

Condições Gerais

# Multiasistência Plus

## Índice de conteúdo

Condições particulares	3
Condições gerais	10
Normas que regulam o seguro	20
Garantias cobertas	29
Nota informativa sobre a proteção de dados de informação sobre cookies	64
Informação ao cliente	73
Proteção de dados de carácter pessoal	74
Serviços incluídos no seguro	77

### App Intermundial

- ✓ Assistência médica 24/7 com Telemedicina
- ✓ Comunicação e gestão integral de reembolsos
- ✓ Informações da sua viagem em tempo real



## Condições particulares

### Multiasistência Plus com cancelamento



Da apólice com o número \_\_\_\_\_ está subscrita pelo asegurador WHITE HORSE IN-SURANCE IRELAND DAC, com sede em Rineanna House, Free Zone West, Shannon, Co. Clare, Ireland, e na qual a Intermundial XXI, S.L., Sucursal em Portugal, corretora de seguros, com domicílio social em Avenida Heróis da Liberdade, 18 B, Loja Esq. 2745 -788 Massamá, Queluz, (Portugal), com NIPC 980423430, inscrita no R.D.G.S e F.P de Espanha com nº J-1541 e com seguro de R.C. e de caução acordados em conformidade com o RD-lei 3/2020, de 4 de fevereiro, age em qualidade de mediador.

Máximo 12 meses consecutivos

Prémios válidos para viagens de cruzeiro

Quando o país de origem da viagem não coincidir com o do domicílio habitual do Segurado, o prémio a aplicar será o que corresponderia ao considerar que a viagem se iniciou no país do seu domicílio habitual.

#### Franquia quilométrica:

Fica expressamente acordado que as obrigações da Seguradora derivadas da cobertura desta apólice finalizam no momento em que o Segurado tenha regressado ao seu domicílio habitual, ou tenha sido internado num centro de saúde situado, no máximo a 25 km. de distância do citado domicílio.

#### Familiares do segurado:

Para efeitos do seguro, serão considerados familiares do SEGURADO o seu cônjuge, par de facto, ou pessoa que, como tal, conviva permanentemente com o SEGURADO, bem como os seus familiares até segundo grau de parentesco, tanto em linha direta como colateral, tanto por consanguinidade como por afinidade.

Também serão considerados, para estes efeitos, familiares do SEGURADO qualquer pessoa que conviva com o Segurado que justifique essa convivência através certificado de residência.

## GARANTIAS E CAPITALS SEGURADOS

São objeto do presente seguro os artigos que apareçam como contratados no seguinte enquadramento de garantias com os limites expressos.

## Resumo de coberturas e limites máximos de indemnização

### 1) Garantias de assistência

#### 1.1. Assistência a pessoas

##### 1.1.1. Assistência médica e sanitária

- Portugal \_\_\_\_\_ 100.000 €
- Europa \_\_\_\_\_ 500.000 €
- Mundo \_\_\_\_\_ 1.000.000 €
- A bordo do cruzeiro \_\_\_\_\_ 10.000 €

1.1.5. Despesas odontológicas urgentes \_\_\_\_\_ 150 €

1.1.10. Repatriação ou transporte médico de feridos ou doentes \_\_\_\_\_ ilimitado

1.1.11. Repatriação ou transporte de acompanhantes (2) \_\_\_\_\_ ilimitado

1.1.12. Repatriação ou transporte de filhos menores ou pessoas dependentes \_\_\_\_\_ ilimitado

1.1.13. Repatriação ou transporte do segurado falecido \_\_\_\_\_ ilimitado

1.1.15. Regresso antecipado por falecimento de um familiar \_\_\_\_\_ ilimitado

1.1.16. Regresso antecipado por hospitalização de um familiar mais de 5 dias \_\_\_\_\_ ilimitado

1.1.17. Regresso antecipado por sinistro grave no lar  
ou no local de trabalho do segurado \_\_\_\_\_ ilimitado

1.1.26. Prolongamento de **estadia em hotel por prescrição médica (100 €/dia)** \_\_\_\_\_ 1.000 €

1.1.27. Deslocação de uma pessoa em caso de  
hospitalização do segurado mais de 5 dias \_\_\_\_\_ ilimitado

- 1.1.27.1. Despesas de estadia da pessoa deslocada em caso de  
hospitalização da pessoa segurada superior a 5 dias (100 €/dia) \_\_\_\_\_ 1.000 €

1.1.28. Gastos médicos, cirúrgicas, farmacêuticas e  
de hospitalização do acompanhante deslocado \_\_\_\_\_ 500 €

1.1.29. Despesas por sequestro \_\_\_\_\_ 4.000 €

1.1.35. Ajuda aos familiares no domicílio do segurado hospitalizado \_\_\_\_\_ 120 €

1.1.36. Abertura e reparação de cofres e caixas de segurança \_\_\_\_\_ 175 €

1.1.38. Transmissão de mensagens urgentes \_\_\_\_\_ incluído

1.1.39. Envio de medicamentos para o estrangeiro \_\_\_\_\_ incluído

1.1.40. Serviço de intérprete no estrangeiro \_\_\_\_\_ incluído

1.1.41. Serviço de informação \_\_\_\_\_ incluído

1.1.42. Adiantamento de fundos no estrangeiro \_\_\_\_\_ 3.000 €

1.1.43. Anulação de cartões \_\_\_\_\_ incluído

1.1.46. Perda de chaves da residência habitual \_\_\_\_\_ 75 €

1.1.56. Prolongamento de estadia do acompanhante no hotel por prescrição médica (80 €/dia)	800 €
1.1.57. Despesas do segurado derivadas da estadia no hospital (10 €/dia)	100 €
1.1.60. Serviço de comité de crise e ajuda ao viajante	incluído
1.1.70. Reintegração ao plano de viagem após hospitalização	300 €
1.1.71. Gastos do segurado derivados da realização da prova de diagnóstico do covid-19 (PCR) durante a viagem	200 €
1.1.72. Prolongação de estadia por quarentena médica devida a covid-19 (270 €/dia)	4.050 €
1.1.76. Prolongação de estadia do acompanhante por quarentena médica do segurado devida a covid-19 (270 €/dia)	4.050 €
1.1.84. Regresso antecipado por encerramento de fronteiras no destino devido a covid-19	ilimitado
1.1.86. Repatriação ou transporte do animal de companhia	incluído
1.1.87. Prolongamento de estadia do animal de companhia por hospitalização do segurado (60 €/dia)	300 €

## 1.2. Assistência legal

1.2.1. Reclamação em contratos de compra no estrangeiro	3.000 €
---	---------

## 2) Garantias de bagagens

### 2.1. Perdas materiais

- Portugal 850 €
- Europa 1.500 €
- Mundo 2.500 €
- Em caso de roubo cobrir-se-á até 500 €

2.3. Gastos ocasionados pelo atraso na entrega da bagagem (150 € de 12 horas e 105 € cada 24 horas adicionais)	360 €
--	-------

2.4. Envio de objetos esquecidos ou roubados durante a viagem	125 €
---	-------

2.5. Procura, localização e envio de bagagens extraviadas	incluído
---	----------

2.6. Gastos de gestão por perda de documentos de viagem	250 €
---	-------

## 3) Garantias de anulação, interrupção e alteração de condições da viagem

### 3.1. Despesas de anulação de viagem

- Portugal 1.750 €
- Europa 3.000 €
- Mundo 5.000 €

## 3.2. Interrupção de viagem

- Portugal \_\_\_\_\_ 1.000 €
- Europa \_\_\_\_\_ 2.000 €
- Mundo \_\_\_\_\_ 4.000 €

3.3. Alteração de condições da viagem \_\_\_\_\_ 200 €

3.6. Gastos ocasionados pela cessão de viagem \_\_\_\_\_ 500 €

3.10. Interrupção de viagem por encerramento de fronteiras devido a covid-19 \_\_\_\_\_ 1.500 €

## 4) Garantias de atraso da viagem e perda de serviços

## 4.1. Gastos ocasionados pelo atraso na saída do meio de transporte

(50 € de 6 horas e 100 € cada 24 horas adicionais) \_\_\_\_\_ 350 €

4.4. Gastos ocasionados pela extensão forçada da viagem (máximo 70 €/dia) \_\_\_\_\_ 350 €

4.5. Extensão da cobertura do seguro (4 dias) \_\_\_\_\_ incluído

4.6. Gastos ocasionados pela perda de ligações do meio de transporte (pelo menos 4 horas tarde) \_\_\_\_\_ 800 €

4.7. Gastos ocasionados pela perda de serviços contratados por atraso na chegada do cruzeiro \_\_\_\_\_ 500 €

4.8. Gastos ocasionados por transporte alternativo por perda de ligações do meio de transporte (atraso mínimo de 4 horas) \_\_\_\_\_ 500 €

