

## Passageiro Seguro Seguro Multi-assistência de Viagem Condições Gerais

ERGO-PassageiroSeguro\_V012024\_0125\_PT

### Índice

<b>I</b>	<b>INFORMAÇÃO LEGAL</b>	<b>1</b>
<b>II</b>	<b>DEFINIÇÕES</b>	<b>2</b>
<b>III</b>	<b>NORMAS QUE REGULAM O SEGURO EM GERAL</b>	<b>3</b>
<b>IV</b>	<b>GARANTIAS</b>	<b>6</b>
1	BAGAGENS	6
2	DEMORAS	7
3	ACIDENTES	8
4	ASSISTÊNCIA AS PESSOAS	10
5	RESPONSABILIDADE CIVIL	13
6	CANCELAMENTO DE VIAGEM	13
7	REEMBOLSO DE FÉRIAS	16
<b>V</b>	<b>PACOTE DE COBERTURA OPCIONAL DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES E TERRORISMO</b>	<b>17</b>
<b>VI</b>	<b>DISPOSIÇÕES ADICIONAIS</b>	<b>19</b>

### I.- INFORMAÇÃO LEGAL

Informa-se às Pessoas Seguras que:

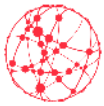
- O seguro é prestado ao abrigo do direito de estabelecimento pela ERGO SEGUROS DE VIAJE, Sucursal en España, com sede na Avda. Isla Graciosa,1, CP. 28703 San Sebastián de los Reyes, (Madrid), que é o estabelecimento permanente da entidade alemã ERGO Reiseversicherer AG. O Estado-Membro que exerce o controlo é a Alemanha, e as autoridades de controlo e supervisão são o Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), 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.
- 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 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;
- 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 acordo 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/protecao-de-dados](http://www.ergo-segurosdeviagem.pt/protecao-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 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 à PESSOA SEGURA 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](mailto:provedordocliente@ergo-segurosdeviagem.pt)

## II.-DEFINIÇÕES:

Neste contrato entende-se por:

**SEGURADORA:** ERGO Seguros de Viaje Sucursal en España, conforme indicado na seção anterior de Informações Legais.

**TOMADOR DO SEGURO:** A pessoa física ou jurídica que, juntamente com a SEGURADORA, subscreve esta apólice, à qual correspondem as obrigações que da mesma derivem, salvo as que pela 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:** O da sua residência em Portugal, salvo em caso de apólices contratadas para viagens receptivas.

**BENEFICIÁRIO:** A pessoa física ou jurídica, que prévia cessão pela PESSOA SEGURA, resulta titular do direito à indemnização.

**VIAGEM:** (Modalidade Temporária): Por viagem entender-se-á qualquer deslocação realizada fora do domicílio habitual do pessoa segura, a partir do momento da sua saída do mesmo, até ao seu regresso a ele, ao concluir a deslocação.

**RECEPTIVO:** Qualquer tipo de viagem com destino a Portugal, quando a PESSOA SEGURA tem o seu domicílio no estrangeiro. Para efeitos das prestações das garantias e limites de indemnização descritos em cada uma das mesmas, o domicílio da PESSOA SEGURA é o da sua residência habitual nos seus diferentes países de origem, pelo qual, sempre que apareça a palavra Portugal, entender-se-á que é o país de origem da PESSOA SEGURA.

**As garantias de assistência serão válidas, unicamente, a mais de 30 quilómetros do domicílio habitual da PESSOA SEGURA, no seu país de origem.**

**BAGAGEM:** Todos os objectos de uso pessoal que a pessoa segura levar consigo durante a viagem, bem como os expedidos por qualquer meio de transporte.

**SEGURO EM PRIMEIRO RISCO:** A forma de seguro pela qual se garante uma quantidade determinada até à qual fica coberto o risco segurado, independentemente do valor total, sem que, portanto, seja aplicável a regra proporcional.

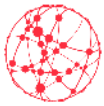
**FRANQUIA:** A quantia, percentagem ou qualquer outra magnitude pactuada na Apólice, por conta da PESSOA SEGURA, que será deduzida da indemnização que corresponda satisfazer à SEGURADORA em cada sinistro.

**ATIVIDADE DESPORTIVA:** Para efeitos desta apólice, será considerado se a viagem segurada se realiza com o fim expresso de realizar uma atividade desportiva. Por outro lado, de acordo com o seu nível de risco, a prática desportiva 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, roódromo, 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, outros desportos de inverno (ski, snowboard, etc. **desde que sejam realizados em pistas de esqui devidamente sinalizadas e marcadas**), 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, lancha rápida, luge, polo, rãguebi, trial, skeleton e, em qualquer caso, **a prática desportiva profissional, e desportos de inverno (ski, snowboard, etc.) quando se realizam fora das pistas de esqui devidamente sinalizadas e assinaladas, ou quando se encontram encerradas por algum perigo.**

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

**Em caso algum serão cobertas por esta apólice as atividades do grupo D, assim como 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 TITULAR e/ou a PESSOA SEGURA.

**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 vontade da pessoa segura, que produza invalidez permanente, total ou parcial, ou morte.

**INVALIDEZ PERMANENTE:** Por invalidez permanente entende-se a perda orgânica ou funcional dos membros e faculdades da pessoa segura, cuja intensidade se descreve nestas Condições Gerais, e cuja recuperação não se estime previsível de acordo com o parecer dos peritos médicos designados em conformidade com a Lei.

**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.

**CANCELAMENTO DA VIAGEM PELO OPERADOR/TRANSPORTISTA:** Entende-se por cancelamento da viagem, para os efeitos da presente apólice, a decisão do organizador da mesma ou de algum dos seus fornecedores, efectuada antes da data de saída acordada, de não fornecer os serviços contratados, por qualquer dos motivos descritos na garantia de Cancelamento de viagem pelo Operador/Transportista e que não sejam imputáveis à Pessoa Segura..

