período de seguro, as pessoas que alcançaram a idade de setenta anos durante este período serão retiradas da lista das pessoas seguras.

- Todavia, a companhia de seguros pode, ao seu critério, aceitar a permanência dos segurados de mais de 70 anos de idade, segundo as modalidades permitidas pelo seu regulamento de tarifação. Nestes casos, os prémios, a cobertura e o capital podem variar.

Para as pessoas que, na data de entrada em vigor da apólice, se encontravam numa situação de incapacidade temporária, ou em curso de tratamento do pedido de declaração, junto de um organismo ou um organismo da segurança social ou, se for o caso, diante do organismo competente da comunidade

autónoma, da situação de incapacidade permanente parcial para a profissão habitual, de invalidez permanente total para a profissão habitual ou de invalidez permanente absoluta para qualquer trabalho ou de invalidez severa.

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

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

- Documentos que estabelecem as consequências do dano corporal (relatórios médicos, certificado de óbito, documentos estabelecidos por um hospital). Estes documentos devem indicar a data do acidente;

Cópia do e-mail de confirmação ou provas de compra da viagem.



## EXCLUSÕES GERAIS

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

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



- As consequências dos desportos de inverno.
- A prática de qualquer atividade desportiva e/ou de aventura, a título profissional ou para a qual uma remuneração é recebida (incluindo o treinamento). Estas práticas são igualmente excluídas quando o segurado participa em competições oficiais ou federadas.
- É igualmente excluída, como amador, a prática de qualquer desporto ou atividade recreativa perigosa ou de alto risco, tais como os abaixo indicados ou similares:
- Condução de veículos a motor aquando de corridas ou ralis.
- Barcos a motor sem condutor.
- Excursões em moto, quad e mountain bike.
- Boxe, halterofilismo, luta (nas suas diferentes classes), artes marciais.
- Alpinismo de qualquer género, alpinismo, via ferrata, escalada, acesso às geleiras, espeleologia, rafting, hydrospeed, canyoning, rapel, psicobloc, canoa de águas vivas, busbob, hydrobob, ultratube.
- Todo o desporto praticado a mais de 3500 metros de altitude.
- Desportos náuticos, submarinos e de mergulho; canyoning, esqui aquático, caça submarina, espeleologia, surf, kite surf / fly surf, bodyboard, jet ski, vela com os pés nus.
- Free ride, bicicleta de descida, VTT freeride, duatlo, triatlo, esqui de rodas em estradas de montanha, half pipe.
- Ultratrails.
- Slackline, highline, rap jumping, salto com elástico, salto de penhasco, coasteering, parkour,
- Kitebuggy, Paraquedas ascensional.
- Canicross,
- Caça,
- Equitação, polo, hóquei no gelo,
- Desportos aéreos em geral (como o paraquedismo, parapente, asa-delta, balão de ar quente, voo em balão de ar quente, voo à vela ou similar),
- Tauromaquia, corrida de touros e qualquer participação na tauromaquia;
- De maneira geral, toda a atividade desportiva ou recreativa manifestamente perigosa ou de alto risco é excluída.
- O roubo ou a simples perda de objetos, dinheiro, jóias, documentos e o roubo de bagagens ou objetos pessoais encontrados em veículos ou tendas.
- Não remuneraremos de maneira independente as peças que compõem um objeto ou os acessórios deste.
- Não indemnizaremos os danos resultantes da perda ou do roubo dos objetos de valor supra mencionados ou da sua utilização inadequada por terceiros.
- O reembolso das despesas de obtenção do passaporte é excluído se não fornecer o comprovante emitido pelo consulado do país onde ocorreu a perda.
- Sobrerreserva, à exceção do que indicamos na cobertura “Atraso de viagem devido à sobrerreserva nos meios de transporte aéreo”.
- A indemnização em caso de atraso nos voos não regulares é excluída.
- Qualquer evento resultante da sua falta de registo no ponto de partida quando deveria tê-lo feito.
- Qualquer causa que o leve a cancelar a viagem contratada é expressamente excluída se não estiver descrita como uma causa coberta no artigo correspondente.
- Cancelamento de viagem devido a uma falta de vacinação, da incapacidade de fazer-se vacinar ou incapacidade de seguir o tratamento médico exigido para viajar em certos países.



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



## Quadro das garantias

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

Garantias	Limites por segurado	Limites por viagem	Franquias
<b>GARANTIA DE CANCELAMENTO</b>	15.000 €	50.000 €	-
<b>GARANTIA DE INTERRUPÇÃO</b>	1.000 €	-	-
<b>GARANTIA DE ASSISTÊNCIA MÉDICA</b>			
✓ <b>Despesas médicas no estrangeiro</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ No continente</li><li>○ A bordo do navio de cruzeiro</li><li>○ Honorários dentários</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 150.000 €</li><li>○ 7.500 €</li><li>○ 500 €</li></ul>	-	-
✓ <b>Despesas médicas no país de domicílio</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ No continente</li><li>○ A bordo do navio de cruzeiro</li></ul> <b>Incluindo despesas dentárias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 3.000 €</li><li>○ 1.500 €</li><li>○ 500 €</li></ul>	-	-
✓ <b>Transferência a um hospital em caso de urgência</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ No continente</li><li>○ A bordo do navio de cruzeiro</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Despesas reais</li><li>○ 5.000 €</li></ul>	-	-
✓ <b>Aconselhamento médico por telefone</b>	Despesas reais	-	-
✓ <b>Prolongação da viagem num hotel em consequência de uma doença ou de um acidente</b>	145 € por dia / 14 dias máx	-	-
✓ <b>Transferência médica</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Organizada pela seguradora</li><li>○ Não organizada pela seguradora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Despesas reais</li><li>○ 6.000 €</li></ul>	-	-
✓ <b>Retorno antecipado do(s) companheiro(s) de viagem</b>	Despesas reais	-	-