4.9. Gastos ocasionados pela perda do meio de transporte por acidente "in itinere" \_\_\_\_\_ 350 €

## 4.10. Alteração de serviços inicialmente contratados

- 4.10.1. Gastos ocasionados pela saída de um transporte alternativo não previsto (60 € cada 6 horas) \_\_\_\_\_ 360 €
- 4.10.2. Gastos ocasionados por mudança de hotéis/apartamentos (max. 55 €/dia) \_\_\_\_\_ 550 €

4.12. Perda de serviços contratados \_\_\_\_\_ 500 €

4.28. Perda de serviços contratados por quarentena médica por positivo covid-19 \_\_\_\_\_ 500 €

## 5) Garantias de acidentes

## 5.1. Acidentes em viagem

- 5.1.1. Invalidez permanente devido a acidente em viagem \_\_\_\_\_ 6.500 €
- 5.1.2. Morte devido a acidente em viagem \_\_\_\_\_ 6.500 €

## 5.4. Acidentes do meio de transporte

- 5.4.1. Invalidez permanente devido a acidente do meio de transporte \_\_\_\_\_ 40.000 €
- 5.4.2. Morte devido a acidente do meio de transporte \_\_\_\_\_ 40.000 €

## 6) Responsabilidade civil

6.1. Responsabilidade civil \_\_\_\_\_ 120.000 €

## 7) Garantia de falência de fornecedores

## 7.1. Insolvência de fornecedores

- 7.1.1. Gastos de cancelamento por falência de fornecedores
  - 7.1.1.1. Despesas de reprogramação da viagem \_\_\_\_\_ 300 €
  - 7.1.1.2. Gastos por perda de serviços por cancelamento da viagem \_\_\_\_\_ 300 €
- 7.1.2. Gastos por perda ou reposição de serviços da viagem por falência de fornecedores \_\_\_\_\_ 300 €
- 7.1.3. Gastos de regresso ao domicílio devido a insolvência de fornecedores \_\_\_\_ 300 €

## 7.2. Falência de linha aérea regular

- 7.2.1. Gastos de cancelamento por falência de linha aérea regular \_\_\_\_\_ 3.000 €
- 7.2.2. Gastos de reposição de serviços aéreos \_\_\_\_\_ 3.000 €
- 7.2.3. Gastos de repatriação do segurado \_\_\_\_\_ 3.000 €

## 8) Garantia de força maior

## 8.1. Força maior

- 8.1.1. Gastos de cancelamento de viagem por força maior
  - 8.1.1.1. Despesas de reprogramação da viagem \_\_\_\_\_ 1.000 €
  - 8.1.1.2. Gastos por perda de serviços por cancelamento da viagem \_\_\_\_\_ 1.000 €
- 8.1.2. Gastos pela extensão de viagem devido a força maior
  - 8.1.2.1. Despesas de alojamento e manutenção devido a força maior (150 €/dia) \_\_\_\_\_ 1.050 €
- 8.1.3. Despesas de transporte para o local de origem da viagem devido a força maior \_\_\_\_\_ 1.000 €

## 10) Garantia de direito a compensação

## 10.1. Direito a compensação (Art. 7. Rgto. (CE) 261/2004)

- 10.1.1. Para voos até 1.500 Quilómetros \_\_\_\_\_ 300 €
- 10.1.2. Para voos intracomunitários de mais de 1.500 Quilómetros e para todos os outros voos de entre 1.500 e 3.500 Quilómetros \_\_\_\_\_ 450 €
- 10.1.3. Para todos os voos não compreendidos por 10.1.1. ou 10.1.2. \_\_\_\_\_ 700 €

## Extensões opcionais

## 3.1. Despesas de anulação de viagem

Número da apólice:

Condições Gerais: Multiasistência Plus

## Prestação de serviços

A prestação dos serviços previstos nesta apólice será da responsabilidade da SEGURADORA.

Para efeitos da urgente prestação dos serviços, a SEGURADORA facultará ao Segurado documentação que comprove os seus direitos como titular, bem como das instruções e número de telefone de urgência.

Número de telefone para contato com a SEGURADORA é o +351 308 806 362.

A Seguradora só reembolsará as chamadas realizadas ao telefone de assistência +351 308 806 362. As restantes chamadas realizadas ou recebidas, tanto dos correspondentes, como das próprias operacionais de assistência, ficam expressamente excluídas.

Emitido por  
White Horse Insurance Ireland Dac.

Em Lisboa, a 18 de abril de 2023

White Horse Insurance Ireland Dac.



CEO  
Manuel López Nieto-Sandoval

Tomador do Seguro



# Condições gerais

## Cláusula preliminar

O presente contrato rege-se pela DL n.º 72/2008, de 16 de abril na sua redação atual e que estabelece o Regime Jurídico do Contrato de Seguro, pela Lei 147/2015, de 09 de setembro, que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora.

Integram o contrato: o Pedido, a Declaração realizada pelo TOMADOR e/ou SEGURADO, as Condições Gerais, as Condições Particulares e Especiais da Apólice, bem como os Suplementos ou Apêndices que sejam emitidos para a mesma.

O contrato fica submetido à jurisdição portuguesa. Os conflitos que possam ocorrer pela sua interpretação ou aplicação serão dirimidos pelos Tribunais competentes do domicílio do SEGURADO, em Portugal. No caso de o SEGURADO não ter domicílio em Portugal, a jurisdição competente será a dos Tribunais de Lisboa

## Definições

Neste contrato entende-se por:

### Acidente:

Lesão corporal que deriva, diretamente, de uma causa violenta, súbita, externa e alheia à intencionalidade do SEGURADO, que provoque Falecimento, Invalidez Permanente ou qualquer outra consequência análoga garantida pela apólice.

### Acidente grave:

Toda e qualquer lesão corporal que advenha de uma causa violenta, súbita, externa e alheia à intencionalidade do acidentado, cujas consequências impeçam a normal deslocação do seu domicílio habitual, no espaço de tempo de 12 dias prévios ao início da viagem.

### Companheiro do segurado:

Pessoa que viaja acompanhando o SEGURADO, registada na mesma reserva e também segurada pela mesma apólice.

### Companhia aérea:

Qualquer companhia aérea que realize voos de uma forma regular ou *charter* com horários previamente estabelecidos, normalmente conhecidas como Linhas Aéreas Regulares e *Charter*.

### Companhia aérea comunitária:

Companhia aérea que tem a sua sede principal num dos países-membros da União Europeia.

**Companhia aérea não comunitária:**

Companhia aérea que tem a sua sede principal num país-não-membro da União Europeia.

**Isolamento fiduciário:**

Confinamento de quem declara espontaneamente ter tido contactos em risco de contágio e geralmente realizado no próprio domicílio.

**Animal de companhia:**

Os animais destinados à companhia ou vigilância, à exceção, em qualquer circunstância, com os destinados à caça ou qualquer outro tipo de desporto.

Segundo o estipulado pelas respetivas normas autónomas, o animal deverá estar recenseado e identificado por microchip ou marcação que lhe tenha sido aplicada.

No caso de felinos, será suficiente a identificação através de cartão de saúde.

No caso de cães e gatos, não serão abrangidos pelo seguro os animais com idade inferior a três meses feitos e superior a nove anos feitos.

Para o resto de animais, não serão abrangidos pelo seguro aqueles com idade inferior a três meses completos.

As espécies cobertas são as seguintes: cães (todas as raças), gatos (todas as raças), furão, ouriço, equinos, porco vietnamita, primatas, roedores, aves, répteis, anfíbios, peixes, aracnídeos e outros invertebrados.

**Anulação da viagem:**

Entende-se por anulação da viagem, para os efeitos desta apólice, a decisão do SEGURADO de deixar sem efeito, antes da data de saída acordada, os serviços solicitados ou contratados.