**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.

**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.

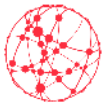
### III.- NORMAS QUE REGULAM O SEGURO EM GERAL

**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 à beira do Mediterrâneo: Marrocos, Argélia, Tunísia, Líbia, Egito, 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

- a) **Despesas de Cancelamento da Viagem/Cancelamento pela empresa transportadora:** Estas garantias deverão ser contratadas a partir do momento em que se realiza a reserva da viagem e até à confirmação da mesma, sendo que será válida até ao momento em que se inicie a viagem.  
Ainda assim, esta garantia poderá ser contratada posteriormente à confirmação da reserva **nesse caso:**
- **Será aplicado um prémio adicional caso a contratação seja efectuada após o décimo dia após a confirmação da reserva**
  - **Em todos os casos será aplicado um período de carência de 72 horas a contar da data de contratação do seguro.**
- b) **Cancelamento da saída do meio de transporte ou do voo programado:** o seu efeito inicia-se a partir do momento da subscrição do contrato e termina às 24:00 horas do dia indicado nas Condições Particulares.
- c) **Restantes 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 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 estorno uma vez iniciado o período 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. MODALIDADES DE CONTRATO

Poderão ser contratada somente a modalidade temporária: a duração da cobertura, expressa em número de dias consecutivos e, no **máximo de 189 dias**, é o resultado da escolha realizada pela pessoa segura e esteja 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 parágrafo 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 (ver DEFINIÇÕES - ATIVIDADE DESPORTIVA).

Apenas com consentimento prévio expresso pela SEGURADORA, e mediante o pagamento do sobreprémio correspondente, pode estender-se a cobertura às actividades referidas do grupo C.

**Em caso algum estão cobertas por esta apólice as actividades desportivas referidas do Grupo D.**

## 7. RECURSOS CONTRA TERCEIROS

Excepto na garantia de acidentes, a SEGURADORA ficará sub-rogada nos direitos e 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 dos 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

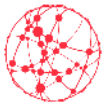
A activação das garantias de Assistência será sempre realizada por qualquer um dos meios que a companhia coloca à disposição dos seus segurados. Se a comunicação for realizada por telefone, o SEGURADOR suportará o respectivo custo mediante a apresentação da factura correspondente.. As reclamações relativas 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 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 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 mediatamente, e justificará o ac ontecido 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 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 ou desconformidade na avaliação do grau de invalidez

- a) A indemnização, nos danos materiais, será determinada sobre a base do valor de reposição no dia do sinistro, deduzida 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 obter o pagamento em caso de falecimento ou invalidez permanente, a PESSOA SEGURA ou os BENEFICIÁRIOS deverão enviar à SEGURADORA os documentos justificativos indicados a seguir, de acordo ao que corresponda:

#### c.1. Falecimento.

- Certidão de óbito.
- Certificado do Registo Geral de Últimas Vontades.
- Testamento, se houver.
- Certificação do testamenteiro em relação a se no testamento foram designados beneficiários do seguro.
- Documento que acredite a personalidade dos beneficiários e do testamenteiro.
- Se os beneficiários forem os herdeiros legais, será necessária também a Declaração de Herdeiros promulgado pelo Tribunal competente.
- Carta de isenção do Imposto sobre Sucessões ou da liquidação, se houver, devidamente preenchida pela Instituição Administrativa competente.
- Cartão do NIF.
- Relatório do Médico Forense ou diligências da Autoridade Judicial correspondente.

#### c.2. Invalidez Permanente.

- Atestado médico de incapacidade com expressão do tipo de invalidez resultante do acidente.

- d) 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. BAGAGEM

#### 1.1 Perdas Materiais.

A SEGURADORA garante, até ao montante estipulado nas Condições Particulares, e com reserva das exclusões que se indicam nestas Condições Gerais, o pagamento da indemnização dos prejuízos materiais sofridos pela bagagem, durante as viagens e estadias fora do domicílio habitual do pessoa segura, em consequência de:

- Roubo (para este efeito, entende-se por roubo unicamente a usurpação cometida por meio de violência ou intimidação às pessoas ou força nas coisas).
- Avarias ou danos causados directamente por incêndio ou roubo.
- Avarias e perda definitiva, total ou parcial, ocasionada pelo transportador.

**Nas estadias superiores a 90 dias consecutivos fora do domicílio habitual, a bagagem só fica garantida nas viagens de ida e volta a Portugal.**

**Os objectos de valor estão compreendidos até 50% do montante segurado sobre o conjunto da bagagem.** Por objectos de valor entendem-se as jóias, relógios, objectos de metais nobres, peles, quadros, objectos de arte, prata e ourivesaria em metais preciosos, objectos únicos, telemóveis e os seus acessórios, máquinas e complementos de fotografia e vídeo, radiofonia, de registo de reprodução do som ou da imagem, bem como os seus acessórios, o material informático de todos os géneros, as maquetas e acessórios teledirigidos, espingardas, caçadeiras, bem como os seus acessórios ópticos e aparelhos médicos.

**As jóias e peles apenas estão garantidas contra o roubo e unicamente quando forem depositadas no cofre de um hotel ou se as**



## **levar consigo a PESSOA SEGURA.**

As bagagens deixadas em viaturas automóveis consideram-se seguras apenas se estiverem na bagageira e esta estiver fechada à chave. A partir das 22 horas e até às 6 horas o veículo deverá permanecer no interior de um estacionamento fechado e vigiado; exceptuam-se desta limitação os veículos confiados a um transportador.

Os objectos de valor deixados no interior da bagageira de uma viatura só estão seguros quando este se encontrar numa garagem ou estacionamento vigiado.

Fica expressamente derogada a aplicação da regra proporcional em caso de sinistro desta garantia, liquidando-se ao 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).

