



Seguro de Viagem Anual VIP SEGURO MULTIASSISTÊNCIA EM VIAGEM CONDIÇÕES GERAIS

ERGO-ANUAL_VIP_V012026_0126

Índice

I	INFORMAÇÃO LEGAL	1
II	DEFINIÇÕES	2
III	NORMAS QUE REGULAM O SEGURO EM GERAL	3
IV	GARANTIAS	6
1	BAGAGENS	6
2	DEMORAS	7
3	ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS	7
4	RESPONSABILIDADE CIVIL	9
5	CANCELAMENTO DE VIAGEM	10
6	REEMBOLSO DE FÉRIAS	13
V	DISPOSIÇÕES ADICIONAIS	14

I.- INFORMAÇÃO LEGAL

Informa-se às Pessoas Seguras que:

- O seguro é prestado ao abrigo do direito de estabelecimento pela ERGO SEGUROS DE VIAJE, Sucursal en España, com sede na Avda. Isla Graciosa,1, CP. 28703 San Sebastián de los Reyes, (Madrid), que é o estabelecimento permanente da entidade alemã ERGO Reiseversicherung AG. O Estado-Membro que exerce o controlo é a Alemanha, e as autoridades de controlo e supervisão são o Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurhelndorfer Str. 108, 53117 Bonn (Alemanha).
- ERGO SEGUROS DE VIAJE, Sucursal en España tem o CIF W0040918E está inscrita no Registro Mercantil de Madrid, Tomo 33.458, Folio 123, Sección 8, Hoja M-602242, Inscripción 1ª, estando também autorizada e inscrita no Registro Especial de Entidades Aseguradoras en España com o número E0217.
- Em Portugal a ERGO SEGUROS DE VIAJE, Sucursal en España (código ASF 4994) atua em livre prestação de serviços, tendo como agência de subscrição para efeitos de distribuição de seguros Predictable Lda., com sede em CONSIGLIERI PARK, Estrada Consiglieri Pedroso, n.º 71 - Edifício D - 2.º Andar - D, Queluz de Baixo, 2730-055 Barcarena, registada na autoridade de supervisão portuguesa sob o Código RSF n.º 419468681.
- ERGO publicará com carácter anual uma informação sobre a sua situação financeira e de solvabilidade, a qual poderá ser consultada em: www.ergo.com
- A lei aplicável ao presente contrato é a lei portuguesa, designadamente o Decreto-lei n.º 72/2008, de 16 de abril, bem as normas correspondentes da lei comercial e civil.
- O contrato de seguro será celebrado entre ERGO Seguros de Viaje, Sucursal en España, em livre prestação de serviços em Portugal, doravante designada como SEGURADORA, e o TOMADOR DO SEGURO mencionado nas Condições Particulares, e será distribuído por Predictable Lda.
- O contrato de seguro é regulado pelas Condições Gerais, Especiais e Particulares desta apólice, de harmonia com as declarações constantes na proposta que lhe serviu de base e da qual faz parte integrante.
- Se o conteúdo do contrato divergir da proposta de seguro apresentada ou do acordado entre as partes, O TOMADOR DO SEGURO pode apresentar uma reclamação à Seguradora no prazo de um mês a contar da entrega da apólice, a fim de rectificar a divergência existente. Decorrido este prazo sem que a reclamação tenha sido efectuada, aplicar-se-á o disposto no presente documento.
- A política de privacidade está disponível no nosso site www.ergo-segurosdeviagem.pt/pt/teccao-de-dados, estando também disponível um resumo do mesmo no presente documento.

DESISTÊNCIA:

- No caso de contrato de seguro celebrado à distância, o consumidor dispõe de um prazo de catorze dias a contar da data de subscrição do contrato para resolve-lo, desde que este não tenha iniciado os seus efeitos.
- Para exercer este direito, pode enviar uma carta por correio registado, ou por qualquer outro meio que faça prova da sua data de envio e recepção, para Consiglieri Park Estrada Consiglieri Pedroso, n.º 71 - Edifício D - 2.º Dto., Queluz de Baixo, 2730-055 Barcarena ou para o endereço de e-mail info@predictable.pt. Na comunicação deve identificar a apólice em causa, indicando a sua data de contratação e número.
- Caso o consumidor pretenda exercer o referido direito em momento em que o contrato de seguro já tenha iniciado os seus efeitos, este deverá pagar a parte proporcional do prémio correspondente ao serviço efectivamente prestado até à data da cessação do contrato. O prémio não pago será reembolsado no prazo de 30 dias após a recepção do seu pedido.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

- De acordo com o disposto legalmente, esta Entidade SEGURADORA dispõe de um Serviço de Atendimento ao Cliente, que resolverá, no prazo máximo de vinte dias a partir da data da apresentação, as queixas ou as reclamações formuladas pelo tomador, pelas PESSOAS SEGURAS ou seus BENEFICIÁRIOS, ou por terceiros prejudicados, que possam resultar da aplicação do presente contrato de seguro.
- As queixas e reclamações serão formuladas por escrito e deverão ser dirigidas ao Serviço de Atendimento ao Cliente por correio eletrónico para o endereço sac.pt@ergo-segurosdeviagem.pt
- Para esse efeito, entender-se-á como Queixa qualquer questão que se refira ao funcionamento dos serviços prestados às PESSOA SEGURAS pela SEGURADORA motivada por atrasos, desatenções ou qualquer outro tipo de atuação incorreta que se observe no funcionamento da entidade. Entender-se-á como Reclamação a apresentada pelos SEGURADOS e que deixe claro, com a pretensão de obter a restituição do seu interesse ou direito, factos concretos referentes a ações ou omissões da Empresa que, no seu entender, supõem para quem as formula um prejuízo para os seus interesses ou direitos por incumprimento de contra tos, do regulamento de transparência e proteção da clientela ou das boas práticas e usos.

PROVEDOR DO CLIENTE

- Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo serviço de reclamações da ERGO Seguros de Viaje. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à ERGO Seguros de Viaje às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.
- As reclamações devem ser dirigidas ao Provedor do cliente da ERGO Seguros de Viaje, através do e-mail: provedordocliente@ergo-segurosdeviagem.pt

II.-DEFINIÇÕES:

Neste contrato entende-se por:

SEGURADORA: ERGO Seguros de Viaje Sucursal en España, em livre prestação de serviços em Portugal, conforme indicado na seção anterior de Informações Legais.

AGÊNCIA DE SUBSCRIÇÃO: Predictable Lda., que é a entidade que assegura a distribuição dos seguros da Seguradora.

TOMADOR DO SEGURO: A pessoa física ou jurídica que, juntamente com a SEGURADORA, assina esta apólice, e a quem correspondem as obrigações decorrentes da mesma, salvo aquelas que, por sua natureza, devam ser cumpridas pela PESSOA SEGURA.

PESSOA SEGURA: Cada uma das pessoas físicas, titulares do objecto do seguro e que figuram nas Condições Particulares da apólice, sob este título.

FAMILIARES: Serão considerados familiares do PESSOA SEGURA, o seu cônjuge, companheiro em união de facto ou pessoa que conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA, os seus familiares de primeiro e segundo grau de consanguinidade (pais, filhos, avós e netos) assim como tios, sobrinhos, enteados, meios irmão, irmãos sem laços de sangue, sogras, cunhados, genros e noras. Na modalidade de contratação Familiar ficarão seguros um máximo de dois adultos e os menores de 25 anos que pertençam ao agregado familiar.

DOMICÍLIO DA PESSOA SEGURA: Aquele de sua residência em Portugal.

BENEFICIÁRIO: Pessoa física ou jurídica, que mediante a cessão prévia da PESSOA SEGURA, é titular do direito à indemnização.

VIAGEM: Entender-se-á por viagem, todo o deslocamento realizado fora do domicílio habitual da PESSOA SEGURA, a partir da sua saída e até à sua volta ao mesmo, no fim do deslocamento, não se considerando como tal as estadias que possa ter no próprio domicílio durante o período de cobertura.

RECEPTIVO: Todo o tipo de viagem com destino Portugal, na qual a PESSOA SEGURA tiver seu domicílio no estrangeiro.

Para efeito das prestações de garantias e limites de indemnização descritos em cada uma delas, o domicílio da PESSOA SEGURA é o da sua residência habitual em seus diferentes países de origem, assim sempre que aparecer a palavra PORTUGAL, entender-se-á que é o país de origem da PESSOA SEGURA.

As garantias de assistência serão válidas, somente, a mais de 30 km do domicílio habitual da PESSOA SEGURA, em seu país de origem.

BAGAGEM: Todos os objectos de uso pessoal que a PESSOA SEGURA leve com ele durante a viagem, bem como os expedidos por qualquer meio de transporte.

SEGURO A PRIMEIRO RISCO: A forma de seguro na qual está garantida uma quantidade determinada, até a qual está coberto o risco seguro, com independência do valor total, sem que, portanto, seja de aplicação a regra proporcional.

PRÉ-EXISTÊNCIAS CONHECIDAS /NÃO CONHECIDAS: É considerada uma pré-existência conhecida ou não, como aquela que antes da contratação do seguro ou do início da viagem, estivesse diagnosticada, em tratamento, em estudo e que ainda não fosse possível chegar a um diagnóstico definitivo, ou que tenha sido descoberta à posteriori, durante o processo de gestão do sinistro ou de assistência pelos serviços médicos da Seguradora.

