



## Seguro de Viagem Férias

# SEGURO MULTIASSISTÊNCIA EM VIAGEM

### CONDIÇÕES GERAIS

ERGO-FÉRIAS\_V012024\_0124

#### Índice

I	INFORMAÇÃO LEGAL	1
II	DEFINIÇÕES	2
III	NORMAS QUE REGULAM O SEGURO EM GERAL	3
IV	GARANTIAS	5
1	BAGAGENS	5
2	ASSISTÊNCIA AS PESSOAS	6
V	DISPOSIÇÕES ADICIONAIS	7

#### 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 Reiseversicherer AG. O Estado-Membro que exerce o controlo é a Alemanha, e as autoridades de controlo e supervisão são o Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer 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 e é representada por Predictable, Lda., com sede social em Consiglieri Park Estrada Consiglieri Pedroso, 71 Edifício D 2º Dtº Queluz de Baixo 2730-055 Barcarena, devidamente registada na autoridade de supervisão portuguesa, a ASF nº 419468681, que atua como Agência Subscritora.
- ERGO publicará com caráter anual uma informação sobre a sua situação financeira e de solvabilidade, a qual poderá ser consultada em: [www.ergo.com](http://www.ergo.com)
- A lei aplicável ao presente contrato é a lei portuguesa, designadamente o Decreto-lei nº 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, representado por Predictable, Lda., Agência Subscritora, e o TOMADOR DO SEGURO mencionado nas Condições Particulares;
- 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/protexao-de-dados](http://www.ergo-segurosdeviagem.pt/protexao-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 enedereço de e-mail [info@predictable.pt](mailto: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 dirigir-se ao Serviço de Atendimento ao Cliente da Entidade, ao seu endereço na Consiglieri Park Estrada Consiglieri Pedroso, n.º 71 – Edifício D – 2.º Dto., Queluz de Baixo, 2730-055 Barcarena, ou por correio eletrónico para o endereço [sac.pt@ergo-segurosdeviagem.pt](mailto: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.
- Nome da pessoa ou serviço a quem devem ser dirigidas: Provedor do cliente Morada: Consiglieri Park Estrada Consiglieri Pedroso, nº 71 – Edifício D – 2º Dtº, Queluz de Baixo 2730-055 Barcarena Email: [provedordocliente@ergo-segurosdeviagem.pt](mailto: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, representada por Predictable, Lda., Agência Subscritora, conforme indicado na seção anterior de Informações Legais.

**SUBSCRITORA:** A Predictable Lda., que é uma Sociedade de Mediação de seguros, conforme indicado na seção anterior de Informações Legais, que representa em Portugal a ERGO Seguros de Viaje Sucursal en España mediante os devidos poderes de representação que lhe permitem atuar em nome e por conta da Seguradora descrita nas Condições Particulares.

**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 objeto do seguro e que figuram nas Condições Particulares da apólice, sob este título.

**FAMILIARES:** Serão considerados familiares da 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.

**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.

**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.

**FRANQUIA:** A quantia, percentagem ou qualquer outra importância contratada na Apólice, a cargo da PESSOA SEGURA, que se deduzirá da indemnização que ao SEGURADOR cumpra satisfazer em cada sinistro.

**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



# PREDICTABLE



Portugal <https://portaldascomunidades.mne.gov.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 água, 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: airsoft, 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, hydrobob, 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 subscrevam 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.

### 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, sendo válidas para uns países ou para outros, segundo a opção indicada nas Condições Particulares.

Para todos os efeitos do presente contrato, terão a mesma consideração que a Europa, todos os países que circundem o Mediterrâneo: Marrocos, Argélia, Tunísia, Líbia, Egipto, Jordânia, Israel, Palestina, Líbano, Síria, Chipre e Turquia.

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

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 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.



# PREDICTABLE



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 duração, expressada em número de dias consecutivos, e no máximo 34 dias, indicada nas Condições Particulares.

### 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 Juizes 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 das PESSOAS SEGURAS. 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) 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.
- c) 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.
- d) 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.





- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.

## 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 da garantia de transporte ou repatriamento, 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, deduzida a depreciação por uso.
- 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 obter o pagamento, a PESSOA SEGURA deverão enviar à SEGURADORA 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, com um limite de €60,00 (sessenta euros) por objecto, e salvo as exclusões indicadas nestas Condições Gerais, o pagamento da indemnização das perdas materiais sofridas pela bagagem despachada no balcão de check-in, durante as viagens e estadias fora do domicílio habitual da PESSOA SEGURA, a consequência de avarias e perda definitiva, total ou parcial, ocasionadas pela transportadora.



# PREDICTABLE



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.

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

## 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 qual quer 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 subtracção 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) 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.
- f) 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.
- g) Os danos causados directa ou indirectamente por guerra, desordens civis ou militares, rebeliões populares, greves, terra motos, pandemias e radioactividade.
- h) Os danos causados intencionalmente pela PESSOA SEGURA, ou negligência grave deste e os ocasionados por derrame de líquidos que estejam dentro da bagagem.

## 2. ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS

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

### 2.1. 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, como consequência de um acidente sobrevivendo no transcurso da mesma.

Por despesas incorridas em Portugal, como consequência de um acidente ocorrido na Portugal, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares.

Por despesas incorridas no estrangeiro, como consequência de um acidente ocorrido no estrangeiro, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares. Em ambos os casos, o sinistro será liquidado com a prévia dedução de uma franquia de 30€ por sinistro, a cargo da Pessoa Segura. Em qualquer caso, as despesas de odontologia limitam-se a €300,00 (trezentos euros).