### **1.3. Despesas de gestão por perda de documentos.**

Ficam abrangidas, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, as despesas comprovadas em que incorra a PESSOA SEGURA durante a viagem para obter a substituição de cartões de crédito, cheques bancários, de viagem, de gasolina, de bilhetes de transporte, de passaporte ou do visto, por perda ou roubo dos mesmos ocorridos no decurso de uma viagem ou estadia fora do seu lugar de residência habitual.

**Não são objecto de esta cobertura e, em consequência, não se indemnizarão os prejuízos derivados da perda ou roubo dos documentos mencionados ou da sua utilização indevida por terceiros pessoas, assim como aquelas despesas complementares que não sejam as directamente relacionadas com a obtenção de duplicados.**

### **1.4. Abertura e reparação de cofres e caixas de segurança.**

Ficam incluídas as despesas de abertura e reparação devidamente justificadas, de cofres e caixas de segurança, reservados num hotel, ocasionados pela perda da chave, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares.

### **1.5. Perda das chaves do domicílio habitual.**

Se como consequência de perda, roubo ou simples extravio das chaves do domicílio habitual da PESSOA SEGURA, durante a viagem assegurada pela presente apólice, o mesmo tiver a necessidade de utilizar os serviços de um serralheiro para entrar no seu domicílio ao regresso de tal viagem, a SEGURADORA responsabilizar-se-á pelas despesas ocasionadas, mediante a apresentação de factura até ao limite estabelecido nas Condições Particulares.

## **EXCLUSÕES**

Não estão cobertos por esta garantia:

- a) **As mercadorias e material de uso profissional, a moeda, as notas de banco, bilhetes de viagem, colecções de selos, títulos de qualquer natureza, documentos de identidade e, em geral, qualquer documento e valores em papel, cartões de crédito, cassetes 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, os computadores pessoais não serão considerados como sendo material profissional.**
- b) **O furto, salvo no interior dos quartos de hotel ou apartamento, quando estes estejam fechados à chave. (Para estes efeitos entende-se por furto aquela usurpação cometida por descuido, sem que exista violência nem intimidação a pessoas nem força nas coisas).**
- c) **Os danos devidos ao desgaste normal ou natural, vício próprio e embalagem inadequada ou insuficiente. Os produzidos pela acção lenta das intempéries.**
- d) **As perdas resultantes de que um objecto, não confiado a uma transportadora, tenha sido simplesmente extraviado ou esquecido.**
- e) **O roubo proveniente da prática do campismo ou campismo em caravana em acampamentos livres, ficando totalmente excluídos os objectos de valor em qualquer modalidade de campismo.**
- f) **Os danos, perda ou roubos, como resultado dos valores e objectos pessoais terem sido deixados sem vigilância num lugar público ou num local colocado ao dispor de vários ocupantes.**
- g) **A rotura, a não ser que tenha sido produzida por um acidente do meio de transporte, por roubo simples ou com fractura, por agressão à mão armada, por incêndio ou por extinção do mesmo.**
- h) **Os danos causados de forma directa ou indirectamente por guerra, distúrbios civis ou militares, motim popular, greves, terremotos, pandemias e radioactividade.**
- i) **Os danos causados de forma intencionada pela PESSOA SEGURA, ou por negligência grave deste último, e os ocasionados por derramamento de líquidos que se encontrem dentro da bagagem.**
- j) **Todos os veículos a motor, bem como os seus complementos e acessórios.**

## **2. DEMORAS**

### **2.1. Demora de viagem na partida do meio de transporte.**

Quando a saída do meio de transporte público escolhido pela PESSOA SEGURA se atrase no mínimo 6 horas, e desde que não seja cancelado, a SEGURADORA indemnizará, mediante a apresentação de facturas, as despesas adicionais do hotel, manutenção e transporte realizadas em consequência da demora, com os seguintes limites tanto temporais como económicos estabelecidos nas Condições Particulares.



## 2.2. Recusa de embarque (“Over Booking”).

Se, como consequência da contratação por parte do transportador de um maior número de lugares dos realmente existentes ocorrer uma recusa de embarque contra a vontade da PESSOA SEGURA e, por este motivo, ele sofrer uma demora superior a 6 horas na utilização do meio de transporte, o SEGURADOR reembolsará, contra a apresentação de facturas e até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, as despesas justificadas de alojamento e manutenção incorridas na espera da saída de um meio de transporte posterior.

## 2.3. Extensão de viagem.

Se, no decurso da viagem a PESSOA SEGURA deve permanecer imobilizado devido a inclemências meteorológicas, desastres naturais, fenómenos extraordinários da natureza, intervenção das autoridades, terrorismo, ou movimentos populares o SEGURADOR assumirá as despesas que provoque esta situação até ao limite estabelecido nas Condições Particulares.

Caso esta situação de imobilização persista no fim do período de cobertura da apólice, todas as suas coberturas ficarão prorrogadas por um período de cinco dias.

## 2.4 Compensação de serviços

Uma vez iniciada a viagem e em consequência de atraso ou cancelamento do meio de transporte público programado, a PESSOA SEGURA perdesse parte dos serviços inicialmente contratados e fosse obrigada a suportar gastos por serviços imprevistos não incluídos na reserva inicial, sempre que tais gastos sejam razoáveis, proporcionados e consequência directa da impossibilidade de continuar a viagem prevista, a SEGURADORA reembolsará o custo dos serviços perdidos ou o valor dos gastos extra gerados pela contratação de serviços imprevistos, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, contra a apresentação das faturas e documentação correspondente.