**Artigos de primeira necessidade:**

Os bens ou produtos essenciais ou imprescindíveis que cobrem as necessidades básicas da vida quotidiana. Não se consideram artigos de primeira necessidade as bebidas alcoólicas nem o tabaco.

**Segurado:**

Cada uma das pessoas físicas designadas como tal nas Condições Particulares da Apólice, titulares do interesse objeto de seguro e que, salvo as que correspondem ao TOMADOR, assumem as obrigações decorrentes do contrato.

**Segurador:**

Entidade que assume o risco definido na apólice.

O SEGURADOR da presente apólice é a White Horse Insurance Ireland Dac, com domicílio em Rineanna House, Free Zone West, Shannon, Co Clare, Ireland.

**Beneficiário:**

A pessoa física ou jurídica que, através de prévia cessão por parte do SEGURADO, fica titular do direito à indemnização.

**Cancelamento da viagem:**

Entende-se por cancelamento da viagem, para os efeitos desta apólice, a decisão do organizador da mesma ou de algum dos seus fornecedores, ocorrida antes da data de saída acordada, de não fornecer os serviços contratados, por qualquer motivo que não seja imputável ao SEGURADO.

**Carência:**

Período em que o SEGURADO ainda não pode desfrutar das coberturas da Apólice, onde assim se indique.

**Catástrofe:**

Evento que, pela sua dimensão e gravidade, produz grande destruição e desgraças humanas, com grave alteração do curso normal das coisas.

**Concorrência de seguros:**

Circunstância pela qual, pelo menos, duas apólices de seguros proporcionam idêntica cobertura para um mesmo risco durante um período de tempo, contribuindo cada um, proporcionalmente, à perda.

**Condutor:**

Qualquer pessoa singular que conduza um veículo no momento do incidente. O condutor deverá dispor da respectiva autorização administrativa que o habilite para conduzir, e a mesma deverá estar vigente no momento da avaria ou ocorrência.

**Cruzeiro fluvial:**

Viagem de prazer em barco que decorre por rios e afluentes fazendo escala em diferentes cidades. As embarcações têm uma capacidade mais limitada de passageiros relativamente a um cruzeiro marítimo e não conta com serviço médico a bordo.

**Cruzeiro marítimo:**

Viagem de prazer em barco por mares e oceanos que dura vários dias ou semanas, na qual são feitas escalas em diversos portos para efetuar visitas turísticas. O navio costuma viajar desde e até ao mesmo lugar, proporcionando serviços de lazer e recreio aos passageiros. Conta com serviço médico a bordo.

**Quarentena médica:**

Confinamento obrigatório imposto pelas autoridades de saúde destinado a deter a propagação de uma doença contagiosa à qual o SEGURADO possa ter estado exposto. Este confinamento deve ser imposto antes do começo da viagem segurada.

**Titular de direito:**

Herdeiro do SEGURADO e, em consequência, beneficiário dos direitos de indemnização estabelecidos na apólice.

**Residência habitual:**

Para efeitos desta Apólice entender-se-á por residência habitual do SEGURADO o lugar onde este permaneça mais de 183 dias durante um ano natural.

#### Domicílio em deslocação:

Em seguros de longa duração, entender-se-á por domicílio em deslocação aquele em que o SEGURADO reside até que finalize a sua estadia, regressando ao domicílio da sua residência habitual.

#### Doença:

Qualquer alteração de saúde não causada por um acidente, diagnosticada por um médico, que requeira cuidados de saúde e cujas primeiras manifestações se apresentem após a contratação da Apólice.

#### Doença congénita:

É uma alteração de saúde com que se nasce, tanto por ser hereditária como por ter sido contraída no seio materno.

#### Doença degenerativa

Afeção, geralmente crónica, em que a função ou a estrutura dos tecidos ou órgãos afetados se agravam com o passar do tempo, podendo passar de um tecido para outro.

#### Doença grave:

Qualquer alteração de saúde não provocada por um acidente, diagnosticada por um profissional médico e que justifique ter de permanecer acamado, bem como a que provoque a cessação de qualquer atividade, seja profissional ou privada, cuja evolução esperada, com base na patologia que apresente, faça prever que a viagem segurada não se poderá realizar nas datas previstas.

Quando a doença afetar alguma pessoa diferente do SEGURADO, sendo sempre esta afeção posterior à contratação do seguro, entender-se-á por grave quando, por prescrição médica, se requerer hospitalização ou necessidade de estar acamado, com atenção e cuidados permanentes a cargo de pessoal de saúde ou das pessoas designadas para isso, dentro dos 12 dias prévios ao início da viagem.

#### Doença pré-existente ou crónica:

Considerar-se-á doença pré-existente ou crónica qualquer patologia cuja sintomatologia se tenha iniciado anteriormente à contratação da Apólice, mesmo não se tendo alcançado um diagnóstico definitivo.

#### Epidemia:

Doença que se propaga ao mesmo tempo e num mesmo país ou região e afeta um grande número de pessoas.

#### Bagagem:

Todos os objetos de uso pessoal que o SEGURADO leve consigo durante a viagem, bem como os expedidos por qualquer meio de transporte.

#### Bagagem profissional:

Qualquer objeto ou ferramenta de uso profissional que o SEGURADO leve consigo para poder desenvolver a sua atividade profissional durante a viagem objeto do seguro, incluindo amostras comerciais.

#### Equipamento de golfe:

Entender-se-á por tal a bolsa e os tacos utilizados na prática do referido desporto.

#### Equipamento de desportos de inverno:

Entender-se-á por tal os esquis, bastões de esqui, botas de esqui, capacete, tábua de *snowboard*, botas de *snowboard* e patins para gelo.

#### Evento:

Será considerado como evento o sinistro que afeta mais de um SEGURADO.

#### Estrangeiro:

Entende-se por estrangeiro, para efeitos das garantias da Apólice, o país distinto de Portugal ou, no caso de segurados não residentes em Portugal, o do domicílio habitual do SEGURADO, a partir de onde se inicia a deslocação.

#### Familiares do segurado:

Para os efeitos do seguro, serão considerados familiares do SEGURADO o seu cônjuge, parceiro não casado, ou pessoa que, como tal, conviva permanentemente com o SEGURADO, bem como os seus familiares até ao terceiro grau de parentesco, tanto em linha direta como colateral, por consanguinidade ou afinidade.

Também serão considerados para estes efeitos familiares do SEGURADO, qualquer pessoa que conviva com o Segurado que confirme a dita convivência através de certificado de residência.

EM QUALQUER CASO, será nas Condições Particulares da Apólice em que se expresse, em cada caso, a extensão dada ao grau de parentesco, com respeito ao SEGURADO, para efeitos das prestações cobertas pela Apólice.

#### Forfait:

Autorizações de acesso às pistas de esqui.

#### Franquia:

A quantia, percentagem ou qualquer outra forma contratada em Apólice, a cargo do SEGURADO, que se deduzirá da indemnização que corresponda satisfazer pelo SEGURADOR em cada sinistro.

#### Franquia quilométrica:

Para as garantias relativas a Assistência às Pessoas, a apólice cobre os SEGURADOS a partir da distância quilométrica indicada nas Condições Particulares da Apólice.

#### Força maior:

As circunstâncias ocorridas no local de destino da viagem ou nas imediações alheias a quem as invoca, anormais e imprevisíveis e cujas consequências não se teriam podido evitar, apesar de ter agido com a diligência devida. A efeitos desta apólice considerar-se-ão motivos de força maior unicamente os listados a seguir: guerra, invasão, atos de inimigos estrangeiros, hostilidades ou operações bélicas (independentemente que se declare, ou não, guerra), guerra civil, rebelião, golpe de estado, insurreição, revolução, usurpação de poder nacional, greves, terrorismo, distúrbios e as seguintes condições climáticas ou atos de natureza desde que provoquem danos catastróficos : Incêndio, inundação, terramoto, explosão, *tsunami*, erupção vulcânica, deslizamento de terras, avalanches, furacões, ciclones, tempestades o neve.

#### Gastos ocasionados:

Despesas necessárias em consequência de um facto coberto pela Apólice, de acordo com as especificações concretas de cada cobertura.