ACIDENTE: Entende-se por acidente a lesão corporal derivada de uma causa violenta, súbita, externa e alheia à intencionalidade da PESSOA SEGURA, que cause invalidez permanente, total ou parcial, ou morte.

EPIDEMIA: Doença que se propaga ao mesmo tempo e num mesmo país ou região a um grande número de pessoas, sempre que declarada ou reconhecida oficialmente pelas autoridades competentes do local onde tem lugar, por pressupor uma emergência sanitária e um risco extraordinário para a saúde pública.



PANDEMIA: Doença epidémica propagada por uma zona extensa (vários países ou continentes) e que afeta uma parte considerável da população. Para efeitos das garantias deste contrato é considerado que o surto chegou ao grau de pandemia a partir do momento em que a OMS efetue uma declaração oficial em virtude da qual considere que se alcançou esse nível.

GUERRA: Para este efeito será entendido como situação de guerra (declarada ou não), a existência de conflitos bélicos de qualquer natureza e alcance. Sejam eles militar ou civil, nacional ou internacional ou qualquer conflito armado de características similares que se desenrole num país, território ou zona deste. Para determinar a possível existência de um conflito armado e o momento em que o conflito armado teve início, serão tidas em conta, entre outras circunstâncias, os Conselhos aos Viajantes elaboradas e publicadas pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros de Portugal <https://portaldascomunidades.mne.gov.pt/pt/>, bem como o momento em que o Governo de Portugal recomenda aos seus nacionais que não viajem para o país ou zona, ou que abandonem o mesmo.

ATIVIDADE DESPORTIVA: Para efeitos desta apólice, a prática desportiva, de acordo com o seu nível de risco, será agrupada, em cada caso, segundo se detalha em seguida.

Grupo A: atletismo, atividades em ginásio, cicloturismo, curling, excursionismo, jogging, jogos com bola, jogos de praia e atividades de campismo, caiaque, natação, orientação, paddle surf, pesca, raquetes de neve, segway, caminhada, snorkel, trekking abaixo de 2000 metros de altitude e qualquer outra atividade com características semelhantes.

Grupo B: BTT, desportos de tiro / caça menor, esqui de fundo, motas de neve, navegação à vela, paintball, patinagem, canoagem, ponte tibetana, rocódromo, percursos em 4 x 4, sobrevivência, surf e windsurf, tirolesa, trekking entre 2000 e 3000 metros de altitude, trenó em estações de esqui, trenó com cães (mushing), turismo equestre e qualquer outra atividade com características semelhantes.

Grupo C: airtour, canyoning, mergulho e atividades subaquáticas a menos de 20 metros de profundidade, boulder até 8 metros de altura, equitação, trekking entre 3000 e 5000 metros de altitude escalada desportiva, esgrima, espeleologia a menos de 150 metros de profundidade, esqui aquático, fly surf, hydrob ob, hydrospeed, kitesurf, canoagem em águas bravas, psicobloc até 8 metros de altura, moto-quatro, rafting, rapel, bungee jumping e qualquer outra atividade com características semelhantes.

Grupo D: atividades desenvolvidas a mais de 5000 metros de altitude, atividades subaquáticas a mais de 20 metros de profundidade, artes marciais, voos ou viagens aeronáuticos, big wall, bobsleigh, boxe, corridas de velocidade ou resistência, caça maior, ciclismo em pista, ciclismo em percurso, ciclocross, desportos de luta, desportos com motociclos, escalada alpina, escalada clássica, escalada em solo integral, escalada em gelo, academias e associações desportivas, mergulho espeleológico, espeleologia a mais de 150 metros de profundidade, espeleologia em grutas virgens, desportos de inverno, lancha rápida, luge, polo, rãguebi, trial, skeleton e, em qualquer caso, a prática desportiva profissional.

Verifique o ponto prática desportiva incluído na secção Normas que regulam os seguros em geral destas Condições Gerais, onde é definido o âmbito de cobertura para cada um dos grupos detalhados.

Em caso algum serão coberta a participação em competições desportivas, oficiais ou privadas, treinos, provas e apostas. Para efeitos desta apólice entender-se-á sempre por “competição” todas as ocasiões em que a atividade desportiva se realizar no âmbito de uma ação ou evento cuja organização esteja a cargo de terceiros que não o TOMADOR e/ou a PESSOA SEGURA.

PRÉMIO: O preço do seguro. Contém também os impostos legalmente aplicáveis.

CAPITAL SEGURO: A quantidade fixada nas Condições Gerais e Particulares, que constitui o limite máximo da indemnização ou reembolso a ser paga pela SEGURADORA pelo conjunto dos sinistros ocorridos durante a vigência da apólice.

PRÓTESE: todo o material que substitua um órgão ou uma parte desse órgão de forma a conseguir o bom funcionamento da parte ou do órgão que foi substituído de forma definitiva. Serão considerados de maneira expressa as próteses como, stents, excertos vasculares ou pacemaker.

SINISTRO: é qualquer evento susceptível ser garantido por este seguro. Considera-se um único sinistro, o acontecimento ou série de acontecimentos lesivos originados pela mesma causa, independentemente do número de reclamantes ou participações apresentadas.

APÓLICE: é o documento, ou conjunto de documentos, relativos às condições do seguro, incluindo as Condições Particulares (que incluem os riscos cobertos e seus limites), as Condições Gerais (que os explicam e detalham), bem como as condições especiais e actas adicionais ou anexos que se subscrevem em complemento, que modifiquem, estendam ou ampliem os anteriores.

FASE TERMINAL: aquela que progride irreversivelmente para a morte do doente, previsível nas 72 horas seguintes à declaração da equipa médica assistente.

LAYOFF: Redução temporária dos períodos normais de trabalho ou suspensão dos contratos de trabalho por iniciativa das empresas, durante um determinado tempo, desde que tais medidas sejam indispensáveis para assegurar a viabilidade da empresa e para a manutenção dos postos de trabalho, nos termos dos artigos 298º a 308º do Código do trabalho.

PERÍODO DE CARÊNCIA: Período durante o qual as garantias do contrato não vigoram.

III.- NORMAS QUE REGULAM O SEGURO EM GERAL

O tomador do seguro declara que recebe essas informações e que as transmite às pessoas seguras

1. EXTENSÃO GEOGRÁFICA

As garantias deste seguro têm efeito em todo o mundo.

Em Portugal as garantias de assistência serão válidas unicamente, a mais de 30 quilómetros do domicílio habitual da PESSOA SEGURA, excepto nas Regiões Autónomas de Madeira e dos Açores, onde o serão a mais de 15 quilómetros.

2. EFEITO DO CONTRATO

- Despesas de Cancelamento da Viagem:** Esta garantia deverá ser contratada desde o momento da realização da reserva da viagem até que a mesma se confirme. Assim mesmo, poderá ser contratada durante os 10 dias seguintes à confirmação da reserva, nesse caso será aplicado um período de carência de 72 horas a contar da data de contratação do seguro.



- b) **Outras Garantias:** Este contrato surte efeito às 00:00 horas do dia indicado nas Condições Particulares como início da viagem, finalizando às 24 horas do dia indicado nas Condições Particulares. Quando o seguro for contratado uma vez iniciada a viagem, **será aplicado um período de carência de 72 horas a contar do momento da contratação do seguro e ficarão sem efeito as garantias relacionadas com o roubo da bagagem segura.**

É condição imprescindível para a sua entrada em vigor que a PESSOA SEGURA, ou o TOMADOR CONTRATANTE, tenha pagado o recibo do prémio correspondente, estabelecendo-se como domicílio de pagamento o da SEGURADORA. **O prémio não será sujeito a devolução após o início da viagem ou o início da vigência de qualquer uma das garantias do contrato.**

Nos casos em que a duração de seguro seja estendida após o momento da contratação ou se for subscrita uma nova apólice após a inicial e a Pessoa Segura tiver sido atendida pela ocorrência de um sinistro comunicado dentro do período inicialmente contratado, a extensão de datas de cobertura não afeta tal sinistro, terminando a obrigação do Segurador sobre esse sinistro nas datas inicialmente contratadas. Da mesma forma, não serão objeto de cobertura aqueles sinistros ocorridos anteriormente à comunicação da extensão da vigência do seguro e que não tivessem sido comunicadas ao Segurador dentro do período inicial do contrato.

3. DURAÇÃO DO CONTRATO

A vigência do contrato será anual, de acordo com as datas indicadas nas Condições Particulares da apólice.

Se nos dois meses anteriores ao termo do prazo de vigência da apólice, nenhuma das partes notificar a parte contrária da sua intenção de cessar o contrato de seguro, este renovar-se-á automaticamente por um novo período de um ano e assim sucessivamente. No caso do TOMADOR DE SEGURO, este prazo de pré-aviso à SEGURADORA é reduzido para um mês.

Não são garantidas estadias superiores a 34 dias consecutivos.