Esta garantia será aplicada apenas se a viagem contratada já se tiver iniciado, não sendo aplicável nos casos de cancelamento por parte da pessoa segura, a que se aplicará o disposto na garantia **6.1. Despesas por cancelamento de viagem**

## 2.5 Cancelamento da saída do voo programado por parte da Companhia Aérea.

Quando a companhia aérea cancele o voo programado e devido a tal cancelamento ocorra um atraso da saída da pessoa segura de pelo menos 6 horas, a SEGURADORA indemnizará, contra a apresentação de faturas, as despesas adicionais de alojamento, alimentação e transporte realizados em consequência do atraso, com os limites temporais e económicos estabelecidos nas Condições Particulares.

## EXCLUSÕES

**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. ACCIDENTES

### 3.1 Acidentes durante a viagem.

A SEGURADORA garante até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, e sob reserva das exclusões que se indicam nestas Condições Gerais, o pagamento das indemnizações que em caso de morte ou invalidez permanente possam corresponder em consequência dos acidentes ocorridos à PESSOA SEGURA, durante as viagens e estadias fora do domicílio habitual.

**Não ficam seguras as pessoas com mais de 70 anos, garantindo-se aos menores de 14 anos no risco de morte unicamente até 3.000,00 € ou até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, caso este seja menor. Para custos de enterro e para o risco de invalidez permanente até ao montante estipulado nas Condições Particulares.**

O limite da indemnização será estipulado:

#### a) Em caso de morte.

Quando se demonstre que a morte imediata ou ocorrida dentro do prazo de um ano a contar da data do sinistro é consequência de um acidente garantido pela apólice, a SEGURADORA pagará o montante estipulado nas Condições Particulares e nestas condições gerais se o evento for coberto pela apólice.

Se, depois do pagamento de uma indemnização por invalidez permanente, se produzisse a morte da PESSOA SEGURA, em consequência do mesmo sinistro, a SEGURADORA pagará a diferença entre o montante satisfeito por invalidez e a quantia segurada para o caso de morte, quando o referido montante for superior.

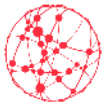
#### b) Em caso de invalidez permanente.

A SEGURADORA pagará a quantidade total segura, no caso da invalidez ser completa, ou uma parte proporcional ao grau de invalidez, no caso desta ser parcial.

Para a avaliação do grau de invalidez correspondente, estabelece-se o seguinte quadro:

b.1. Perda ou inutilização de ambos os braços ou ambas as mãos, ou de um braço e uma perna, ou de uma mão e um pé, ou de ambas as pernas, ou de ambos os pés, cegueira absoluta, paralisia completa, ou qualquer outra lesão que o incapacite para qualquer trabalho: 100%





b.2. Perda ou inutilidade absoluta.	
- De um braço ou de uma mão	60%
- De uma perna ou um pé	50%
- Surdez completa	40%
- Do movimento do polegar e do dedo indicador da mão	40%
- Perda da visão de um olho	30%
- Perda do dedo polegar da mão	20%
- Perda do dedo indicador da mão	15%
- Surdez de um ouvido	10%
- Perda de qualquer outro dedo	5%

Nos casos que não tenham sido referidos acima, como nas perdas parciais, o grau de invalidez será estipulado em proporção à sua gravidade comparada com as invalidezes enunciadas. Em caso algum poderá exceder a invalidez permanente total

- O grau de invalidez deverá ser estipulado definitivamente dentro de um ano a contar da data do acidente.
- Não se tomará em consideração, para o efeito de avaliação da invalidez efectiva de um membro ou de um órgão afectado, a situação profissional da PESSOA SEGURA.
- Se, antes do acidente, a PESSOA SEGURA apresentava defeitos corporais, a invalidez causada pelo referido acidente não poderá ser classificada num grau maior àquele que resultaria se a vítima fosse uma pessoa normal do ponto de vista da integridade corporal.
- A impotência funcional absoluta e permanente de um membro é assimilável à perda total do mesmo.

#### Beneficiários:

Em caso de invalidez permanente, por acidente, será beneficiário do seguro a própria PESSOA SEGURA.

Em caso de morte da PESSOA SEGURA, por acidente, e em ausência de designação expressa realizada pelo mesmo, rege-se a ordem de prelação preferente e excludente que se estabelece a seguir:

1. Cônjuge não separado legalmente ou em união de facto. A existência de união de facto será comprovada mediante certificação da inscrição nalgum dos registos específicos existentes nas comunidades autónomas ou Câmaras Municipais do local de residência ou mediante documento público onde conste a constituição da referida união de facto.
2. Filhos ou descendentes, naturais ou adoptados, bem como aqueles menores de idade que se encontrem sob a protecção da PESSOA SEGURA em regime de acolhimento pré-adoptivo, todos eles em partes iguais.
3. Pais ou ascendentes em partes iguais.
4. Irmãos em partes iguais.
5. Herdeiros legais.

Desta forma, acorda-se expressamente que o TOMADOR renuncia à faculdade de designar beneficiário para a percepção das prestações deste contrato, concedendo-a com toda a sua eficácia e de forma permanente às Pessoas Seguras da apólice. Por este mesmo facto, a revocação da designação de beneficiários, efectuada anteriormente, corresponderá às Pessoas Seguras.