#### Gastos de gestão:

Despesas provocadas pela tramitação e gestão de uma viagem e/ou reserva que são debitadas ao viajante pela agência de viagens, independentemente do preço das mesmas.

Limitar-se-ão ao máximo de 10 % do valor da fatura de despesas de anulação do fornecedor, independentemente do faturado pela agência de viagens, sempre que os fornecedores de serviços não tenham comissionado a agência de viagens pela venda.

#### Acamado:

Consequência de um processo patológico ou medida terapêutica que obriga a pessoa a permanecer na cama ou que reduz a sua mobilidade até ao ponto de não se poder valer por si mesma.

#### Hospitalização:

Entende-se como tal quando a pessoa tiver sido internada e pernoitado, pelo menos uma noite, no centro hospitalar ou clínica. Não tem esta consideração a passagem ou estadia pela área de URGÊNCIAS.

#### Furto:

Subtração das coisas móveis alheias, sem a existência de violência ou intimidação nas pessoas nem força nas coisas.

#### Infrasseguro:

Situação que ocorre quando a soma assegurada atribuída na Apólice ao objeto garantido for inferior ao valor que realmente tem. Perante uma circunstância deste tipo, em caso de ocorrer um sinistro, o SEGURADOR tem direito a aplicar a regra proporcional.

#### Invalidez permanente:

Entende-se por invalidez permanente a perda orgânica, ou funcional, de algum membro ou faculdades do SEGURADO, cuja intensidade se descreve nestas Condições Gerais, e cuja recuperação não se estime previsível de acordo com o relatório dos peritos médicos nomeados conforme a Lei.

#### Livre desistência:

Anulação da viagem devida a um facto demonstrável, através de documento justificativo, ou não, e que impeça o SEGURADO de realizar a viagem nas datas previstas para a mesma. Fica excluído qualquer cancelamento comunicado posteriormente à hora de início do primeiro serviço contratado da viagem (não comparecimento).

#### Material desportivo:

Equipamento necessário para a prática de uma atividade desportiva.

#### Objetos de valor:

As mercadorias e material de uso profissional, as joias, entendendo-se por tais os objetos de ouro, platina, pérolas ou pedras preciosas; a moeda, as notas de banco, bilhetes de viagem, coleções de selos, títu-

lo de qualquer natureza, documentos de identidade e, em geral, qualquer documento e valores em papel, fitas e/ou discos com memória, documentos registados em bandas magnéticas ou filmados; os objetos de valor entendendo-se por tais o conjunto de objetos de prata, quadros, obras de arte e todo o tipo de coleções de arte, assim como a pelaria fina; as próteses, óculos e lentes de contacto; o equipamento desportivo; telemóveis, eletrónicos, digitais, material informático de todo o tipo, bem como os seus acessórios.

#### Operadores turísticos:

Agências de viagens que organizam viagens combinadas de forma não ocasional e as vendam, ou coloquem à venda, diretamente ou por meio de um retalhista.

#### Órteses:

Aparelhos ou dispositivos externos que se colocam no corpo para apoiar ou prevenir deformações, e modificar ou melhorar os aspetos estruturais, ou funcionais, das peças móveis do corpo.

#### Pandemia:

Doença epidémica que alcança a fase 5 de alerta de pandemia de acordo com a classificação da OMS, ao se ter propagado, pelo menos, em dois países de uma região da OMS.

#### Apólice:

O documento contratual que contém as Condições contratuais reguladoras do Seguro. Fazem parte integrante do mesmo as Condições Gerais, as Condições Particulares que individualizam o risco, as Condições Especiais, se existirem, e os Suplementos ou Apêndices que se emitam ao mesmo para o completar ou alterar.

#### Teste positivo de covid:

Resultado positivo em teste PCR (Reação em Cadeia da Polimerase) e/ou positivo em teste de antigénio homologado.

O teste de antigénio válido será realizado por profissional de saúde habilitado ou operadores habilitados num centro de atendimento médico, clínica ou farmácia. O documento que o SEGURADO deve apresentar deverá conter os seus dados pessoais e o resultado do teste.

Ficam excluídos quaisquer teste(s) de antigénio rápido caseiros ou de autodiagnóstico.

#### Prescrição médica:

Documento justificativo pelo qual um médico indica ao seu paciente as recomendações que deve seguir no tratamento da sua doença.

#### Prémio:

O preço do seguro, que conterà as sobretaxas e impostos que sejam de aplicação legal em cada momento.

O montante do prémio poderá variar em função dos diferentes âmbitos de cobertura que a Apólice permita e será determinado nas suas Condições Particulares.

#### Prótese:

Elemento artificial que se integra no corpo com a finalidade de substituir um órgão ou uma extremidade que, por algum motivo falta

**Fornecedores:**

Qualquer pessoa física ou jurídica que faculta proporcionar os serviços turísticos diferente aos especificamente mencionados na presente secção de DEFINIÇÕES.

**Fornecedor de alojamento:**

Fornecedores e intermediários na contratação exclusivamente de serviços de alojamento ou hotelaria.

**Fornecedores de transporte:**

Fornecedores finais e intermediários na contratação exclusivamente de serviços de transporte ferroviário, aéreo, marítimo ou por estrada.

**Fornecedores de deslocações:**

Fornecedores finais e intermediários na contratação de transporte por estrada, incluindo de forma expressa, mas não excludente, autocarros, táxis, empresas de aluguer de automóveis e empresas especializadas em *transfers*.

**Fornecedor externo:**

Fornecedor de um ou mais componentes da viagem que foi contratada pela Agência e que não se encontra na lista de fornecedores excluídos pelo SEGURADOR. O Fornecedor deve estar incluído nas definições que constam nestas Condições Gerais relativas à Linha Aérea, Fornecedores de Alojamento, Deslocações e/ou Transporte.

**Falência financeira/ insolvência / bancarrota:**

Para os efeitos desta Apólice, considerar-se-á que se dá, em princípio, uma Falência Financeira/ Insolvência / Bancarrota de um Fornecedor quando:

- a) Se apresenta uma solicitação de um Fornecedor Externo, isto é, se formalize a apresentação de uma solicitação de concordata de credores, ou figura análoga em qualquer legislação de um país da União Europeia, bem seja voluntariamente ou por parte de um terceiro.
- b) Um Fornecedor Externo convoque, informalmente, ou de qualquer outra forma, uma reunião dos seus credores com o propósito de considerar um acordo com tais credores, em conformidade com as disposições da “Secção 588 of the Companies Act 1985” (*Insolvency Act 1986*) ou qualquer legislação equivalente de países da União Europeia.
- c) Dite-se um embargo e/ou proibição de dispor sobre qualquer propriedade ou bem do Fornecedor Externo, sempre que o dito embargo não lhe permita continuar a sua atividade comercial ou fiquem interrompidos, ou cancelados, os serviços que iam ser prestados ao SEGURADO.
- d) O Fornecedor Externo emita um comunicado oficial de cessação de operações.
- e) Ocorra qualquer outra circunstância documentável que suporte a presunção da cessação de operações. Com carácter enunciativo e não limitativo, considerar-se-á que existe presunção de cessação de operações quando ocorra qualquer uma das seguintes circunstâncias:
  - a. Impossibilidade para fazer reservas.
  - b. Não prestação de serviços à totalidade dos clientes.
  - c. Encerramento dos escritórios onde se efetuava a atividade.

**Recetivo:**

Qualquer tipo de viagem com destino a Portugal, em que o SEGURADO tem o seu domicílio no estrangeiro.

Nas apólices para viagens recetivas e para efeitos das prestações das garantias e limites de indemnização descritos em cada uma delas, considerar-se-á domicílio do SEGURADO o da sua residência habitual nos seus diferentes países de origem, pelo que sempre que apareça a palavra “Portugal”, a referência se entenderá feita ao país de origem do SEGURADO, enquanto sempre que apareça a palavra “Estrangeiro”, se entenderá que Portugal fica compreendida nesse conceito.

Os prémios dos segurados Recetivos serão faturados em função do seu continente de proveniência. Se o seu domicílio habitual for na Europa, o prémio a cobrar será o correspondente ao “Âmbito Continental”; se o seu continente de proveniência for a África, América, Ásia e Oceânia, o prémio a cobrar será o correspondente ao “Âmbito Mundial”.