4. VIAGEM A ZONAS DE RISCO OU GUERRA / INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE O DESTINO DA SUA VIAGEM

Esta apólice não oferece cobertura para viagens a países ou territórios em estado de guerra. Caso a PESSOA SEGURA já esteja no destino quando uma situação desse tipo se desencadear, a cobertura do seguro será mantida por 14 dias a partir do início do conflito armado. Durante este período, será necessário que a PESSOA SEGURA contacte a SEGURADORA para comunicar a sua situação e avaliar a possibilidade de emitir um complemento à sua apólice de seguro que estabeleça novas condições especiais de cobertura. Caso não seja possível emitir suplemento da apólice que dê cobertura para a nova situação, a PESSOA SEGURA deve tomar a decisão de deixar a área ou continuar a viagem, **sem cobertura, sob sua responsabilidade.**

5. SANÇÕES E EMBARGOS INTERNACIONAIS

De acordo com as obrigações legais derivadas da política de negócios estrangeiros de Portugal em matéria de sanções internacionais, as coberturas do presente seguro e o pagamento das indemnizações ou prestações contempladas no mesmo, não serão exigíveis ao Segurador em caso de contravenção com qualquer tipo de sanção ou embargo internacional, de natureza económica, comercial ou financeira adoptada pelas Nações Unidas, União Europeia, reino Unido ou Estados Unidos e que resultem vinculativas para Portugal. O Segurador reserva o direito de recusar o pagamento da indemnização ou da prestação solicitada pelo tomador do seguro ou pela pessoa segura se ficar comprovado que pesa sobre os mesmos uma sanção internacional que proíbe dar cobertura de seguro, nos termos veiculados na resolução sancionatória correspondente.

Será igualmente aplicável o disposto no anterior paragrafo caso existam sanções internacionais comerciais, económicas ou financeiras adoptadas contra a administração ou organismos públicos de países ou estados, como por exemplo Coreia do Norte, Síria, ou os sancionados pelo conflito da Crimeia e restantes países sobre os quais recaiam sanções deste tipo e que figurem nas listas das Nações Unidas, União Europeia, Reino Unido e Estados Unidos, no quadro das relações internacionais vigentes.

6. PRÁTICA DESPORTIVA

As garantias deste seguro estendem-se à prática desportiva das actividades referidas nos grupos A e B.

Em caso algum serão cobertas por esta apólice as actividades dos grupos C e D.

7. RECURSOS CONTRA TERCEIROS

Excepto na garantia de Acidentes, a SEGURADORA ficará sub-rogada nos direitos e nas acções que correspondam à PESSOA SEGURA, face a terceiros e que tenham motivado a intervenção da PESSOA SEGURA, até ao total do custo dos serviços prestados ou sinistros indemnizados.

8. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A jurisdição competente para qualquer acção derivada deste contrato será a dos Juízes e Tribunais de Portugal.

9. SINISTROS E PRESTAÇÕES POR ASSISTÊNCIA

A activação das garantias de Assistência será sempre realizada por qualquer um dos meios que a companhia coloca à disposição dos seus segurados. Se a comunicação for realizada por telefone, o SEGURADOR suportará o respectivo custo mediante a apresentação da factura correspondente. As reclamações relativas aos restantes riscos serão realizadas por escrito a qualquer dos canais telemáticos ou físicos que a companhia coloca à disposição da Pessoa Segura.



9.1. Obrigações da PESSOA SEGURA

- a) Assim que o sinistro ocorrer, o TOMADOR DO SEGURO, a PESSOA SEGURA ou os BENEFICIÁRIOS deverão empregar todos os meios que estejam ao seu alcance para minimizar as consequências do mesmo.
- b) A TOMADOR, a PESSOA SEGURA ou seus interessados, deverão avisar a agência na qual compraram a viagem coberta pelo seguro ao momento de ocorrer alguma das causas que possam ser origem de reembolso de despesas de cancelamento de viagem, de acordo ao indicado em tal garantia de Despesas de Cancelamento. Se a causa do cancelamento de viagem for uma doença ou um acidente, o Segurado deve procurar aconselhamento médico logo que ocorra o problema médico que está na origem do acancelamento.
- c) O TOMADOR, a PESSOA SEGURA ou seus interessados deverão comunicar à SEGURADORA a ocorrência de um sinistro, dentro do prazo máximo de SETE dias, CONTADOS a partir da data em que foi conhecido, podendo a SEGURADORA reclamar os danos e prejuízos causados pela falta desta declaração, salvo que fique demonstrado que esta teve conhecimento do sinistro por outro meio.
- d) A PESSOA SEGURA deve fornecer todas as provas razoáveis solicitadas pela Seguradora sobre as circunstâncias e consequências do sinistro com o fim de levar a cabo as prestações garantidas nas condições da apólice. Após ter incorrido em despesas cobertas por esta apólice, deve enviar faturas/recibos originais das mesmas.
- e) A PESSOA SEGURA deve proceder imediatamente solicitando a comprovação dos danos ou do desaparecimento da bagagem, por pessoas ou autoridades competentes: chefe de estação, Representante qualificado de companhias aéreas, de navegação e de transportes, Directores de Hotéis, etc. e assegurar-se que as suas circunstâncias e importância se reflectam num documento que enviará à SEGURADORA.
- f) A PESSOA SEGURA, bem como seus beneficiários, em relação às garantias da presente apólice, exoneram do sigilo profissional os médicos que os tenham atendido, como consequência da ocorrência de um sinistro, para que estes possam facilitar informações médicas à SEGURADORA, bem como sobre os antecedentes clínicos em relação ao caso, para a correcta avaliação do sinistro. A SEGURADORA não poderá fazer outro uso, diferente do indicado, das informações obtidas.
- g) Se a SEGURADORA tivesse efectuado um pagamento a um terceiro e se verificasse posteriormente que essas despesas não são cobertas pelo seguro, a PESSOA SEGURA terá de reembolsar o montante à SEGURADORA num prazo máximo de 30 dias a contar da data do pedido efectuado pela Companhia.
- h) Em caso de roubo, a PESSOA SEGURA denunciará o sucedido à Polícia ou à Autoridade do lugar imediatamente, e justificará o acontecido à SEGURADORA.
Se os objectos forem recuperados antes do pagamento da indemnização, a PESSOA SEGURA deverá tomar posse deles e a SEGURADORA apenas estará obrigada a pagar os danos sofridos.
- i) A PESSOA SEGURA deverá fazer acompanhar nas reclamações por demoras, o documento justificativo da ocorrência do sinistro.
- j) Em caso de sinistro de Responsabilidade Civil, o TOMADOR, a PESSOA SEGURA ou seus interessados não devem aceitar, negociar ou rejeitar nenhuma reclamação sem a expressa autorização da SEGURADORA.
- k) No caso de Cancelamento da viagem, a PESSOA SEGURA deverá fornecer os documentos que certifiquem ou justifiquem a ocorrência do sinistro, assim como as facturas ou comprovativos das despesas.

9.2. Assistência à PESSOA SEGURA. Trâmites

- a) A PESSOA SEGURA solicitará a assistência por telefone, devendo indicar o seu nome, o número da apólice do seguro, o lugar e o número de telefone de onde está e a descrição do problema que tem formulado.
- b) A SEGURADORA **não se responsabiliza pelos atrasos ou incumprimentos, devidos à força maior ou às especiais características administrativas ou políticas de um determinado país.** Em todo o caso, se não for possível uma intervenção directa por parte da Companhia, a PESSOA SEGURA será reembolsada após o seu regresso a Portugal ou, em caso de necessidade, se estiver num país onde não ocorra a circunstância anterior, das despesas ocasionadas e garantidas mediante a apresentação dos comprovativos correspondentes.
- c) As prestações de carácter médico e de transporte sanitário deverão efectuar-se mediante acordo do médico que assista a PESSOA SEGURA com a equipa médica da SEGURADORA. **Não ficarão cobertas pela apólice, salvo em caso de força maior e devidamente comprovado que não poderia razoavelmente ter procedido à comunicação devida em momento anterior àquele em que o fez, as prestações médicas ou de transporte que a PESSOA SEGURA considere unilateralmente requisitar e receber por sua exclusiva vontade, sem autorização nem conhecimento da SEGURADORA.**
- d) Se a PESSOA SEGURA tiver direito a reembolso do bilhete não consumido, ao fazer uso das garantias de transporte, repatriamento, ou regresso antecipado, tal reembolso será revertido para a SEGURADORA. Também, em relação às despesas de deslocamento das pessoas seguras, a SEGURADORA apenas fica responsável pelas despesas suplementares exigidas pelo evento no qual excedam os inicialmente previstos pelas PESSOAS SEGURAS.
- e) As indemnizações fixadas nas garantias descritas são complementares de outras prestações que a PESSOA SEGURA tiver direito, ficando este obrigado a efectuar as gestões necessárias para recobrar estas despesas das entidades obrigadas ao pagamento e a ressarcir a SEGURADORA pelas quantias antecipadas.

9.3. Avaliação de danos.

- a) A indemnização, nos danos materiais, será determinada sobre a base do valor de reposição no dia do sinistro, eduzida a depreciação por uso. Na cobertura de Despesas de Cancelamento de Viagem, sobre a base do valor do cancelamento no dia do sinistro.
- b) Se as partes estiverem de acordo sobre o montante e a forma da indemnização, a SEGURADORA deverá pagar o capital acordada. Em caso de desconformidade, actuar-se-á de acordo com o disposto na legislação em vigor.