✓ <b>Tomada ao encargo de uma pessoa maior deficiente ou do seu filho de menos de 14 anos</b>	Despesas reais	-	-
✓ <b>Envio de medicamentos indisponíveis ao estrangeiro</b>	200 €	-	-
✓ <b>Retoma do circuito de viagem após restabelecimento</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Transporte até ao próximo porto</li><li>○ Despesas de hospedagem</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Ida e volta em avião classe económica ou comboio 1ª classe</li><li>○ 200 € por dia / 1 dia máx</li></ul>	-	-
✓ <b>Prolongação da estadia no hotel de um companheiro de viagem no local</b>	200 € por dia / 10 dia máx	-	-
✓ <b>Despesas de transporte do companheiro de viagem no local para ir ao hospital onde se encontra o segurado</b>	25 € por dia / 10 dia máx	-	-
✓ <b>Hospitalização no estrangeiro de mais de 5 dias sem um membro da família ao seu lado</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Transporte do acompanhante</li><li>○ Despesas de estadia no hotel do acompanhante</li><li>○ Despesas de hospedagem do acompanhante, num estabelecimento hospitalar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Ida e volta em avião classe económica ou comboio 1ª classe</li><li>○ 200 € por dia / 10 dia máx</li><li>○ 200 € por dia / 10 dia máx</li></ul>	-	-
✓ <b>Despesas de hospitalização da pessoa que se deslocou para acompanhá-lo</b>	3.000 €	-	-
✓ <b>Despesas de repatriamento dos restos mortais em caso de falecimento do segurado durante a viagem:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Organizado pela seguradora</li><li>○ Não organizado pela seguradora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Despesas reais</li><li>○ 6.000 €</li></ul>	-	-
✓ <b>Despesas de acompanhamento dos restos mortais</b>	200 € por dia / 10 dia máx	-	-
✓ <b>Indemnização em caso de hospitalização</b>	50 € por dia / 6 dia máx	-	-





<b>GARANTIA ASSISTÊNCIA NÃO MÉDICA</b>			
✓ Serviço de intérprete por telefone no estrangeiro	Despesas reais	-	-
✓ Despesas de abertura e reparação de cofres-fortes	100 €	-	-
✓ Perda das chaves do lugar de residência habitual	100 €	-	-
✓ Reembolso das despesas devido ao atraso da viagem	200 €	-	-
✓ Perda de meios de transporte em consequência de um acidente “no percurso”	300 €	-	-
✓ Prolongação obrigatória da viagem	200 € por dia / 5 dia máx	-	-
✓ Voo de ligação perdido	300 €	-	-
✓ Atrasos de viagem devido a uma sobrerreserva de voo	300 €	-	-
✓ Indemnização de serviço	300 €	-	-
✓ Retorno do Segurado em caso de falecimento de um membro da família	Despesas reais	-	-
✓ Retorno do Segurado em caso de hospitalização de um membro da família	Despesas reais	-	-
✓ Interrupção da viagem devido a um sinistro grave ocorrido no seu domicílio ou nos seus locais profissionais	Bilhete de ida e volta Avião classe económica Outro	-	-
✓ Excursões ou visitas perdidas por causa de pane ou atraso do navio ou acionamento de outra garantia	75 €	-	-
✓ Custo de um transporte alternativo devido a uma ligação perdida	75 €	-	-
✓ Serviço de informação	Despesas reais	-	-



✓ Gestão administrativa e adiantamentos para o pagamento do hospital no estrangeiro	3,000 €	-	
✓ Adiantamento da caução penal no estrangeiro	3.000 €	-	
✓ Tomada a cargo das despesas de assistência jurídica no estrangeiro	3.000 €	-	
✓ Custos de telecomunicações	Despesas reais	-	
<b>GARANTIA BAGAGENS</b>			
✓ Busca de bagagens	Despesas reais	-	-
✓ Perdas ou avarias de bagagem imputáveis ao transportador	1 500 €	-	-
✓ Danos e roubo de bagagens não registadas	750 €	-	-
✓ Roubo de objetos de valor	750 €	-	-
✓ Despesas suportadas devido a uma entrega tardia das bagagens	300 €	-	-
✓ Custos de aluguer de trajes formais	300 €	-	-
✓ Perda ou roubo dos documentos de viagem	200 €	-	-
✓ Informações sobre os procedimentos de oposição de cartões	Despesas reais	-	-
✓ Envio de artigos pessoais	Despesas reais	-	-
✓ Roubo, destruição ou deterioração das bagagens e dos artigos pessoais transportados num veículo	750 €	-	-
<b>GARANTIA RESPONSABILIDADE CIVIL</b>			
✓ Responsabilidade civil privada	30.000 €	-	-
<b>GARANTIA ACIDENTE</b>		<b>Indemnização máxima por sinistro: 5.000.000 €</b>	
✓ Seguro acidente (falecimento e invalidez permanente) 24 horas	25.000 €	-	-



Numero de apolice: IB2400421PTCO2

✓ Seguro acidente (falecimento e invalidez permanente) nos transportes públicos	25.000 €	-	-
---	----------	---	---



## Proteção dos dados pessoais

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

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

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

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

Europ Assistance S.A.

2, rue Pillet-Will

75009 Paris, França

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

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

Recolhemos e processamos os seus dados pessoais para diferentes fins.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Que dados pessoais utilizamos?

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

Poderá exercer os seguintes direitos relativamente aos seus dados pessoais

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

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

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



Numero de apolice: IB2400421PTCO2

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

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

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

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

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

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

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

### Como apresentar uma reclamação?

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



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

Pode contactar a CNIL através da ferramenta de reclamações online:

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

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

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

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