Quando um SEGURADO com domicílio habitual no estrangeiro realizar uma viagem, contratada através de uma agência de viagens local, a outro país diferente, o âmbito territorial a aplicar será o mais agravado que resulte de comparar a sua proveniência com o seu destino.

Em qualquer caso, as coberturas do contrato para SEGURADOS não residentes em Portugal estarão limitadas a viagens com destino diferente ao do seu país de residência ficando, portanto, excluídas as viagens dentro do país em que residam.

#### Recidiva:

Repetição de uma doença pouco depois de terminada a convalescença.

#### Regra proporcional:

Fórmula que se aplica para a determinação do valor de indemnização que deva satisfazer o SEGURADOR, em caso de sinistro, quando se tiver comprovado a existência de um infrasseguro na Apólice. Nesse caso, o dano deverá ser liquidado tendo em conta a proporção que exista entre o capital segurado atribuído em Apólice ao objeto garantido, relativamente ao seu valor real, no momento do sinistro.

#### Roubo:

Subtração das coisas móveis alheias com violência ou intimidação nas pessoas ou empregando força nas coisas.

#### Serviços de viagem vinculados:

Entender-se-á por viagem vinculada a combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagens adquiridos com objeto da mesma viagem ou férias, que, sem constituir uma viagem combinada, deem lugar à celebração de contratos diferentes com cada um dos prestadores individuais de serviços de viagem, se um empresário facultar, com ocasião de uma única visita ou contacto com o seu ponto de venda, a seleção e o pagamento separado de cada serviço de viagem por parte dos viajantes ou de maneira específica, a contratação de, pelo menos, um serviço de viagem adicional com outro empresário, sempre que tenha lugar o mais tardar 24 horas depois da confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem.

#### Sub-rogação:

Em virtude da sub-rogação, o SEGURADOR substitui o SEGURADO no exercício das ações ou direitos que este teria contra os terceiros causadores do sinistro, a fim de poder recuperar deles a quantidade pela qual civilmente deveriam responder em consequência dos danos produzidos, cuja indemnização, em virtude da apólice de seguro, ficou inicialmente a cargo do SEGURADOR.

**Soma assegurada:**

A quantidade fixada nas Condições Particulares e Gerais, que constitui o limite máximo da indemnização ou reembolso a pagar pelo SEGURADOR pelo conjunto dos sinistros ocorridos durante a vigência da apólice.

**Sinistro:**

Qualquer facto súbito, accidental, imprevisto e alheio à intencionalidade do SEGURADO, cujas consequências danosas estejam cobertas pelas garantias desta apólice. Considerar-se-á que constitui um só e único sinistro o conjunto de danos derivados de uma mesma causa. Também dará lugar a sinistro a definição “ANULAÇÃO DA VIAGEM”

**Sequestro:**

Ação de reter indevidamente uma pessoa, para exigir dinheiro pelo seu resgate, realizar extorsão, ou para outros fins, políticos ou sociais, ameaçando a vida ou a saúde da vítima.

**Substituto profissional:**

Pessoa que faz as vezes de outra no emprego ou serviço na ausência do SEGURADO, e cuja falta no posto de trabalho faça imprescindível que o cargo ou responsabilidade o deva então assumir o SEGURADO.

**Terceiro:**

Qualquer pessoa singular ou coletiva, com a exceção de:

- O próprio SEGURADO, os seus FAMILIARES, qualquer familiar ascendente ou descendente ou indivíduos que os acompanhem na VIAGEM.

**Tomador do seguro:**

A pessoa física ou jurídica que, juntamente com o SEGURADOR, subscreve este contrato e à qual correspondem as obrigações que do mesmo advenham, salvo as que, pela sua natureza, devam ser cumpridas pelo SEGURADO ou pelos seus BENEFICIÁRIOS. Quando o assinante representar um GRUPO ASSEGURADO, considerar-se-ão TOMADORES, a todos os efeitos, cada um dos SEGURADOS que compõem o referido GRUPO.

**Viagem:**

Modalidade Temporária: Entender-se-á por viagem, toda e qualquer deslocação realizada fora do domicílio habitual do SEGURADO, desde a sua saída até ao seu regresso à mesma, à finalização da deslocação.

Modalidade Anual: Entender-se-á por viagem, qualquer deslocação que o SEGURADO realize fora do seu domicílio habitual, a partir da saída deste, até ao seu regresso. Não se considerará como tal viagem as estadias que o SEGURADO possa ter, durante o período de cobertura, no domicílio próprio.

Não serão consideradas viagens, para os efeitos desta Apólice, as deslocações do SEGURADO que, mesmo ultrapassando a franquia quilométrica estabelecida, se trate da deslocação habitual ao local de trabalho e o seu regresso (in itinere)

**Viagem organizada:**

Entender-se-á por viagem Organizada a combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem nos termos previstos na alínea p) do n.º 1 do art.º 2 do Decreto-lei 17/2018 de 08 de março. Entender-se-á igualmente como viagem combinada qualquer outra considerada como tal no art. 151 do Real

Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, pelo qual se aprova o texto reformulado da Lei Geral para a Defesa dos Consumidores e Utilizadores e outras leis complementares, ou legislação equivalente que o substitua no futuro.

#### Urgência vital:

São as alterações em que a vida ou a integridade física corre um risco iminente, o que significa que, se não é imediatamente atendido, pode morrer ou sofrer uma deficiência temporária ou permanente.

#### Veículo:

Ligeiros, ciclomotores, motocicletas, autocaravanas, veículos mistos e camiões ligeiros de uso particular, até 3,5 t (PMA), comprimento inferior a 6 m e altura inferior a 3 m. E também os reboques e as caravanas até 750 kg de PMA.

#### Veículo de aluguer:

Considerar-se-á veículo de aluguer, o automóvel de quatro rodas cuja marca, modelo e matrícula figure no contrato de aluguer, sempre que o seu peso máximo autorizado não exceda os 3500 kg, a sua antiguidade, no momento da contratação do seguro, não exceda os 10 anos e a sua capacidade máxima seja de 9 lugares. Excetuam-se os veículos de grande luxo, os todo-o-terreno do Segmento C, D, E e F, os reboques, autocaravanas, caravanas e miniautocarros, bem como os veículos dedicados, ainda que ocasionalmente, ao transporte público de passageiros ou mercadorias.

#### Voo comunitário:

Voo que parte de um país membro da União Europeia.

#### Voo extracomunitário:

Voo que parte de um país não membro da União Europeia.

#### Voo linha regular:

Voo sujeito a itinerário e horário pré-fixado.

#### Voo charter:

Voo não programado por uma linha aérea que não faz parte dos voos habituais e que não é oferecido pelos canais de comercialização tradicionais.

## Normas que regulam o seguro

### 1. Efeito do contrato

Este contrato inicia-se às 00:00 horas do dia indicado nas Condições Particulares da apólice, cessando os seus efeitos às 24:00 horas da data que esteja assinalada como termo nas Condições Particulares.

No que respeita às garantias do seguro e salvo previsão em contrário nas condições particulares:

-A garantia de Gastos de Anulação

- Nos seguros de Modalidade Temporária: -A garantia de Despesas de Anulação entrará em vigor às 24:00 horas do dia de contratação do seguro, e a sua cobertura finalizará no momento em que o SEGURADO tenha iniciado a viagem segurada ao efetuar a sua saída do domicílio. Em qualquer caso, a garantia só será válida quando o seguro tiver sido contratado no momento da confirmação da viagem segurada ou durante os 7 dias seguintes. Se assim não for, as coberturas iniciar-se-ão 72 horas após a data de contratação do seguro.
- Nos seguros de Modalidade Anual Multiviagem: A garantia de Gastos de Anulação entrará em vigor 72 horas depois da data de contratação do seguro ou da contratação da viagem, dependendo de qual situação se produza posteriormente. Não ficará coberto nenhum cancelamento cuja causa se produza num momento anterior à contratação do seguro ou antes da contratação da viagem objeto de cancelamento.

- As restantes garantias da Apólice apenas serão válidas quando o seguro tiver sido contratado antes da data de início da viagem segurada e terão efeito unicamente enquanto o SEGURADO se encontrar deslocado em viagem fora da sua localidade de residência habitual e, no caso da garantia de Assistência a Pessoas, estando **a uma distância superior à estipulada na “Franquia quilométrica”**. Em qualquer caso, as coberturas do contrato para SEGURADOS não residentes em Portugal estarão limitadas a viagens com destino diferente ao do seu país de residência e entrarão em vigor uma vez abandonem o mesmo.