9.4. Pagamento da indemnização.

- a) O pagamento da indemnização será realizado dentro dos vinte dias seguintes da data do acordo amistoso entre as partes.
- b) Se antes deste prazo a SEGURADORA não tiver realizado nenhum pagamento, a PESSOA SEGURA não poderá reclamar juros pelo período anterior.
- c) Para o pagamento ou reembolso de despesas de cancelamento de viagem, deverão ser proporcionados os seguintes documentos:
 - Condições Particulares do seguro.
 - Atestado médico indicando a natureza exacta e a data de início da doença ou das lesões, bem como a impossibilidade de realizar a viagem.
 - Certidão de óbito, se for o caso.
 - Factura paga pelas despesas de cancelamento.
 - Factura do custo das férias.
 - Boletim de inscrição ou de reserva, ou fotocópia do bilhete.
 - Bilhete de Identidade ou documento similar.
 - E, em geral, todo documento que demonstre a natureza, as circunstâncias e a importância do sinistro.

9.5. Não aceitação de sinistro

Se de má-fé a PESSOA SEGURA apresentar falsas declarações, exagerar na quantidade dos danos, pretender destruir ou fazer desaparecer objectos existentes antes do sinistro, dissimular ou subtrair tudo ou parte dos objectos seguros, empregar como justificativo documentos inexactos ou utilizar meios fraudulentos, perde todo o direito a indemnização pelo sinistro.

IV.- GARANTIAS

1. BAGAGENS

1.1. Perdas Materiais.

A SEGURADORA garante, até à soma fixada nas Condições Particulares, e salvo as exclusões indicadas nestas Condições Gerais, o pagamento da indemnização das perdas materiais sofridas pela bagagem, durante as viagens e estadias fora do domicílio habitual da PESSOA SEGURA, a consequência de:

- Roubo (a estes efeitos, entende-se por roubo somente a subtracção cometida mediante violência ou intimidação às pessoas ou com a utilização de força).
- Avarias ou danos causados directamente por incêndio ou roubo.
- Avarias e perda definitiva, total ou parcial, ocasionadas pela transportadora.

Os objectos de valor ficam abrangidos até 50% da soma assegurada sobre o conjunto da bagagem. Por objectos de valor entendem-se jóias, relógios, objectos de metais nobres, peles, quadros, objectos de arte, prata e ourivesaria em metais preciosos, objectos únicos, telemóveis e seus acessórios, câmaras e complementos de fotografia e vídeo, radiofonia, de registo ou de reprodução de som ou imagem, bem como seus acessórios, material de

informática de toda classe, maquetes e acessórios de telecomando, rifles, espingardas de caça, bem como seus acessórios ópticos, cadeiras de rodas e aparelhos médicos.

As jóias e as peles estão garantidas somente contra roubo e somente quando forem colocadas no cofre de um hotel, ou se a PESSOA SEGURA as leve com ele.

As bagagens deixadas em veículos automotores consideram-se asseguradas somente se estiverem na bagageira fechada com chave. Das 22 horas até às 6 horas, o veículo deve permanecer no interior de um parque de estacionamento fechado e vigiado; com excepção dos veículos confiados a uma transportadora.

Os objectos de valor deixados no interior da bagageira de um veículo somente ficam amparados quando este estiver numa garagem ou parque de estacionamento vigiado.

• Fica expressamente derogada a aplicação de regra proporcional em caso de sinistro desta garantia, a ser liquidada a primeiro risco.

1.2. Demora na entrega.

Fica igualmente coberta pelo seguro, prévia apresentação de facturas, a compra de artigos necessários, devidamente justificados, ocasionada por uma demora de 24 horas ou mais na entrega da bagagem facturada, qualquer que seja a causa, até ao limite estabelecido das Condições Particulares.

Caso a demora ocorra na viagem de regresso, apenas está coberta se a entrega da bagagem atrasar mais de 48 horas a partir do momento da chegada. Em nenhum caso esta indemnização pode ser acumulada à indemnização base do seguro (1.1 Perdas materiais).

EXCLUSÕES

Não estão cobertas por esta garantia:

- a) **Mercadorias e material de uso profissional, moeda, bilhetes de banco, bilhetes de viagem, colecções de selos, títulos de qualquer natureza, documentos de identidade e, em geral, todo documento e valores em papel, cartões de crédito, fitas e/ou discos com memória, documentos registados em bandas magnéticas ou filmados, colecções e material de carácter profissional, próteses, óculos e lentes de contacto. Para estes efeitos, não se consideram material profissional os computadores pessoais.**



- b) O furto, salvo no interior dos quartos de hotel ou apartamento, quando estes estiverem fechados com chave. (Para estes efeitos, entende-se por furto aquela subtração cometida ao descuido, sem que ocorra violência nem intimidação das pessoas, sem utilização de força).
- c) Os danos devidos a desgaste normal ou natural, vício próprio e embalagem inadequada ou insuficiente. Os danos causados pela acção lenta da intempérie.
- d) As perdas resultantes de objecto, não confiado a uma transportadora, que tenha sido simplesmente extraviado ou esquecido.
- e) O roubo proveniente da prática de campismo ou caravana em acampamentos livres, ficando totalmente excluídos os objectos de valor em qualquer modalidade de acampamento.
- f) Danos, perdas ou roubos, ocasionados por deixar sem vigilância pertences e objectos pessoais num local público ou num local colocado à disposição de vários ocupantes.
- g) A quebra, a menos que seja causada por um acidente do meio de transporte, por roubo simples ou com fractura, por agressão a mão armada, por incêndio ou extinção do mesmo.
- h) Os danos causados directa ou indirectamente por guerra, desordens civis ou militares, rebeliões populares, greves, terremotos, pandemias e radioactividade.
- i) Os danos causados intencionalmente pela PESSOA SEGURA, ou negligência grave deste e os ocasionados por derrame de líquidos que estejam dentro da bagagem.
- j) Todos os veículos motorizados, bem como seus complementos e acessórios.

2. DEMORAS

2.1. Perda de conexões por demoras do meio de transporte.

Se o meio de transporte público atrasar e como consequência deste atraso ocorrer a impossibilidade de conexão com o seguinte meio de transporte público fechado e previsto no bilhete, a SEGURADORA abonará até ao limite estabelecido nas Condições Particulares as despesas incorridas na espera.

As despesas cobertas por estas garantias se referem, em todo caso, às incorridas no local onde seja ocasionado o atraso.

Não estão cobertas por esta garantia:

- a) Greves e conflitos sociais.
- b) Perdas que ocorram em caso de terrorismo, guerras (civis ou estrangeiras) declaradas ou não, manifestações e movimentos populares, revoltas, motins, comoção civil e sabotagem.
- c) Perdas provocadas por irradiação proveniente de transmutação ou desintegração nuclear ou radioactividade, bem como as derivadas de agentes biológicos ou químicos.

3. ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS

A SEGURADORA coloca à disposição da PESSOA SEGURA um serviço permanente 24 horas para a assistência às pessoas.

3.1. Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização.

A SEGURADORA assume, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares e em complemento do sistema de segurança social público (por exemplo através do cartão europeu de saúde em viagens fora de Portugal) e/ou privado de saúde, as despesas médicas e cirúrgicas, farmacêuticas, de hospitalização e ambulância que a pessoa segura necessite durante a viagem, em consequência de uma doença ou acidente verificado no decurso da mesma.

Em caso de roubo de bagagem que contivesse os medicamentos que a Pessoa Segura estivesse a utilizar para o tratamento da sua doença crónica ou pré-existente, a Seguradora, assumirá até 150 €, as despesas com uma consulta médica para obtenção de nova receita.

Em caso de doenças ou acidentes ocorridos fora de Portugal fica estabelecido um limite temporal de 365 dias para a cobertura de assistência médica, a contar desde a ocorrência do evento seguro. Se nesse caso, o prognóstico médico indica que a doença ou o acidente sofrido pela pessoa segura durante a viagem irá requerer, em virtude da sua gravidade, um tratamento de longa duração, e entende-se para este efeito, como aquele em que se preveja superar os 60 dias desde a data do primeiro diagnóstico até aplicadas todas as medidas e tratamentos necessários para obter a estabilização ou a alta hospitalar da Pessoa Segura, ou até quando se considere possível, com base na análise e conclusões da equipa médica que assiste a Pessoa Segura em conjunto com o departamento médico da Seguradora, o transporte da Pessoa Segura e dos seus familiares acompanhantes ao seu lugar de residência habitual no momento que o seu estado de saúde o permita, em condições de segurança, para que possa seguir com os tratamentos no seu lugar de residência habitual pelos meios de assistência sanitária que disponha quando não se encontra em viagem fora do seu domicílio.

Em qualquer caso, **as despesas de odontologia limitam-se a 300,00€** ficam cobertas as despesas odontológicas que necessitem de um tratamento de urgência (cura, extracções, limpezas de boca e radiologia simples convencional) pelo aparecimento de problemas graves como infeções, dores, traumas ou em consequência de um acidente (tratamento odontológico que seja necessário aplicar na denteição natural)

Se a presente apólice tiver sido contratada para viagens em receptivo e tal for indicado nas Condições Particulares, os limites referidos na garantia de despesas médicas, serão aplicados de forma inversa, portanto, o capital para despesas médicas indicado nas condições particulares para despesas médicas incorridas em Portugal seria aplicado no país de origem da pessoa segura e o capital para despesas médicas incorridas no estrangeiro seria aplicado em Portugal.