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.

### 2.2. Repatriação ou transporte sanitário de feridos.

Em caso de acidente 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.

### 2.3. 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



# PREDICTABLE



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.

#### 2.4. Regresso da Pessoa Segura por falecimento de um familiar não seguo.

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, avós, 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.

#### 2.5. Transmissão de mensagens.

A SEGURADORA encarregar-se-á de transmitir as mensagens urgentes, encarregadas pelas PESSOAS SEGURAS, derivadas dos eventos cobertos pelas presentes garantias.

### 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 acórdio, 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 viagem 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.
- h) As lesões que se produzam no exercício de uma actividade profissional, excepto as de tipo comercial, artístico que não requer esforço físico ou intelectual.
- 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, ortodôncia, 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.

### V.- DISPOSIÇÕES ADICIONAIS

#### PROTECÇÃO DE DADOS DE CARÁCTER PESSOAL

Elaboramos este resumo para facilitar a sua utilização. Examine a versão integral que pode encontrar sempre atualizada na nossa página Web, secção «política de proteção de dados» <https://www.ergo-segurosdeviagem.pt/protecao-de-dados/>

#### QUEM TRATA OS SEUS DADOS?

O responsável pelo tratamento dos seus dados é a ERGO Seguros de Viaje - Sucursal en España, em Livre Prestação de Serviços (adiante designada ERGO Seguros de Viaje).



# PREDICTABLE



Designámos uma pessoa responsável por salvaguardar a sua privacidade na nossa entidade (o Delegado de Proteção de Dados ou «DPD»), junto do qual poderá apresentar qualquer reclamação ou solicitar o esclarecimento de qualquer dúvida. Contacte-o através do seguinte endereço: Av. Isla Graciosa, 1 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid) ou por correio eletrónico [dpd@ergo-segurosdeviagem.pt](mailto:dpd@ergo-segurosdeviagem.pt)

Nos casos em que na sua apólice tenha sido informada a existência de um CO-SEGURADOR, a informação do CO-SEGURADOR como eventual responsável pelo tratamento de dados será igualmente incluída, relativamente à parte dos riscos que são assumidos por esse CO-SEGURADOR.

#### PARA QUE FINALIDADES SÃO TRATADOS OS SEUS DADOS?

Para cumprir as nossas obrigações e, desta forma, são necessariamente tratados para i) cumprir as normas legais, bem como ii) as obrigações assumidas nas apólices de seguro contratadas (iii) para a investigação, o tratamento e, se for caso disso, o pagamento de indemnizações relativa à sinistros, (iv) para tornar anónimos os seus dados para efeitos de cumprimento das obrigações de solvência e de aprovisionamento impostas por lei e para o cálculo estatístico do prémio de seguro, (v) para o exercício, a formulação ou a defesa de reclamações. No caso de a sua apólice de seguro incluir prestações de assistência, trataremos igualmente (vi) para a prestação da assistência necessária, o seu pagamento ao prestador ou o seu reembolso, o que pode incluir o tratamento de dados relativos à saúde. No caso de apólices de seguro de viagem, podem também ser tomadas decisões automatizadas (vii) utilizando perfis mínimos baseados na experiência de sinistros da sua apólice e em estudos que analisarão dados estatísticos e informações sobre o destino e a duração das suas viagens como variáveis, a fim de fixar o prémio do seguro.

Para o informar sobre as nossas ofertas, melhorar a qualidade e tratá-lo de forma personalizada, sempre que seja cliente e nos tenha facultado os seus dados. Também, adicionalmente, nestes casos, e permitindo sempre o exercício do direito de oposição, para i) enviar-lhe comunicações comerciais por qualquer canal dos produtos comercializados pela nossa entidade (produtos de seguros), dentro da sua expectativa razoável de privacidade com base no seu histórico de contratação através de nós, ii) elaborar perfis específicos com dados internos para poder atendê-lo melhor (+Informação na secção «elaboração de perfis»).

#### POR QUE RAZÃO SÃO TRATADOS OS SEUS DADOS?

Os tratamentos necessários são necessários para cumprir a ordem jurídica e as obrigações contratuais, ou pedidos de contratação. Se for cliente ou aceitar a nossa política de proteção de dados os tratamentos de dados têm por base o seu consentimento, o qual poderá sempre revogar em detrimento de algum, ou o interesse legítimo, ponderado com o direito à sua privacidade. Esta ponderação será realizada de acordo com a legislação e os critérios comunicados pelas autoridades em matéria de proteção de dados, sempre tendo presente que com isso podemos melhorar a qualidade dos nossos produtos e serviços para atendê-lo de forma mais personalizada e comunicar-lhe as nossas ofertas. Para efectuar tratamentos comerciais adicionais, necessitamos do seu consentimento, que pode ser revogado a qualquer momento sem qualquer prejuízo.

#### 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.





# PREDICTABLE



## 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.

Pode exercer os seus direitos, enviando-nos uma carta anexando uma cópia do seu documento de identificação, ou documento oficial equivalente, com o assunto «PROTEÇÃO DE DADOS», para a seguinte morada: Av. Isla Graciosa, 1 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid), ou através do endereço de correio eletrónico [dpd@ergo-segurosdeviagem.pt](mailto:dpd@ergo-segurosdeviagem.pt)

Mais informação no documento «Informação complementar» que pode consultar na secção «Proteção de Dados» da nossa página Web [www.ergo-segurosdeviagem.pt](http://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 – Fax 351 213 528 215  
[info@ergo-segurosdeviagem.pt](mailto:info@ergo-segurosdeviagem.pt)

O TOMADOR