Não obstante, para a sua entrada em vigor, será condição imprescindível que se tenha pagado o prémio correspondente.

Se no decorrer de uma viagem de duração programada o SEGURADO não puder regressar na data prevista por causa de um acidente ou doença imprevista, chegando a viagem ao seu termo durante a convalescença, o SEGURADOR prolongará as coberturas da apólice até que o SEGURADO esteja medicamente apto para regressar ao seu domicílio. Esta cláusula não produzirá efeito se o SEGURADO decidir prolongar a viagem por vontade própria caso a equipa médica do SEGURADOR determine que está apto para regressar ao seu domicílio.

Quando se prolonga a duração do seguro uma vez iniciada a viagem, as datas entre os períodos segurados devem ser consecutivas, não ficando dias sem segurar entre ambos os períodos.

Nos casos em que a duração do seguro tenha sido prolongada posteriormente à contratação deste, e o SEGURADO tiver sido atendido pela ocorrência de um sinistro comunicado dentro do período inicial do contrato, o alargamento das datas de cobertura não afetará os ditos sinistros, ficando rescindida toda obrigação do SEGURADOR sobre o mesmo ao finalizar a data inicial do contrato. Igualmente, também não serão objeto de cobertura os sinistros ocorridos anteriormente à extensão da vigência do seguro e que não tenham sido comunicados ao SEGURADOR dentro do período inicial do contrato.

Quando o seguro tiver sido contratado uma vez iniciada a viagem, será de aplicação um período de carência de 72 horas a contar desde a data de contratação do seguro e ficarão sem efeito as coberturas relacionadas com o roubo da bagagem segurada.

## 2. Validade territorial

O seguro terá validade no âmbito territorial descrito nas Condições Particulares, considerando-se, com carácter geral:

Âmbito LOCAL: aquele que tenha a origem e o destino da viagem segurada dentro do mesmo país.

Âmbito CONTINENTAL: aquele que tenha a origem e o destino da viagem segurada dentro do mesmo continente geográfico.

No caso de viagens com origem na Europa, considerar-se-á âmbito continental quando o destino da viagem seja algum dos países do Litoral do Mediterrâneo (Argélia, Chipre, Egito, Israel, Líbano, Líbia, Marrocos, Palestina, Síria, Tunísia, Turquia e Jordânia), sempre que assim se especifique nas Condições Particulares da apólice.

Âmbito MUNDIAL: aquele que tenha a origem e o destino da viagem segurada em países de diferentes continentes geográficos.

No caso das garantias de ASSISTÊNCIA A VEÍCULO e FRANQUIA ZERO, faz-se expressamente constar que o seu âmbito territorial se limita a sinistros ocorridos em Portugal, salvo que se indique outro nas Condições Particulares da Apólice.

### 3. Validade temporária

Nos seguros de Modalidade Temporária, a sua validade estará determinada pela duração, expressa em número de dias consecutivos e até um máximo de 365 dias, especificada nas Condições Particulares.

Se, pelo contrário, o SEGURADO tiver a sua residência habitual fora de Portugal, a duração da viagem segurada não poderá exceder, em caso algum, 120 dias consecutivos.

Nos seguros de Modalidade Anual Multiviagem, a validade da cobertura será por um ano, de acordo com as datas indicadas nas Condições Particulares. Não obstante, não ficarão garantidas as viagens com uma duração superior à especificada nas Condições Particulares da Apólice.

No caso dos seguros de Modalidade Anual Multiviagem com renovação tácita, se dois meses antes do término do período de vigência o SEGURADOR não tiver notificado o TOMADOR, de forma irrefutável, da sua vontade de rescisão do contrato, este considerar-se-á prorrogado por um novo período de um ano, e assim sucessivamente. No caso do TOMADOR, este prazo de pré-aviso com relação ao SEGURADOR reduz-se a um mês.

### 4. Viagens a zonas de risco / guerra

As reclamações por danos pessoais ou materiais ocorridos em zonas para as quais o Ministério dos Negócios Estrangeiros de Portugal tenha emitido uma recomendação de não viajar no momento em que é efetuada a Reserva do SEGURADO (por exemplo, por ataques terroristas ou catástrofes naturais) estarão excluídas de cobertura.

Se esta recomendação tiver sido emitida estando o SEGURADO no seu destino, a cobertura do seguro prolongar-se-á por um período de 14 dias, a contar do momento em que tenha sido emitido o aviso. O SEGURADOR deverá ser informado durante o dito período e o SEGURADO deverá decidir se abandona essa área ou se aceita a emissão de um suplemento à sua apólice, em que se poderão definir novas condições de cobertura a critério do SEGURADOR.

### 5. Sanções e embargos internacionais

A cobertura do seguro, o pagamento de uma indemnização ou a prestação de qualquer serviço se encontram garantidos, apenas e unicamente, enquanto não entrarem em contradição com sanções económicas, comerciais ou financeiras nem com embargos que tenham sido promulgados pela União Europeia ou por Portugal e sejam diretamente aplicáveis às partes contratantes.

Isto será igualmente de aplicação no caso de sanções económicas, comerciais, financeiras ou embargos que tenham sido promulgados pelos Estados Unidos da América, sempre que não entrem em contradição com as disposições legislativas da União Europeia ou de Portugal.

## 6. Pagamento de prémios

O TOMADOR do seguro está obrigado ao pagamento do prémio no momento da formalização do contrato. Os sucessivos prémios tornar-se-ão efetivos nos correspondentes vencimentos.

Para determinar o preço do seguro, o Segurador já teve em conta que algumas das coberturas não chegarão a entrar em risco como, por exemplo, as de assistência no caso de que se produza o cancelamento ou resolução da viagem. Da mesma forma, no caso dos seguros de duração anual, para determinar o preço do seguro, o Segurador já teve em conta que em algum período ao longo do ano podem existir restrições que impeçam a realização de viagens ou o usufruto de estadias. Por estes motivos, a apólice de seguro considera-se como um todo unitário cujo prémio é único e se paga no momento da contratação, não gerando nenhum direito a devolução, à margem dos expressamente determinados pela lei, a partir da data na qual o primeiro dos riscos contemplados no condicionado entre em cobertura, mesmo no caso de que haja uma ou várias viagens que não se chegassem a produzir, devido a qualquer causa. Se proceder devolução pelo facto de nenhuma das coberturas ter entrado em risco, o Corredor terá direito a deduzir a **quantidade de 10 € em conceito de gastos de gestão.**

Em caso de incumprimento do pagamento do primeiro prémio por parte do TOMADOR, ou o prémio único não tenha sido pago no seu vencimento, não serão iniciados os efeitos da cobertura e o SEGURADOR poderá resolver o contrato ou exigir o pagamento do prémio contratado.

A falta de pagamento das anuidades sucessivas produzirá, uma vez decorrido um mês do seu vencimento, a suspensão das garantias da apólice. Se o SEGURADOR não reclamar o pagamento nos seis meses seguintes ao vencimento do prémio, entender-se-á que o contrato fica extinto.

Se o contrato não tiver sido resolvido ou extinto de acordo com os parágrafos anteriores, a cobertura voltará a ter efeito às 24 horas do dia em que o TOMADOR pagou o prémio.

## 7. Bases do contrato

1. A presente Apólice foi subscrita com base nas declarações formuladas pelo TOMADOR e/ou SEGURADO, que determinaram a aceitação do risco pelo SEGURADOR e o cálculo do prémio correspondente.

2. O TOMADOR ou o SEGURADO deverão comunicar, no decorrer do contrato e num prazo de 5 dias após ter conhecido a alteração ou modificação dos fatores e circunstâncias declaradas que agravem o risco e sejam de tal natureza que, se tivessem sido conhecidas pelo SEGURADOR no momento da solicitação do contrato, não o teria celebrado ou teriam sido incluídas condições mais gravosas.

3. O SEGURADOR poderá optar entre a modificação do contrato ou rescindi-lo no prazo de um mês, a contar a partir do conhecimento de qualquer reserva, inexatidão da declaração do TOMADOR e/ou SEGURADO relativamente à verdadeira entidade do risco, ou do conhecimento de agravamento do risco, sem que o TOMADOR possa reclamar danos ou prejuízos ao SEGURADOR.