3.2. Repatriação ou transporte sanitário de feridos ou doentes.

Em caso de acidente ou doença sofrido pela PESSOA SEGURA, a SEGURADORA encarregar-se-á do transporte ao centro hospitalar mais próximo que disponha das instalações necessárias ou até ao seu domicílio.

Também, a equipa médica da SEGURADORA em contacto com o médico que trate a PESSOA SEGURA supervisionará que o atendimento prestado seja adequado.

Se a PESSOA SEGURA for hospitalizado num centro hospitalar longe de seu domicílio habitual, a SEGURADORA encarregar-se-á do traslado ao domicílio quando este puder ser realizado.

O meio de transporte utilizado em cada caso será decidido pela equipa médica da SEGURADORA em função da urgência e da gravidade do caso. Quando o paciente estiver num hospital com infra-estrutura adequada para atender satisfatoriamente o problema médico que a PESSOA SEGURA apresentar, o transporte sanitário do mesmo poderá ser postergado pelo tempo suficiente para que a gravidade do problema seja superada permitindo realizar a deslocação em melhores condições médicas. **A utilização de avião sanitário especialmente acondicionado, se necessário na opinião da equipa médica da seguradora, só está incluída na Europa e nos países que circundam o Mediterrâneo.**

3.3. Repatriação ou transporte de falecidos.

Em caso de falecimento da PESSOA SEGURA, a SEGURADORA encarregar-se-á dos trâmites e das despesas de condicionamento e transporte dos restos mortais em caixão de zinco ou estojo de cinzas, no caso de ter sido solicitada a cremação do defunto, do local de falecimento até ao local de sua inumação, em Portugal

Também, a SEGURADORA encarregar-se-á do transporte das restantes PESSOAS SEGURAS que o acompanhavam, até aos seus respectivos domicílios em Portugal, supondo que o falecimento acarretou a eles a impossibilidade material de voltar pelos meios inicialmente previstos. Exclui-se desta garantia o pagamento de ataúde e as despesas de funeral e cerimónia.

3.4. Repatriação ou transporte de menores de idade e/ou deficientes.

Se a PESSOA SEGURA repatriado for menor de 15 anos ou deficiente, a SEGURADORA organizará e responsabilizar-se-á pelo deslocamento, ida e volta de uma pessoa, a fim de acompanhá-lo no regresso ao seu domicílio.

3.5. Regresso da Pessoa Segura por falecimento de um familiar não seguro.

Caso a PESSOA SEGURA deva interromper a viagem por falecimento ou declaração de uma fase terminal, do seu cônjuge, casal de facto ou pessoa que como tal conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA, ou dalgum dos seus ascendentes ou descendentes em primeiro ou segundo grau de consanguinidade (pais, filhos, avôs, netos), irmãos ou irmãs, cunhados ou cunhadas, genros, noras ou sogros, o SEGURADOR assumirá o transporte até ao local da inumação em Portugal e, se for o caso, de um bilhete de regresso para o local onde se encontrava ao ocorrer o evento, ou dois bilhetes de volta quando se trate doutro acompanhante também SEGURO.

Esta cobertura também será aplicável quando a pessoa falecida, ou declarado em fase terminal, tenha alguma relação de parentesco antes referida com o cônjuge ou companheiro\la da PESSOA SEGURA.

3.6. Regresso da PESSOA SEGURA por hospitalização de um familiar não seguro.

Caso a PESSOA SEGURA deva interromper a viagem por hospitalização do seu cônjuge, casal de facto ou pessoa que como tal conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA, ou dalgum dos seus ascendentes ou descendentes em primeiro ou segundo grau de consanguinidade (pais, filhos, avôs, netos), irmãos ou irmãs, cunhados ou cunhadas, genros, noras ou sogros, como consequência de um acidente ou doença grave que exija um internamento mínimo de 5 dias, e o mesmo tenha ocorrido depois da data de início da viagem, o SEGURADOR assumirá o transporte até ao local de residência habitual em Portugal. Ainda, o SEGURADOR assumirá um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava na sua viagem a PESSOA SEGURA que antecipou o seu regresso, sempre que esta segunda pessoa se encontre por sua vez segurada por esta apólice.

Esta cobertura também será aplicável quando a pessoa hospitalizada tenha alguma relação de parentesco antes referida com o cônjuge ou companheiro\la da PESSOA SEGURA.

3.7. Regresso antecipado por sinistro grave no lar ou no domicílio profissional.

A SEGURADORA colocará à disposição da PESSOA SEGURA, um bilhete de transporte para o regresso ao seu lar caso ele deva interromper a viagem devido a graves danos em sua residência principal ou domicílio profissional ocasionados por incêndio, sempre que este tenha acarretado a intervenção dos bombeiros, roubo consumado e denunciado às autoridades policiais, ou inundação grave, que faça imprescindível a sua presença, não podendo ser solucionadas estas situações por familiares directos ou pessoas de sua confiança, sempre que o evento tenha sido ocasionado depois da data de início da viagem. Também, a SEGURADORA encarregar-se-á de um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava a PESSOA SEGURA em sua viagem que antecipou seu regresso, desde que esta segunda pessoa se encontre, por sua vez, assegurada por esta apólice.

3.8 Ajuda na localização e envio de bagagens.

No caso de perda de bagagens, a SEGURADORA prestará a sua colaboração na solicitação e gestão de busca e localização, e assumirá as despesas de expedição até ao domicílio da PESSOA SEGURA.



3.9 Ajuda em viagem.

Quando a PESSOA SEGURA precisar conhecer qualquer informação referente aos países que vai visitar, como por exemplo: formalidades de entrada, vistos, moeda, regime económico e político, população, idioma, situação sanitária, etc., a SEGURADORA facilitará tal informação geral, se esta for solicitada, mediante chamada telefónica ao número indicado na presente apólice.

3.10. Cancelamento de cartões.

Em caso de roubo, furto ou extravio de cartões bancários ou não bancários, emitidos por entidades na Portugal, a SEGURADORA se compromete, a pedido da PESSOA SEGURA, a comunicar a entidade emissora para seu cancelamento.

3.11. Terapia de crise no país de residência.

A SEGURADORA assumirá os gastos de um máximo de 10 consultas por cada ocorrência e por cada pessoa segura pela terapia que deva receber a PESSOA SEGURA no caso de, durante a viagem, sofrer uma crise mental grave resultante do facto de ser vítima de uma ocorrência repentina e imprevista tal como um roubo, uma ameaça ou um ataque sobre a sua pessoa, lesões acidentais graves ou outro incidente traumático como, por exemplo, um incêndio, uma explosão, um acidente de viação, uma catástrofe natural, um sequestro ou ataque terrorista.

O tratamento será levado a cabo por um especialista registado e será prestado durante um período máximo de 12 meses posteriores ao incidente em questão. Os gastos devem ser autorizados pela SEGURADORA antes do início do tratamento.

Para ter direito a esta prestação é imprescindível apresentar junto da SEGURADORA uma cópia da queixa feita junto da polícia referente aos factos ocorridos.

EXCLUSÕES

Não estão cobertas por esta garantia:

- a) As garantias e as prestações que não tenham sido solicitadas à SEGURADORA e que não tenham sido efectuadas por ou com seu acordo, salvo em caso de força maior ou de impossibilidade material demonstrada.
- b) Os sinistros causados por dolo da PESSOA SEGURA, do TOMADOR do seguro, dos BENEFICIÁRIOS ou das pessoas que viajem com a PESSOA SEGURA, assim como qualquer prestação ou assistência médica que a Pessoa Segura solicite quando fique comprovado que realizou a viagem com a finalidade de receber tratamento para as suas doenças, no lugar de destino e suportadas pela apólice e pela SEGURADORA.
- c) Os sinistros ocorridos em caso de guerra, pandemias —exceto a provocada pela COVID-19—, manifestações e movimentos populares, actos de terrorismo e sabotagem, greves, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de circulação, restrições à livre circulação ou qualquer outro caso de força maior, a menos que a PESSOA SEGURA comprove que o sinistro não tem relação com tais acontecimentos.
- d) A prática das atividades desportivas dos Grupo C e D da secção DEFINIÇÕES.
- e) Os sinistros que tenham como causa as irradiações procedentes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.
- f) O resgate em montanha, mar ou deserto.
- g) As doenças ou as lesões produzidas como consequência de padecimentos crónicos ou prévios à viagem, conhecidos ou não bem como suas complicações ou recaídas. Esta exclusão não se aplicará às garantias: 3.2 Repatriamento ou transporte sanitário de feridos ou doentes e 3.6. Regresso da PESSOA SEGURA por hospitalização de um familiar não seguro.
- h) As doenças e acidentes ocorridos no exercício de uma profissão de carácter manual ou que requer esforço físico intenso.
- i) Suicídio ou doenças e lesões resultantes da tentativa ou causadas intencionalmente pela PESSOA SEGURA a si própria.
- j) Tratamentos, ou doenças, ou estados patológicos causados pela ingestão ou administração de tóxicos (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem prescrição médica.
- k) As despesas incorridas em qualquer tipo de próteses.
- l) Partos.
- m) Gravidez, salvo complicações imprevisíveis nas primeiras 24 semanas de gestação.
- n) Os check-ups médicos, periódicos, preventivos e pediátricos.
- o) Qualquer tipo de despesa médica ou farmacêutica produzida como consequência de dolo por parte da PESSOA SEGURA, ou por abandono de tratamento que faça possível a deterioração da saúde.
- p) A odontologia endodontia, periodontia, ortodontia, obturações ou dentaduras, obturações, apicectomias, implantologia e ferramentas de diagnóstico necessários para realizar esses tratamentos.
- q) Repatriamento ou transporte em avião sanitário, exceto na Europa e nos países que circundam o Mediterrâneo e após decisão da equipe clínica da Seguradora.