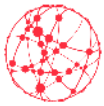
**O Tomador e a Pessoa Segura declaram conhecer expressamente que a indemnização máxima em caso de sinistro será de 3.000.000,00 €, independentemente do número de Pessoas Seguras afetadas, desta ou de outras apólices, por qualquer outro contrato subscrito com o SEGURADOR. No caso desse limite ser superado, proceder-se-á a rateio entre as pessoas seguras.**

#### EXCLUSÕES

No estão cobertas por esta garantia:

- a) As lesões corporais que se produzam em estado de alienação mental, paralisia, apoplexia, epilepsia, diabetes, alcoolismo, toxicod dependência, doenças da espinal medula, sífilis, SIDA, encefalite e, em geral, qualquer lesão ou doença que diminua a capacidade física ou psíquica da PESSOA SEGURA.
- b) As lesões corporais que se produzam em consequência da participação em acções criminais, provocações, rixas -excepto em caso de legítima defesa- e duelos, imprudências, apostas ou qualquer empresa arriscada ou temerária e os acidentes sofridos em consequência de terremotos, inundações e erupções vulcânicas, actos de terrorismo e pandemias.
- c) As doenças, hérnias, lumbago, enfarte, estrangulamentos intestinais, as complicações de varizes, envenenamentos ou infecções que tenham como causa directa e exclusiva uma lesão compreendida dentro das garantias do seguro. As consequências de operações cirúrgicas ou de tratamentos desnecessários para a cura de acidentes sofridos e os que pertencem ao cuidado da própria pessoa.
- d) Os acidentes que decorram da prática das actividades desportivas referidas no grupo C da secção DEFINIÇÕES.
- e) Os acidentes que decorram da prática das actividades desportivas referidas no grupo D da secção DEFINIÇÕES.
- f) As lesões que se produzam em consequência de acidentes derivados do uso de veículos de duas rodas com cilindrada superior a 75 c.c.
- g) As lesões que se produzam no exercício de uma actividade profissional, excepto as de tipo comercial, artístico que não requer esforço físico ou intelectual.
- h) Fica excluída do benefício das garantias abrangidas por esta apólice qualquer pessoa que provoque o sinistro de forma intencionada.
- i) Não estão incluídas as situações de agravamento de um acidente verificado com anterioridade à formalização da apólice.
- j) Os sinistros que tenham origem nas irradiações procedentes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.

Se a viagem contratada incluir prática desportiva e apareça indicado expressamente nas condições particulares da sua apólice, ficará eliminada a exclusão d).



## 4. ASSISTÊNCIA

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

### 4.1 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 equipe 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 todo o caso, as **despesas odontológicas ficam limitadas a 150,00€**, 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 infecções, dores, traumas ou em consequência de uma acidente (tratamento odontológico que seja necessário aplicar na dentição natural).

Se a presente apólice tiver sido contratada para receptivos de viagem e isto for indicado nas Cláusulas 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 exterior seria aplicado em Portugal.

#### 4.1.1. Serviços Saúde

Em caso de ocorrência de um problema de saúde durante a vigência da apólice, a Pessoa Segura terá à sua disposição e poderá solicitar os seguintes serviços

**4.1.1.a) Uma Segunda Opinião Médica**, que permite à Pessoa Segura aceder às observações e recomendações de especialistas, com grande experiência nas suas respectivas áreas de formação, sobre o seu diagnóstico médico e opções de tratamento.

A Pessoa Segura poderá solicitar este serviço de Segunda Opinião Médica para um problema médico grave, uma recaída inesperada de uma doença grave (que não tenha sido tratada ou para a qual não tenha recebido cuidados médicos durante os 30 dias prévios à subscrição do seguro) ou um acidente grave, supervenientes no período compreendido entre os 60 dias prévios à data prevista de viagem e em qualquer caso, posteriormente à subscrição do seguro até ao fim de vigência da apólice. A Pessoa Segura poderá solicitar o serviço de Segunda Opinião Médica para os problemas médicos anteriormente descritos até 6 meses depois do fim de vigência da apólice.

Em qualquer caso, será necessário fornecer os relatórios médicos correspondentes.

**4.1.1.b) Uma Referência de Especialistas e Coordenação de Deslocações Médicas**, que permitirá à Pessoa Segura beneficiar da identificação de especialistas com experiência reconhecida no diagnóstico e tratamento da sua doença, bem como de um serviço de apoio logístico e acompanhamento médico.

A Pessoa Segura poderá solicitar este serviço de Referência de Especialistas para um problema médico grave, uma recaída inesperada de uma doença grave (que não tenha sido tratada ou para a qual não se tenham recebido cuidados médicos durante os 30 dias prévios à subscrição do seguro) ou um acidente grave, supervenientes durante o período compreendido entre os 60 dias prévios à data prevista de viagem e em qualquer caso, posteriormente à subscrição do seguro até ao fim de vigência da apólice.

A Pessoa Segura poderá solicitar o serviço de Referência de Especialistas para os problemas médicos anteriormente descritos até 6 meses depois do fim de vigência da apólice.

Ainda, disponibiliza-se para a Pessoa Segura uma equipa de profissionais que ficarão responsáveis por coordenar as deslocações para os tratamentos médicos programados, sempre e quando necessite deslocar-se fora da sua província de residência.

Em todo caso, será necessário facilitar os relatórios médicos correspondentes, **sem que se assumam nenhuma despesa médica, de deslocação nem de alojamento.**

As patologias alvo dos serviços de Segunda Opinião Médica e de Referência de Especialistas serão as seguintes:

- Cancro
- Doenças neurológicas degenerativas (Parkinson, Alzheimer), desmielinizantes (Esclerose Múltipla), neuromusculares (distrofias, miastenia gravis) e doenças cerebrovasculares.
- Doenças neurocirúrgicas (tumores, malformações e aneurismas intracranianos).
- Cirurgia cardiovascular (by-pass, aneurismas aórticos, cirurgia de válvulas e malformações cardíacas).
- Insuficiência renal crónica.
- Doenças oftalmológicas que provoquem perda de visão superior a 50%.
- Doenças musculoesqueléticas que se desenvolvam com quadros de dor crónica de longa evolução ou que afectem



gravemente a capacidade dos doentes de realizar as suas actividades diárias e/ou de trabalho.

- Transplante de órgãos vitais.