Para o suposto de que o SEGURADOR não apresente ao TOMADOR a declaração, ou este não seja preenchido, ambas as partes acordam considerar como agravamento do risco que deve ser comunicado ao SEGURADOR, a efeitos do disposto no art. 12 de Lei 50/1980, de 8 de outubro, de Contrato de Seguro, a imposição de alguma medida de restrição da mobilidade na localidade em que se situe o estabelecimento, na sua província ou nas províncias limítrofes, que não estivesse vigente ao momento de subscrição da apólice.

4. Se o conteúdo da presente apólice não estiver em consonância com os termos propostos e acordados, o TOMADOR do seguro poderá exercer o seu direito de resolução do contrato no prazo de um mês, a contar da entrega da apólice, podendo em alternativa reclamar para que o Segurador retifique a divergência existente. Decorrido o dito prazo sem que se tenha sido solicitada a resolução ou efetuado a reclamação, considerar-se-á plenamente válida a apólice e os termos nela previstos, salvo divergências que resultem de documento escrito ou outro suporte duradouro

## 8. Sinistros. Pagamento da indemnização e reembolsos

a) O SEGURADOR assumirá a cobertura dos riscos garantidos dentro dos limites estabelecidos e até à quantia máxima contratada para cada caso. Tratando-se de factos que tenham a mesma causa e tenham ocorrido numa mesma altura, serão considerados como um sinistro único.

b) Nas garantias que envolvam o pagamento de uma indemnização e reembolso, o SEGURADOR está obrigado a satisfazer a indemnização no termo das investigações e peritagens necessárias para confirmar a existência do sinistro. Em qualquer caso, o SEGURADOR pagará, nos 40 dias a partir da receção da declaração do sinistro, o valor mínimo que possa dever, de acordo com as circunstâncias por ele conhecidas, sendo tal valor corrigido, se for o caso, em virtude das investigações e peritagens entretanto realizadas. Se, no prazo de três meses a contar a partir da ocorrência do sinistro e sem que exista uma justificação adequada, o SEGURADOR não tiver realizado essa indemnização com, a indemnização sofre um aumento de 20% anual.

c) A indemnização dos danos materiais determinar-se-á sobre a base do valor de reposição no dia do sinistro, deduzida a depreciação por uso. No caso da cobertura de Despesas de Anulação / Cancelamento de Viagem, realizar-se-á sobre a base do valor da anulação no dia em que se produz a causa que determina a Anulação da Viagem.

d) Se as partes entrarem em acordo sobre o montante e a forma de indemnização, o SEGURADOR deverá pagar a soma acordada nos vinte dias seguintes à data do acordo amigável das partes. Em caso de não-conformidade, agir-se-á de acordo com o previsto no art.º 38 da Lei de Contrato de Seguro.

e) Para obter o pagamento da indemnização, o SEGURADO ou os BENEFICIÁRIOS deverão remeter os documentos justificativos sobre as circunstâncias e consequências do sinistro.

## 9. Assistência

a) Assim que ocorrer um facto que possa dar lugar às prestações cobertas pela Apólice, o SEGURADO deverá, sem exceção, entrar em contacto com o serviço telefónico de urgência estabelecido pelo SEGURADOR, indicando o seu nome, número de apólice, local e número de telefone onde se encontra e uma descrição do problema a expor.

b) O SEGURADOR não se responsabiliza pelos atrasos e incumprimentos devidos a força maior ou às especiais características administrativas, ou políticas, de um determinado país. Em qualquer dos casos, se não for possível uma intervenção direta por parte do SEGURADOR, o SEGURADO será reembolsado aquando do seu regresso a Portugal ou, em caso de necessidade, mal se encontre num país onde não ocorra a circunstância anterior, das despesas efetuadas e que se encontrem garantidas, através da apresentação dos correspondentes comprovativos.

c) Quando o SEGURADO se encontrar a bordo de qualquer tipo de veículo terrestre, marítimo ou aéreo, o SEGURADOR prestará os seus serviços mal o SEGURADO se encontre em terra firme.

d) As prestações de carácter médico e de transporte em ambulância deverão ser efetuadas com o prévio acordo do médico que assista ao SEGURADO com a equipa médica do SEGURADOR. Não ficarão cobertas pela Apólice, salvo em caso de urgência ou força maior confirmadas, as prestações médicas ou de transporte que o SEGURADO considere unilateralmente oportuno solicitar e receber por decisão pessoal sem autorização nem conhecimento do SEGURADOR.

e) No caso de o SEGURADO ter direito a reembolso pela parte do bilhete não utilizado, ao fazer uso da garantia de transporte ou repatriação, o dito reembolso reverterá para o SEGURADOR. Também, no que se refere às despesas de deslocação das pessoas seguras, o SEGURADOR só se responsabiliza pelas despesas suplementares necessárias que excedam as despesas previstas, inicialmente, pelos SEGURADOS.

f) As prestações previstas nas garantias desta Apólice são subsidiárias de outras prestações a que o SEGURADO tenha direito, obrigando-se este a efetuar as gestões necessárias para recuperar estas despesas das Entidades obrigadas ao pagamento e ressarcir, assim, o SEGURADOR dos montantes que tenha antecipado.

## 10. Obrigações do segurado

a) Logo após verificação do sinistro, o TOMADOR e/ ou o SEGURADO deverão utilizar todos os meios que estejam ao seu alcance para diminuir as consequências do mesmo.

b) O TOMADOR, ou o SEGURADO, deverão comunicar ao SEGURADOR a ocorrência do sinistro no prazo máximo de sete dias, contados a partir da data em que o mesmo ocorreu ou foi conhecido.

c) O SEGURADO deve fornecer todas as provas que sejam razoavelmente solicitadas sobre as circunstâncias e as consequências do sinistro, de forma que o Segurador possa efetuar as prestações garantidas pela Apólice.

d) O SEGURADO deve proceder, de imediato, à reclamação de danos ou de extravio da bagagem junto das autoridades competentes e confirmar que as circunstâncias constam de documento a remeter ao SEGURADOR.

e) O SEGURADO, bem como os seus familiares e beneficiários, e relativamente às garantias da presente Apólice, isentam do segredo profissional os médicos que os tenham atendido por consequência da ocorrência de um sinistro, a fim de que estes possam proporcionar informação médica ao SEGURADOR, bem como sobre os antecedentes médicos em relação com o caso, para a correta avaliação do sinistro. O SEGURADOR assume e reconhece que não poderá fazer outro uso diferente do indicado da informação recebida.

f) Nos casos em que o SEGURADOR tenha realizado pagamentos a terceiros, verificando-se, posteriormente, que se tratava de despesas não cobertas pelo seguro, o SEGURADO deverá reembolsar o SEGURADOR desse montante num prazo máximo de 30 dias a contar da interpelação do Segurador para esse efeito..

g) Em caso de roubo, o SEGURADO efetuará, imediatamente, a respetiva queixa às Autoridades locais competentes e apresentará comprovativo da mesma ao SEGURADOR. Se os objetos forem recuperados antes do pagamento da indemnização, o SEGURADO deve tomar posse dos mesmos e SEGURADOR apenas estará obrigado a pagar os danos sofridos.

h) O SEGURADO deverá avisar à agência onde contratou o serviço coberto pelo seguro no momento da ocorrência de alguma das causas que possam dar lugar ao reembolso dos gastos de anulação de viagem.

i) No caso de anulação ou cancelamento de viagem, o SEGURADO deverá apresentar os documentos que o confirmem, bem como as faturas ou comprovativos das despesas.

j) No caso de reclamações por atraso, o SEGURADO deverá acompanhá-las de documentos justificativos da ocorrência do sinistro e das despesas efetuadas.

k) No caso de sinistro de Responsabilidade Civil, o TOMADOR e o SEGURADO não deverão aceitar, negociar ou recusar qualquer reclamação sem a expressa autorização do SEGURADOR.

l) Em caso de sinistro de Garantia de Falência de Fornecedores, o TOMADOR, a agência e/ou o SEGURADO, deverão entrar em contacto com a SEGURADORA no momento do conhecimento do facto gerador do sinistro.

m) Em caso de sinistro de Garantia de Força Maior, o TOMADOR, a agência e/ou o SEGURADO, deverão entrar em contacto com a SEGURADORA no momento do conhecimento do facto gerador do sinistro.