4. RESPONSABILIDADE CIVIL

4.1. Responsabilidade civil privada

A SEGURADORA assume o pagamento, até ao montante indicado nas Condições Particulares, das indemnizações que o SEGURADO tivesse a obrigação de satisfazer, na sua condição de pessoa singular, como resultado da responsabilidade civil, nos termos dos artigos 483.º e seguintes do Código Civil, por danos corporais ou materiais causados de forma involuntária durante a viagem, a terceiros, nas suas pessoas, animais ou coisas, sempre que sejam causadas por atos ou omissões diretamente do próprio SEGURADO e sempre que tenha intervindo com culpa



ou negligência do mesmo. **Não são considerados como terceiros o TOMADOR DO SEGURO, os demais Segurados por esta apólice, os seus cônjuges, companheiros de facto inscrito como tal num Registo de carácter oficial, ascendentes e descendentes ou qualquer outro familiar que conviva com qualquer um destes, bem como os seus sócios, assalariados e qualquer outra pessoa que de facto ou de direito dependam do TOMADOR DO SEGURO ou do SEGURADO, enquanto atuem no âmbito da referida dependência.**

No limite referido no parágrafo anterior, ficam incluídos o pagamento de custas e despesas judiciais, bem como a constituição das fianças judiciais exigidas à PESSOA SEGURA.

EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta garantia:

- a) **Qualquer tipo de Responsabilidade que corresponda à PESSOA SEGURA pela condução de veículos a motor, aeronaves e embarcações, bem como pelo uso de armas de fogo.**
- b) **A Responsabilidade Civil derivada de qualquer actividade profissional, sindical, política ou associativa.**
- c) **As multas ou sanções impostas por Tribunais ou autoridades de qualquer tipo.**
- d) **A responsabilidade derivada da prática das atividades desportivas dos Grupos C e D da secção DEFINIÇÕES.**
- e) **Os danos a bens, móveis, imóveis ou incorpóreos, alugados, cedidos para uso ou, em geral, confiados, por qualquer título, à PESSOA SEGURA.**
- f) **Danos causados por animais que viajam com a PESSOA SEGURA..**
- g) **Danos causados quando o pessoa segura empregou a diligência de um bom pai de família, se tais danos são causados por menores, pessoas sujeitas a tutela ou curadoria confiada à PESSOA SEGURA..**

5. CANCELAMENTO DE VIAGEM

5.1. Despesas por cancelamento de viagem

A SEGURADORA garante, até ao limite fixado nas Condições Particulares, e salvo as exclusões mencionadas nestas Condições Gerais, o reembolso das despesas de Cancelamento de viagem produzidas a cargo da PESSOA SEGURA e facturadas a ele pela aplicação das condições gerais de venda da Agência, ou de qualquer um dos provedores da viagem, sempre que anule a viagem antes de seu início por alguma das causas de seguida descritas sobrevindas depois da subscrição do seguro e obriguem a Pessoa Segura a cancelar o adiar a viagem na data prevista.

Para os efeitos desta apólice, consideram-se compreendidas nesta garantia as despesas de gestão, as de cancelamento, se houver, e a penalização que de acordo com a lei ou com as condições da viagem seja aplicável.

1. Por motivos de saúde:

1.1. Falecimento, acidente corporal grave ou doença grave:

- Da PESSOA SEGURA ou qualquer pessoa daqueles indicados na definição FAMILIARES. No caso dos descendentes de primeiro grau terem menos de 24 meses de idade, não é exigido que a sua doença seja de carácter grave.
- Esta cobertura será também aplicável quando a pessoa hospitalizada ou falecida tenha algum dos parentescos anteriormente mencionados com o cônjuge, companheiro em união de facto ou pessoa que como tal conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA.
- Da pessoa responsável pela custódia dos filhos menores de idade ou familiares incapacitados que estiverem legalmente a cargo da pessoa segura, durante a viagem desta. **No caso da COVID19 só será coberto em caso de morte desta pessoa.**
- Do superior directo da PESSOA SEGURA, no seu posto de trabalho, sempre que esta circunstância o impeça de realizar a viagem e por exigência da Empresa da qual é empregado. **No caso da COVID19 só será coberto em caso de morte desta pessoa.**

Em relação ao PESSOA SEGURA, por doença grave entende-se uma alteração da saúde que implique hospitalização ou necessidade de ficar acamado, nos 12 dias prévios à viagem, e que, medicamente, impossibilite o início da viagem na data prevista.

Por acidente grave entende-se um dano corporal, não intencionado por parte da vítima proveniente da acção súbita de uma causa externa e que, a juízo de um profissional médico, impossibilite o início da viagem da PESSOA SEGURA na data prevista.

Quando a doença ou acidente afecte alguma das pessoas citadas, distintas da PESSOA SEGURA, só será entendido como grave quando, em qualquer uma destas situações, se preveja que **a referida situação se mantenha nos 12 dias anteriores à viagem:**

- Doença ou acidente que implique risco de morte iminente.
 - Doença ou acidente que exija hospitalização, ou necessidade de permanência acamada, nos 12 dias anteriores à viagem e exija, na opinião de um profissional médico, a atenção e os cuidados contínuos do pessoal de saúde ou das pessoas designadas para o efeito após prescrição médica.
 -
- 1.2. Quarentena médica em consequência de um acontecimento accidental.
 - 1.3. Notificação para intervenção cirúrgica da PESSOA SEGURA, sempre que já estivesse em lista de espera no momento de contratar tanto a viagem, como o seguro.
 - 1.4. Chamada para exames médicos da PESSOA SEGURA ou familiar do primeiro grau, realizada pelos Serviços de Saúde Pública com carácter de urgência, sempre que estejam justificados pela gravidade do caso.
 - 1.5. Notificação para transplante de órgãos da PESSOA SEGURA ou familiar do primeiro grau, sempre sempre que já estivesse em lista de espera no momento de contratar tanto a viagem, como o seguro.



- 1.6. Necessidade de ficar acamado por parte da PESSOA SEGURA, seu cônjuge, companheiro de facto ou pessoa que como tal conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA, por prescrição médica como consequência de uma gravidez de risco, sempre que este estado de risco tenha começado depois da contratação da apólice.
- 1.7. Complicações graves no estado de gravidez que, por prescrição médica, obriguem a guardar repouso ou exijam a hospitalização da PESSOA SEGURA, o seu cônjuge, companheiro de facto ou pessoa que como tal conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA, sempre que as referidas complicações tenham ocorrido depois da contratação da apólice e ponham em grave risco a continuação ou o necessário desenvolvimento da dita gravidez.
- 1.8. Parto prematuro da PESSOA SEGURA.

2. Por causas legais:

- 2.1. Convocatórias, como parte, testemunha ou júri de um Tribunal Civil, Penal de Trabalho ou Família. Ficarão excluídos os casos em que a Pessoa Segura seja notificada por processos iniciados antes da contratação da viagem e do seguro. Para as restantes presenças a citação deve ser posterior à data de contratação da viagem e do seguro.
- 2.2. Convocatória como membro de uma mesa eleitoral, para eleições de âmbito europeu, estatal autonómico ou municipal.
- 2.3. Convocatória para apresentação e assinatura de documentos oficiais.
- 2.4. Impossibilidade de viajar devido à colocação de um menor sob cuidados para adoção ou acolhimento familiar, quando tal colocação ocorra inesperadamente após a contratação da apólice ou em datas que coincidam com as datas previstas da viagem.
- 2.5. Citação em processo de divórcio.
- 2.6. Não concessão, inesperada, de vistos ou de autorizações de entrada alternativas que exijam autorização prévia do país de destino.
- 2.7. Retenção por parte das autoridades policíacas, por motivos não relacionados com delitos.
- 2.8. Multa de trânsito cujo valor seja superior a 600 €, sempre que a infração cometida, ou o conhecimento da multa resultante seja posterior à data de contratação do seguro.
- 2.9. Cassação da carta de condução. Sempre e quando se utilize o veículo como meio de locomoção para a realização da viagem e desde que nenhum dos acompanhantes da PESSOA SEGURA a pudesse substituir na condução do veículo.