#### **4.2 Despesas de prolongamento de estadia em hotel.**

Se a PESSOA SEGURA estiver doente ou acidentado e o seu regresso não se puder realizar na data prevista, quando a equipa médica da SEGURADORA o decidir, em função de seus contactos com o médico que o atende, a SEGURADORA encarregar-se-á das despesas, de alojamento e alimentação, motivadas pelo prolongamento, não previstas inicialmente pela PESSOA SEGURA motivadas pelo prolongamento da estadia no hotel com um máximo de 14 dias e até aos limites totais e por dia citados nas Condições Particulares

#### **4.3 Repatriamento ou transporte sanitário de feridos ou doentes.**

Em caso de acidente ou doença sofrida pela PESSOA SEGURA, a SEGURADORA assumirá o transporte ao centro hospitalar mais próximo que disponha das instalações necessárias ou até ao seu domicílio.

Igualmente, a equipa médica da SEGURADORA em contacto com o médico que trate a PESSOA SEGURA, supervisionará que a atenção prestada seja a adequada.

Caso o PESSOA SEGURA seja internado num centro hospitalar longe do seu domicílio habitual, a SEGURADORA assumirá a transferência ao seu domicílio no momento em que esta possa realizar-se.

O meio de transporte utilizado em cada caso será decidido pela equipa médica da SEGURADORA em função da urgência e da gravidade do mesmo. Quando o paciente se encontrar num hospital com infra-estrutura adequada para atender satisfatoriamente o problema médico que apresenta o PESSOA SEGURA, o transporte sanitário do mesmo poderá ser adiada o tempo suficiente para que a gravidade do problema seja ultrapassada e permita realizar a transferência 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 ribeirinhos do Mediterrâneo.**

#### **4.4 Repatriamento 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.**

#### **4.5 Deslocação de um acompanhante em caso de hospitalização.**

Quando a PESSOA SEGURA tiver sido hospitalizado e for prevista uma duração superior a 3 dias, a SEGURADORA colocará a disposição de um familiar do mesmo, bilhete de ida e volta a partir de seu domicílio, a fim de estar ao seu lado. Esse prazo será reduzido para 48 horas no caso de menores ou portadores de deficiência, quando se encontrarem sem a companhia de um familiar ou do seu tutor legal.

#### **4.6 . Estadia de um acompanhante deslocado.**

Em caso de hospitalização da PESSOA SEGURA e, se esta for superior a 3 dias, a SEGURADORA assumirá as despesas de estadia num hotel do familiar deslocado ou, em seu lugar, dos custos da estadia da pessoa que estiver a viajar em companhia do mesmo, também coberta por esta apólice, para acompanhar a PESSOA SEGURA hospitalizada, contra a apresentação dos comprovativos até aos limites totais, quer temporais, quer económicos, estabelecidos nas Condições Particulares. Esse prazo será reduzido para 48 horas no caso de menores ou portadores de deficiência, quando se encontrarem sem a companhia de um familiar ou do seu tutor legal.

#### **4.7 . Repatriamento de um acompanhante.**

Caso o PESSOA SEGURA doente, acidentada ou falecida deva ser repatriada por alguma das causas previstas no parágrafo 4.3. e 4.4., e este viajasse em companhia doutra pessoa segurasegurado, a SEGURADORA organizará e será responsável do regresso do acompanhante com o PESSOA SEGURA até ao domicílio habitual do mesmo.

Ainda, se o PESSOA SEGURA doente, acidentada ou viajasse em companhia dalgum filho, também seguro, menor de 15 anos ou se for deficiente, a SEGURADORA organizará e assumirá os custos de deslocação de uma pessoa, com a finalidade de o acompanhar no regresso ao seu domicílio.

Caso se trate de 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.

#### **4.8 Regresso do pessoa segura por morte de um familiar não seguro.**

No caso da PESSOA SEGURA tenha de interromper a viagem por falecimento de algum dos seus familiares, ou através de declaração de fase terminal em algum deles, a SEGURADORA assumirá os custos do transporte até ao lugar do enterro em Portugal e, se for caso disso, de um bilhete de regresso ao lugar onde se encontrava no momento da ocorrência do evento, ou dois bilhetes de regresso quando se tratar doutro acompanhante também coberto pelo seguro.

Esta cobertura será também aplicável quando a pessoa falecida, ou declarado em fase terminal, possua algum dos parentescos indicados na definição de FAMILIARES com o cônjuge ou companheiro da PESSOA SEGURA.

#### **4.9 Regresso do pessoa segura por hospitalização de um familiar não seguro.**

No caso da PESSOA SEGURA tenha de interromper a viagem por hospitalização de algum dos seus familiares, em consequência de um acidente ou doença grave que exija um internamento mínimo de 5 dias, e o mesmo se tenha verificado depois da data de início da viagem, a SEGURADORA assumirá os custos do transporte ao lugar de residência habitual em Portugal. Igualmente, a SEGURADORA assumirá o pagamento de 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, segura por esta apólice.



Esta cobertura será também aplicável quando a pessoa hospitalizada possua algum dos parentescos indicados na definição de FAMILIARES com o cônjuge ou companheiro da PESSOA SEGURA.

#### 4.10 Regresso antecipado por sinistro grave no lar ou escritório profissional.

A SEGURADORA disponibilizará à PESSOA SEGURA um bilhete de transporte para o regresso ao seu domicílio, caso este deva interromper a viagem por danos graves na sua residência principal ou escritório profissional ocasionados por incêndio, sempre que o mesmo tenha dado lugar à intervenção dos bombeiros, roubo consumado e denunciado às autoridades policiais, ou inundação grave, que torne imprescindível a sua presença, não podendo ser solucionadas estas situações por familiares directos ou pessoas da sua confiança, sempre que o acidente tenha ocorrido depois da data de início da viagem. Ainda, a SEGURADORA será responsável de um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava na sua viagem o pessoa segura que antecipou o seu regresso, sempre que esta segunda pessoa se encontre, por sua vez, segura por esta apólice.

#### 4.11 Transmissão de mensagens.

A SEGURADORA encarregar-se-á de transmitir as mensagens urgentes, que lhe peçam os SEGURADOS, derivados dos eventos cobertos pelas presentes garantias.

