



- 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 à 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: 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 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.

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.

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.

CANCELAMENTO DA VIAGEM: Entende-se por cancelamento da viagem, para os efeitos da presente apólice, a decisão da PESSOA SEGURA de deixar sem efeito, antes da data de saída acordada, os serviços solicitados ou contratados.

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/>, 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.

PRÊMIO: 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.

2. EFEITO E DURAÇÃO DO CONTRATO

Salvo estipulação em contrário, o contrato entrará em vigor, sempre e quando o TOMADOR tenha pago o recibo de prémio correspondente, às 0 horas do dia indicado nas Condições Particulares e terminará às 24 horas do dia que vença o prazo estipulado.

3. EFEITO E DURAÇÃO DA GARANTIA

Na cobertura Despesas de Cancelamento, deve 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. **Se a viagem contratada for um cruzeiro, a garantia de cancelamento de viagem apenas será válida, quando nas condições particulares da apólice, na segmentação “Programação ou Programação segura”, estiver expressamente indicado a possibilidade de incluir viagens de cruzeiro.**

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.

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, Siria, 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. 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 indemnizado.

7. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

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

8. SINISTROS E PRESTAÇÕES



As reclamações relativas aos riscos serão realizadas por escrito a qualquer dos canais telemáticos ou físicos que a companhia coloca à disposição da Pessoa Segura.

8.1. 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 da 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, 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.

8.2. Avaliação de danos

Indemnização é determinada em função do valor do cancelamento no dia do sinistro.

8.3. 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.

8.4. 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. CANCELAMENTO DE VIAGEM

1.1. 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. Entrega de uma criança em adopção, que coincida 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 infracção 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, vindo 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 se 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 dos pais da PESSOA SEGURA, quando a viagem segura 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. 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.

- 5.4. Roubo da documentação ou equipamento que impossibilite a PESSOA SEGURA de iniciar a viagem.
- 5.5. Cancelamento de bodas, sempre que a viagem segura seja de noivos ou lua de mel.
- 5.6. Obtenção de uma viagem e/ou alojamento similar à contratada, de forma gratuita, através de um sorteio público e perante Notário.
- 5.7. Concessão de bolsas através do estado que impeçam a realização da viagem.
- 5.8. 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-existente, 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—.**

V.- DISPOSIÇÕES ADICIONAIS

PROTEÇÃO 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).

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

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



PREDICTABLE

ERGO
Seguros de Viaje

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.

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



PREDICTABLE

ERGO
Seguros de Viaje

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 connosco 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