3. Por motivos laborais:

- 3.1. Despedimento da PESSOA SEGURA, sem que esse despedimento seja resultado de um processo disciplinar. Não obstante o anteriormente mencionado e sempre que não se proceda ao cancelamento da viagem por parte da Pessoa Segura. Estarão seguras por esta cobertura as pessoas físicas titulares ou co-titulares de um empréstimo para financiar uma viagem e que se encontrem a trabalhar por conta de outrem no momento de contratação da viagem e do seguro. Terão direito a esta cobertura de desemprego quando:
 1. A extinção do seu contrato de trabalho ocorra posteriormente à contratação da apólice e antes do início da viagem por alguma das seguintes circunstâncias:
 - a) Por despedimento colectivo
 - b) Por morte ou incapacidade do seu empresário em nome individual e sendo esta a causa que determine a extinção do contrato de trabalho
 - c) Por despedimento ilegal
 - d) Por despedimento ou extinção do contrato baseado em causas objectivas
 2. Se no momento da comunicação da extinção do contrato de trabalho se encontrar pendente o pagamento de prestações do financiamento;
 3. Se a Pessoa Segura decidir continuar a viagem e esta se tenha realizado.

A Seguradora suportará o custo das prestações do contrato de financiamento em falta, até ao máximo de 6 prestações, a fim de evitar que a Pessoa Segura se visse obrigada a cancelar a viagem.

O valor máximo a ser reembolsado pela Seguradora será de 50% do custo dos gastos de cancelamento que se tivessem gerado, caso o cancelamento da viagem tivesse sido solicitado no momento do conhecimento da extinção do contrato de trabalho.

Esta cobertura não poderá ser acumulada nem complementar à garantia de cancelamento de viagem. Em caso de ocorrer o cancelamento de viagem por uma das outras causas reflectidas nas condições da apólice e a Pessoa Segura já tivesse sido indemnizada com algum valor por esta garantia, este valor será descontado do valor total dos gastos de cancelamento cobertos ao abrigo de outras causas.

- 3.2. Alterações no contrato de trabalho que afecte directamente a PESSOA SEGURA trabalhadora por conta de outrem, vendo assim reduzido, total ou parcialmente o horário de trabalho. Esta situação deverá ocorrer com data posterior à data de subscrição do seguro.
- 3.3. Incorporação da PESSOA SEGURA num novo posto de trabalho, numa empresa distinta da que trabalhava anteriormente, sempre que seja com contrato de trabalho e que a incorporação aconteça posteriormente à subscrição do seguro. Esta cobertura também será válida quando a incorporação desde uma situação de desemprego ou de layoff.
- 3.4. Deslocação geográfica do posto de trabalho sempre que implique uma alteração do domicílio da Pessoa Segura durante as datas previstas para a viagem e estejamos perante uma Pessoa Segura que é trabalhador por conta de outrem.
- 3.5. Apresentação para realização de provas oficiais, tanto como candidato ou como membro do júri examinador convocadas e anunciado através de um organismo público, posterior à subscrição do seguro e que coincida com as datas da viagem.



- 3.6. Despedimento não disciplinar do pai e/ou da mãe do segurado ou, quando aplicável, da pessoa que tenha a guarda legal do SEGURADO, desde que a viagem tiver sido oferecida pelos mesmos.
- 3.7. Extensão do contrato de trabalho.

4. Por causas extraordinárias:

- 4.1. Acto de pirataria aérea que impossibilite a PESSOA SEGURA de iniciar a sua viagem nas datas previstas.
- 4.2. Declaração de zona catastrófica, ou epidemia, no lugar de destino da viagem.
- 4.3. Declaração judicial de suspensão de pagamentos ou falência da empresa.
- 4.4. Danos graves ocasionados por incêndio, explosão, roubo ou por força da natureza, na sua residência principal ou secundária, ou nos seus locais profissionais se a PESSOA SEGURA exercer uma profissão liberal ou dirigir uma empresa e seja imperativamente necessária a sua presença.
- 4.5. Requerimento para incorporação, por necessidade excepcional do serviço plenamente justificável, urgente e injustificável nas Forças Armadas, Polícia ou Corpo de Bombeiros (Não voluntários), sempre que a pessoa segura pertença a esses órgãos e sempre que o requerimento para incorporação ocorra depois da contratação do seguro e desde que não houvesse conhecimento antes da contratação do seguro.

5. Outras causas:

- 5.1. Declaração de rendimentos corretiva solicitada pela Autoridade tributária e que tenha como resultado um montante adicional a pagar pela PESSOA SEGURA superior a €600,00 (seiscentos euros).
- 5.2. Cancelamento da pessoa que acompanharia a PESSOA SEGURA na viagem, inscrita ao mesmo tempo que a PESSOA SEGURA e segurada por este mesmo contrato, sempre que a cancelamento tenha a sua origem numa das causas enumeradas anteriormente e, devido a elas, tenha a PESSOA SEGURA que viajar sozinho.
- 5.3. Em caso de cancelamento do acompanhante também seguro por este contrato e por qualquer das causas cobertas, a SEGURADORA assumirá **até ao máximo de €500,00 (quinhentos euros)**, as despesas adicionais que sejam apresentadas pela PESSOA SEGURA em consequência de suplemento individual, caso opte por continuar a viagem sozinho.
- 5.4. Avaria ou acidente no veículo propriedade da PESSOA SEGURA que impossibilite a PESSOA SEGURA de iniciar a viagem.

Não obstante o anterior e sempre que não se tivesse procedido ao cancelamento da viagem por parte da pessoa segura, a Seguradora garante o reembolso das despesas razoáveis e justificadas do aluguer de uma viatura para continuar a sua viagem, tal como estava inicialmente previsto. O montante máximo garantido pela seguradora será a menor das seguintes importâncias:

- a) 50% das despesas de cancelamento que tivessem sido originados pelo cancelamento da viagem, no momento da avaria ou acidente;
- b) 50% do capital seguro na garantia de cancelamento de viagem

Esta garantia não pode ser acumulada nem complementada pela garantia de cancelamento de viagem.

Em caso da viagem ser posteriormente ou simultaneamente cancelada por qualquer outra das causas garantidas por estas condições gerais, se já tivesse havido lugar a alguma indemnização por esta garantia, esse valor será deduzido ao montante global das despesas de cancelamento de viagem.

- 5.5. Roubo da documentação ou equipamento que impossibilite a PESSOA SEGURA de iniciar a viagem.
- 5.6. Cancelamento de bodas, sempre que a viagem segura seja de noivos ou lua de mel.
- 5.7. Obtenção de uma viagem e/ou alojamento similar à contratada, de forma gratuita, através de um sorteio público e perante Notário.
- 5.8. Concessão de bolsas através do estado que impeçam a realização da viagem
- 5.9. Alteração de escola com o ano escolar já iniciado da Pessoa Segura ou filhos que façam parte do agregado familiar.

Quando o sinistro tiver cobertura por alguma das causas mencionadas nas seções: **2. Por causas legais, 3. Por motivos laborais, 4. Por causas extraordinárias, 5. Outras causas**, para além da Pessoa Segura, também estarão cobertos pela presente garantia, o seu cônjuge, companheiro em união de facto ou pessoa que conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA e filhos menores de idade também seguros na mesma viagem e sempre que residam no mesmo domicílio da Pessoa Segura.

No caso de, por qualquer uma das causas previstas neste parágrafo de DESPESAS POR CANCELAMENTO DE VIAGEM, a PESSOA SEGURA realizar uma cessão da viagem a favor de outra pessoa, ficarão garantidas as despesas adicionais causadas pela alteração do titular da reserva.

Ficarão igualmente cobertas as despesas suplementares a cargo da PESSOA SEGURA, por alterações de data para adiamento da viagem, sempre que não forem superiores às despesas produzidas em caso de anulação.

EXCLUSÕES

Não estão garantidas as anulações que tenham sua origem em:

- a) **Tratamentos estéticos, check-ups periódicos, curas, contra-indicações de viagens aéreas, vacinações, impossibilidade de continuar em certos destinos o tratamento medicinal preventivo aconselhado, interrupção voluntária de gravidez.**
- b) **Doenças psíquicas, mentais e depressões sem hospitalização ou que justifiquem uma hospitalização inferior a sete dias.**
- c) **Doenças crónicas ou pré-existent, conhecidas ou não pela pessoa segura no momento de contratação do seguro.**
- d) **Em geral, todos os cancelamentos que resultem de causas ocorridas no momento de contratação da apólice, conhecidas ou não pelo TOMADOR e/ou a PESSOA SEGURA.**
- e) **A participação em apostas, duelos, crimes, brigas, salvo em casos de legítima defesa.**



- f) **Terrorismo e guerra.**
- g) **A não apresentação dos documentos indispensáveis em toda a viagem, tais como passaporte, visto, bilhetes, cartão ou certificados de vacinação.**
- h) **Complicações do estado de gravidez, salvo o indicado nos parágrafos 1.6, 1.7 y 1.8 da presente Garantia de Despesas de Cancelamento.**
- i) **Os sinistros que tenham como causa as irradiações procedentes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.**
- j) **Pandemias —exceto a provocada pela COVID-19 para a causa de cancelamento 1.1—.**

6. REEMBOLSO DE FÉRIAS

6.1. Reembolso de férias

A SEGURADORA reembolsará a PESSOA SEGURA, até à soma máxima fixada nas Condições Particulares, e a reserva das exclusões mencionadas nestas Condições Gerais, o custo dos serviços, contratados antes do início da viagem e prévia justificação documental do custo dos mesmos, que não puderam ser utilizados como consequência da conclusão antecipada da viagem programada, **que implique obrigatoriamente o regresso da PESSOA SEGURA ao seu local de residência habitual**, por alguma das causas seguintes, sobrevindas durante o transcurso da viagem:

- a) Por acidente ou doença da PESSOA SEGURA.
- b) Por hospitalização de um familiar não seguro, uma vez iniciada a viagem, que exija um internamento mínimo de 5 dias.
- c) Por falecimento da PESSOA SEGURA, durante a viagem, ou de um familiar não seguro.
- d) Por danos graves no lar ou no escritório profissional da PESSOA SEGURA, ocorridos depois da data de início da viagem, causa dos por um incêndio quetenha acarretado a intervenção dos bombeiros, explosão, roubo consumado e denunciado perante as autoridades policiais ou inundação grave que tornasse imprescindível a sua presença.