#### 4.12. Envio urgente de medicamentos não existentes no estrangeiro.

Se a PESSOA SEGURA deslocada no estrangeiro tiver utilizado a garantia de assistência médica, indicada no ponto 4.1., a SEGURADORA irá responsabilizar-se por obter e enviar os medicamentos necessário pelo meio mais rápido, caso não exista no país onde seja prestada a assistência.

#### 4.13 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.

#### 4.14 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.

#### 4.15 Serviço de intérprete.

Se, por qualquer uma das garantias assistenciais cobertas por esta apólice, a PESSOA SEGURA precisar da presença de um intérprete, numa primeira intervenção, a SEGURADORA colocará a sua disposição uma pessoa que possibilite uma correcta tradução das circunstâncias à PESSOA SEGURA, se este assim o tiver solicitado mediante chamada telefónica ao número indicado nas Condições Particulares da presente apólice.

#### 4.16. 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.

### EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta garantia:

- a) As garantias e prestações que não tenham sido solicitadas à SEGURADORA e que não tenham sido efectuadas por ou com o seu acordo, excepto 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 acontecidos 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 crime não derivado de acidente de circulação, restrições à livre circulação ou qualquer outro caso de força maior, a não ser que o PESSOA SEGURA demonstre que o sinistro não tem relação com tais acontecimentos.
- d) A prática das atividades desportivas do grupo C da secção DEFINIÇÕES.
- e) A prática das atividades desportivas do grupo D da secção DEFINIÇÕES.
- f) Os sinistros que tenham como causa as irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.
- g) O resgate na montanha, no mar ou no deserto.
- h) As doenças ou lesões que ocorram em consequência de padecimentos crónicos ou prévios à viagem, conhecidos ou não, bem como as suas complicações ou recaídas. Esta exclusão não se aplicará à garantia: 4.3 Repatriamento ou transporte sanitário de feridos ou doentes.
- i) As doenças e acidentes ocorridos no exercício de uma profissão de carácter manual ou que requer esforço físico intenso.
- j) Suicídio ou doenças e lesões que resultem da tentativa ou causadas de forma intencionada pela PESSOA SEGURA a si próprio.
- k) Tratamento ou doenças ou estados patológicos produzidos por ingestão ou administração de tóxicos (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem receita médica.



- l) Os custos incorridos em qualquer tipo de prótese.
- m) Partos.
- n) Gravidezes, salvo complicações imprevisíveis nas primeiras 24 semanas de gravidez.
- o) As revisões médicas periódicas, preventivas ou pediátricas.
- p) 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.
- q) A odontologia endodontia, periodôntia, ortodôncia, obturações ou dentaduras, obturações, apicectomias, implantologia e ferramentas de diagnóstico necessários para realizar esses tratamentos.
- r) Repatriamento ou transporte em avião sanitário, exceto na Europa e nos países que circundam o Mediterrâneo e após decisão da equipe clínica da Seguradora.

Se a viagem contratada incluir prática desportiva e apareça indicado expressamente nas condições particulares da sua apólice, ficará eliminada a exclusão d).

## 5. RESPONSABILIDADE CIVIL

### 5.1 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 ao 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 decorrente da prática das atividades desportivas do grupo 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 a 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.

## 6. CANCELAMENTO DE VIAGEM

### 6.1. 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 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 seja com contrato de trabalho e que a incorporação aconteça posteriormente à subscrição dos seguros. 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 anunciadas 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 a 600 €.
- 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—.**

## 7. REEMBOLSO DE FÉRIAS

### 7.1. 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, sobrevividas 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, causados por um incêndio que tenha 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.

No caso de Viagens de Cruzeiro, ficará igualmente garantida a cobertura 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.

## 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 a finalização da viagem ou posteriormente à mesma.**
- d) **As doenças ou lesões produzidas como consequência de patologias crónicas ou prévias à viagem, bem como suas complicações ou recaídas.**





- e) Doenças psíquicas, mentais e depressões sem hospitalização ou que justifiquem uma hospitalização inferior a sete dias.
- f) As doenças e os acidentes sobrevindos no exercício de uma profissão de carácter manual.
- g) Suicídio, doenças e lesões resultantes da tentativa de suicídio ou causadas intencionalmente pela PESSOA SEGURA sobre si mesma.
- h) Tratamentos, doenças, ou estados patológicos causados pela ingestão ou administração de substâncias tóxicas (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem prescrição médica.
- i) Partos.
- j) Gravidez, salvo complicações imprevisíveis nas primeiras 24 semanas de gestação.
- k) A participação em apostas, duelos, crimes, brigas, salvo em casos de legítima defesa.
- l) Terrorismo.
- m) Tratamentos estéticos, check-up periódico, curas, contra-indicações de viagens aéreas, vacinações, impossibilidade de continuar em certos destinos o tratamento medicinal preventivo aconselhado, interrupção voluntária de gravidez.
- n) A não apresentação por qualquer causa dos documentos indispensáveis em toda a viagem, tais como passaporte, visto, bilhetes, cartão ou certificados de vacinação.
- o) 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.
- p) Pandemias —exceto a provocada pela COVID-19—.

#### V.- PACOTE DE COBERTURA OPCIONAL DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES E TERRORISMO:

Apenas no caso de ter contratado o pacote opcional para cobertura de doenças pré-existentes e terrorismo, terá direito ao incremento de cobertura das garantias que se discriminam em seguida.

**Tenha especial atenção que não terá direito a essas coberturas se não tiver adquirido este pacote opcional na sua apólice.** Verifique as Condições Particulares nesse sentido.