Para os efeitos desta cobertura, terá a consideração de familiar da PESSOA SEGURA qualquer um dos indicados na definição de FAMILIARES. Esta cobertura será também aplicável quando a pessoa hospitalizada ou falecida possua algum desses mesmos parentescos com o cônjuge ou companheiro da PESSOA SEGURA.

Esta cobertura será também extensível a um acompanhante que a PESSOA SEGURA tenha durante a viagem, **desde que se encontre por sua vez seguro por esta apólice**, no caso de decidir concluir antecipadamente a sua viagem para acompanhar a PESSOA SEGURA no regresso ao seu local de residência habitual.

Caso viaje uma família, será contemplado o regresso antecipado de todos os integrantes da mesma, **até um máximo de quatro pessoas**. Caso se trate de uma família com filhos menores de idade, serão incluídas mais duas, **até um máximo de seis pessoas**.

O montante do reembolso obter-se-á dividindo o custo total dos serviços contratados pelo número de dias da viagem estabelecido nas Condições Particulares da apólice e multiplicando, a seguir, o montante diário, obtido mediante esse cálculo, pelo número de dias da viagem perdidos. Para estes efeitos, o custo do(s) bilhete(s) de regresso inicialmente previsto(s) não será considerado como serviço contratado, desde que o Segurador tenha assumido o encargo dos novos bilhetes de transporte de regresso para o segurado.

No caso de Viagens de Cruzeiro, ficará igualmente garantida a coberta de hospitalização da PESSOA SEGURA durante a viagem, caso esta impeça a continuação da mesma. No caso de viajar uma família ficarão incluídos os familiares que a acompanham, até ao máximo de quatro pessoas. Se se tratar de uma família com filhos menores de idade, serão incluídas mais duas, até um limite máximo de seis pessoas.

A recontagem dos dias de viagem perdidos será feita a partir do dia seguinte a aquele em que ocorreu o evento que ocasionou a interrupção da viagem, excepto na hipótese de hospitalização da PESSOA SEGURA ou de um familiar não seguro, em tais casos a contagem será realizada a partir do dia do seu internamento hospitalar.

Caso o montante dos serviços contratados seja superior à soma segura desta garantia, o cálculo do reembolso será feito tomando como base o montante resultante da divisão entre a soma segura e os dias de duração da viagem.

O capital seguro desta garantia é estabelecido por anuidade de seguro, pelo que no caso do seu capital seguro vir a ser consumido num sinistro, esta garantia não estaria em vigor até à anuidade seguinte, em que se procederia à reposição integral do capital.

EXCLUSÕES

Não se garantem os reembolsos de viagem que tenham a sua origem em:

- a) **Os regressos antecipados que não tenham sido comunicados à SEGURADORA e que não tenham sido efectuados por ou com o seu acordo, salvo em caso de força maior ou de impossibilidade material demonstrada.**
- b) **Os sinistros causados por actos dolosos da PESSOA SEGURA, ou do TOMADOR DO SEGURO, dos BENEFICIÁRIOS ou das pessoas que viajem com a PESSOA SEGURA.**
- c) **Qualquer reembolso solicitado naqueles casos em que o regresso da PESSOA SEGURA tenha sido feito na data prevista para o termo da viagem ou posteriormente à esta, bem como o reembolso do bilhete ou bilhetes de transporte de regresso ao seu domicílio inicialmente previsto, caso o Segurador se tenha suportado o custo dos novos bilhetes de transporte de regresso ao seu domicílio, se a PESSOA SEGURA tiver de regressar antecipadamente.**



PREDICTABLE

ERGO
Seguros de Viaje

QUEM PODERÁ VER OS MEUS DADOS?

Apenas a ERGO Seguros de Viaje, salvo se nos tiver dado o seu consentimento para a transferência dos mesmos, ou esta seja imposta por uma norma legal.

As empresas de resseguros também podem aceder às informações, mas apenas aos dados estritamente necessários para a conclusão do resseguro. Por favor, verifique abaixo desta cláusula as informações sobre "Co-seguro e Resseguro", caso estes valores tenham sido fornecidos para a sua apólice

Se a sua apólice garante a assistência informamos que entre os nossos fornecedores contamos com algumas empresas vinculadas, como os serviços de assistência da DKV SERVICIOS, S.A., e da EURO-CENTER HOLDING, S.E., uma multinacional líder no seu setor, através da qual prestamos os serviços de assistência em viagem a nível mundial. Neste caso, e através da EURO-CENTER, podem existir transferências de dados para países terceiros fora da União Europeia, mas apenas será feita mediante pedido da sua parte ao comunicar-nos a necessidade de ajuda, quando seja estritamente necessário, e apenas quando necessite de contar com a assistência médica ou material que contratou, pois assim cumprimos o contrato de seguro e executamos o mesmo. Além disso, por vezes, a mesma servirá para protegermos os seus interesses vitais ou os das restantes PESSOAS SEGURAS.

No caso de interesse legítimo, para controlo de fraude, ou diligências administrativas internas, ou quando o tenha consentido, os seus dados poderão ser cedidos a outras sucursais da ERGO Seguros de Viaje, ou empresas do Grupo ERGO ao qual pertencemos. Os prestadores de serviços também serão destinatários, mas isso será sempre feito com contratos e garantias sujeitos a modelos aprovados pelas autoridades.

Na nossa página Web pode consultar uma lista das categorias de fornecedores e das empresas do grupo.

DURANTE QUANTO TEMPO CONSERVAMOS OS SEUS DADOS?

Salvo se nos tiver facultado o seu consentimento, apenas manteremos os seus dados enquanto for cliente ou a relação consigo se mantiver. A partir desse momento, apenas se conservarão devidamente bloqueados (ou seja, à disposição das autoridades competentes e para a defesa da entidade) os dados mínimos necessários relativos às operações e transações realizadas para poder responder a qualquer reclamação enquanto não tiver prescrito. Assim, os seus dados serão tratados apenas pelo período de tempo necessário para o cumprimento das obrigações legais e contratuais. Depois de decorrido o respetivo período de conservação, os dados serão eliminados ou anonimizados sempre que os mesmos não devam ser conservados para finalidade distinta que possa subsistir.

COMO SÃO RECOLHIDOS OS SEUS DADOS E QUE CATEGORIAS DE DADOS SÃO PROCESSADAS?

Os seus dados são fornecidos através do preenchimento dos formulários correspondentes onde são recolhidos ou, no caso de contratos de grupo subscritos por um Tomador de Seguro, através da gestão que o tomador de seguro do contrato pode efectuar, o qual deve informá-lo desta cláusula. As categorias de dados tratados são as que identificam a sua pessoa (Cartão de cidadão, NIF, passaporte, número de carta de condução, sexo, nacionalidade, residência e data de nascimento) ou o acontecimento seguro (viagem, espectáculo, etc.). Em caso de acidente, pode haver informações adicionais que podem incluir dados de saúde, que serão fornecidos a seu pedido, ou com as garantias adequadas pelos fornecedores correspondentes, a fim de prestar a assistência correspondente e, assim, cumprir o estipulado na apólice.

QUE DIREITOS TENHO?

Poderá aceder, retificar, apagar os seus dados, opor-se à utilização dos mesmos, revogar os seus consentimentos, bem como outros direitos reconhecidos pela legislação como o direito de portabilidade, limitação do tratamento, ou apresentar reclamação junto de uma Agência de Proteção de Dados, ou do nosso Delegado de Proteção de Dados. Além disso, se forem tomadas decisões automatizadas que o afetem, pode sempre pedir intervenção humana para revê-las, e pode sempre opor-se a qualquer tratamento, ou revogar o consentimento sem qualquer prejuízo para si.

Podes exercer os teus direitos enviando-nos uma carta com o assunto: "PROTEÇÃO DE DADOS" para o seguinte endereço: Avda. Isla Graciosa 1. 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, ou através do correio eletrónico dpd@ergo-segurosdeviagem.pt. Por favor, envia-nos uma cópia do teu cartão de cidadão, ou de qualquer outro documento oficial de identificação, caso seja a primeira vez que entras em contacto conosco e os teus dados não estejam validados, ou em situações similares, para evitar dúvidas razoáveis sobre a tua identidade e, assim, garantir a devida confidencialidade.

Mais informação no documento «Informação complementar» que pode consultar na secção «Proteção de Dados» da nossa página Web www.ergo-segurosdeviagem.pt

Lido e aprovado pelo Tomador do Seguro, que aceita expressamente as cláusulas limitativas e de exclusão, contidas nas Condições Gerais, Particulares e Especiais desta apólice.

ERGO SEGUROS DE VIAJE,
Sucursal en España
Tel.351 213 540 064
info@ergo-segurosdeviagem.pt

O TOMADOR