**Caso tenha contratado expressamente o pacote de cobertura opcional:**

#### Quanto às garantias na seção 4. ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS

- Oferecemos cobertura para despesas médicas em consequência de doenças crónicas ou pré-existentes, em casos de urgência vital. O limite máximo desta cobertura é fixado em 100.000,00€ (cem mil euros), mesmo que o capital seguro referido nas condições particulares e para esta garantia, seja superior. Oferecemos cobertura em caso de sinistros por atos de terrorismo.

#### Em relação às garantias na seção 8. CANCELAMENTO

- Oferecemos cobertura em caso de complicações e recaídas devido a doenças pré-existentes.
- Oferecemos cobertura em caso de cancelamento por atos de terrorismo.

De seguida detalhamos as garantias incluídas neste pacote de cobertura opcional e a sua nova abrangência. **Todas as garantias indicadas anteriormente nestas condições gerais, incluindo 4.1.1 Serviços de Saúde, as causas de cancelamento estabelecidas na seção 6. Cancelamento, assim como exclusões, permanecem conforme estabelecido.**

#### 4. ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS

Serviço permanente 24 horas que a SEGURADORA coloca à disposição da PESSOA SEGURA para a assistência às pessoas.

##### 4.1. 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.

Nos casos de urgência vital como consequência de uma complicação imprevisível de uma doença crónica ou pré-existente, serão efectuadas as despesas, até conseguir a estabilização que permita o prosseguimento da viagem ou a deslocação do doente até ao seu domicílio habitual ou hospital mais próximo ao mesmo, de acordo com as condições listadas no ponto 4.3. **Repatriamento ou transporte sanitário de feridos ou doentes.**

O limite máximo desta cobertura é fixado em 100.000,00€ (cem mil euros), mesmo que o capital seguro referido nas condições particulares e para esta garantia, seja superior.

**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 indicar 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



# PREDICTABLE

# ERGO

Seguros de Viaje

possível, com base na análise e conclusões da equipe 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 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 €150,00**, as despesas com uma consulta médica para obtenção de nova receita.

Em qualquer caso, as **despesas odontológicas limitam-se a €150,00**, 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 infecções, dores, traumas ou em consequência de um acidente (tratamento odontológico que seja necessário aplicar na dentição natural).

Se a presente apólice tiver sido contratada para receptivos de viagem e isto for indicado nas Cláusulas 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 exterior seria aplicado em Portugal.

#### **EXCLUSÕES aplicável se tiver subscrito este pacote de cobertura opcional**

Estão cobertos os sinistros ocorridos em caso de actos de terrorismo, o ponto c) das EXCLUSÕES da garantia 4. ASSISTÊNCIA A PESSOAS fica reformulado conforme detalhado abaixo:

- a) **Os sinistros ocorridos em caso de guerra, pandemias —exceto a provocada pela COVID-19—, manifestações e movimentos populares, actos de 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.**

**As restantes exclusões já estabelecidas para a seção 4. ASSISTÊNCIA A PESSOAS ficam inalteradas.**

## **6. CANCELAMENTO DE VIAGEM, COBERTURA OPCIONAL**

### **6.1 Despesas por cancelamento de viagem**

A seguinte causa de cancelamento fica incluída no ponto 1. Por motivos de saúde:

#### **1.9. Complicações e recaídas de doenças pré-existentes:**

Complicação, recaída ou agravamento súbito de doença crónica ou pré-existente no momento da subscrição do seguro, que afecte a PESSOA SEGURA ou qualquer das pessoas indicadas na definição de “FAMILIARES” das Condições Gerais.

Em relação à PESSOA SEGURA, complicação, recaída ou agravamento súbito de doença crónica ou pré-existente significa alteração súbita e imprevista da doença que implique hospitalização ou necessidade de estar acamado nos 12 dias anteriores à viagem e que, clinicamente, impossibilite o início da viagem na data programada. Quando a referida doença afetar qualquer das pessoas mencionadas na definição de “FAMILIARES” anteriormente mencionada, o cancelamento da viagem será coberto por essa causa quando implicar a hospitalização do familiar, ou risco de morte iminente.

A seguinte causa de cancelamento ficará incluída no ponto 4. **Por razões extraordinárias**

#### **4.6. Terrorismo**

Decisão própria da PESSOA SEGURA, desde que por motivos derivados de atos terroristas ocorridos a uma distância máxima de 100 quilómetros do local de destino da viagem, durante um período de trinta dias corridos, imediatamente anteriores à data de início da viagem programada.

Entende-se por terrorismo qualquer ato em que seja utilizada força ou violência de forma indiscriminada, ou a ameaça de qualquer uma delas, por qualquer pessoa ou grupo de pessoas, em nome de organização política, religiosa, ideológica ou similar, com a intenção de coagir um governo ou intimidar a sociedade em geral. **O evento deve ser declarado ato terrorista pelo governo do local onde ocorre.**

**O capital seguro neste caso será o indicado no ponto 6.1 Despesas por cancelamento de viagem das condições particulares, ou €7.500,00 (sete mil e quinhentos euros) quando o referido capital for superior. Em qualquer caso, o montante máximo seguro por este motivo para a mesma reserva ou viagem será de 30.000€.**

#### **CÚMULO MÁXIMO**

O Tomador do Seguro e a PESSOA SEGURA declaram ter conhecimento que **a indemnização máxima em caso de sinistro gerado pelo mesmo ato terrorista será de €150.000,00 (cento e cinquenta mil euros) independentemente do número de PESSOAS SEGURAS afetadas. Se esse limite for ultrapassado, a indenização será distribuída proporcionalmente por rateio com base no capital seguro de cada afetado e no número de PESSOAS SEGURAS afetadas.**



## VI.- 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).

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



# PREDICTABLE

# ERGO

Seguros de Viaje

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 eliminado 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](mailto: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](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  
[info@ergo-segurosdeviagem.pt](mailto:info@ergo-segurosdeviagem.pt)

O TOMADOR