Em qualquer caso, o SEGURADOR reserva-se o direito de solicitar ao SEGURADO a apresentação de documentos ou provas que possam ser consideradas razoáveis com o objetivo de realizar o pagamento da prestação solicitada.

Será motivo de rejeição do sinistro se, de má-fé, o SEGURADO prestar falsas declarações, aumentar os danos, pretender destruir ou fazer desaparecer objetos existentes antes do sinistro, dissimular ou subtrair tudo ou parte dos objetos seguros, utilizar como justificação documentos inexatos ou utilizar meios fraudulentos, perdendo consequentemente todo e qualquer direito a indemnização pelo sinistro.

## 11. Cúmulos - limites máximos de indemnização por este apólice

Detalham-se, a seguir, os capitais máximos indemnizáveis por sinistro estipulados por nesta Apólice, em caso de um sinistro que possa afetar vários segurados e esta garantia esteja contratada conforme Condições Particulares da apólice:

1.1.83. Regresso Antecipado por declaração de estado de alarme ou encerramento de fronteiras no destino devido a COVID-19, 1.1.84. Regresso Antecipado por encerramento de fronteiras no destino devido a COVID-19, 3.1.4.11) Encerramento de fronteiras em país de destino ou de trânsito devido a COVID-19, sempre que a alteração de requisitos tenha ocorrido após a data da contratação do seguro, 3.10. Interrupção de viagem por encerramento de fronteiras devido a Covid-19, 3.11. interrupção de viagem por declaração de estado de alarme ou encerramento de fronteiras no destino devido a COVID-19 e 4.24. Gastos ocasionados pela perda de serviços contratados por fecho de fronteiras no destino da viagem devido a COVID-19.....	<b>200000€</b>
3.1.4.5. Declaração oficial de zona de catástrofe .....	<b>100000€</b>
3.1.5.13. Decisão unilateral do SEGURADO .....	<b>200000€</b>
7.1. Garantia de Falência de Fornecedores .....	<b>200000€</b>
8.1. Garantia de Força Maior .....	<b>200000€</b>
5. Acidentes em viagem/Acidentes do meio de transporte.....	<b>1500000€</b>
10. Direito a compensação .....	<b>60000€</b>

Caso o montante da reclamação por todos os SEGURADOS ultrapasse estes cúmulos máximos, o pagamento dos sinistros será realizado tendo em conta o montante da fatura de Gastos de Anulação apresentada pelo SEGURADO e aplicando uma regra proporcional entre o montante do sinistro comunicado e o

limite máximo do cúmulo pela presente apólice. Para todos os efeitos relacionados com os cúmulos, entende-se por apólice o documento identificado com um mesmo número de referência, e por segurado, todo aquele que tem um certificado de seguro com o mesmo número de referência de apólice.

Para todas as garantias da Apólice que tenham estabelecido um cúmulo máximo por esta apólice, estabelece-se um período máximo de 7 dias, desde a ocorrência do sinistro, para a sua comunicação por parte do SEGURADO, ou dos seus TITULARES DE DIREITOS, ao SEGURADOR.

Se, após esta data, forem comunicados mais sinistros, o pagamento dos mesmos realizar-se-á sem-pre e quando não seja ultrapassado o montante máximo do cúmulo indicado.

## 12. Sub-rogação

Exceto na garantia de ACIDENTES, o SEGURADOR ficará automaticamente sub-rogado, até ao valor das somas desembolsadas em virtude das prestações garantidas pela Apólice, nos direitos e ações que possam corresponder aos SEGURADOS ou aos seus herdeiros, bem como a outros BENEFICIÁRIOS, contra terceiras pessoas, físicas ou jurídicas, até ao total dos serviços prestados ou sinistros indemnizados.

Este direito, poderá ser exercido, de forma especial, pelo SEGURADOR perante as empresas de transporte terrestre, fluvial, marítimo ou aéreo, no que refere à restituição, total ou parcial, do custo dos bilhetes não utilizados pelos SEGURADOS.

## 13. Queixas e reclamações relativas à resolução de sinistros por parte do segurador

### Instâncias internas

A COMPANHIA SEGURADORA dispõe de um SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE a que se deverá dirigir, em primeiro lugar, sendo este:

- Por correio: Servisegur XXI Consultores, Calle Irún nº 7, 1 dcha., CP.28008 – Madrid
- Por e-mail: [complaints@servisegur.com](mailto:complaints@servisegur.com)

Será acusada a receção e por escrito da sua queixa ou reclamação.

Ser-lhe-á comunicada a decisão sobre a sua queixa ou reclamação, por escrito, num prazo de 1 (um) mês a contar a partir da data de receção da mesma.

### Instâncias Externas

No caso de não ficar satisfeito com a resposta final ou se não tiver recebido uma resposta final no prazo de dois meses a contar a partir da data de receção da queixa ou reclamação, poderá dirigir a sua queixa ou reclamação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. Os dados de contacto são os seguintes:

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

*Av. da República, 76*

*1600-205 Lisboa*

*Telefone: (351) 21 790 31 00*

Número da apólice:

Condições Gerais: Multiasistência Plus

*e-mail:* [asf@asf.com.pt](mailto:asf@asf.com.pt)

Página web: <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/97C24D91-5FD7-4874-9D7D-FFE049D206D9.htm>

Pode interpor uma ação legal perante o Tribunal de Primeira Instância correspondente ao seu domicílio, de acordo com o artigo 24 da Lei do Contrato de Seguro.

## 14. Prescrição

As ações que derivem do contrato de seguro prescrevem no prazo de dois anos se corresponder a seguro de danos e de cinco anos se o seguro corresponder a pessoas.

## Garantias cobertas

As garantias passíveis de contratação são as indicadas nos artigos seguintes destas Condições Gerais; as garantias efetivamente contratadas pelo TOMADOR são as que se indiquem, em cada caso, nas Condições Particulares da Apólice.

### 1) GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA

#### ASSISTÊNCIA A PESSOAS

##### 1.1.1. ASSISTÊNCIA MÉDICA E SANITÁRIA

O SEGURADOR responsabilizar-se-á pelas despesas correspondentes à intervenção dos profissionais e estabelecimentos sanitários de que o SEGURADO necessitar, durante a viagem, como consequência de uma doença ou acidente verificado no decorrer da mesma.

Fica expressamente acordado que as obrigações do SEGURADOR derivadas da cobertura desta apólice finalizam no instante em que o SEGURADO regresse ao seu domicílio habitual, ou tenha entrado num centro de saúde situado na localidade do seu domicílio habitual.

Ficam expressamente incluídos, sem que a enumeração tenha carácter limitativo, os seguintes serviços:

- a) Atendimento, por equipas médicas de emergência e especialistas.
- b) Exames médicos complementares.
- c) Hospitalizações, tratamentos e intervenções cirúrgicas.
- d) Despesas farmacêuticas durante a hospitalização, ou pagamento do seu valor, em lesões ou doenças que não requeiram hospitalização.
- e) Atendimento de problemas odontológicos urgentes, entendendo-se por tais os que, por infeção, dor ou trauma, requeiram um tratamento de urgência.

Em caso de urgência vital como consequência de uma complicação imprevisível de uma doença crónica, pré-existente ou congénita, o SEGURADOR responsabilizar-se-á, unicamente, pelas despesas dos primeiros cuidados de saúde realizados com carácter de urgência e dentro das primeiras 24 horas, a contar a partir do início do internamento no centro hospitalar.

Salvo se indicado um limite diferente nas Condições Particulares da Apólice, as despesas odontológicas limitam-se a **120€** por sinistro.

##### 1.1.5. DESPESAS ODONTOLÓGICAS URGENTES

O SEGURADOR responsabilizar-se-á, até ao limite indicado nas Condições Particulares pelo custo do tratamento prestado ao SEGURADO para o alívio da dor relacionada com uma infeção de gengiva ou peça dental, que tenha ocorrido no decurso da viagem e que dê lugar a um tratamento urgente para mitigar a dor.

##### 1.1.10. REPATRIAÇÃO OU TRANSPORTE MÉDICO DE FERIDOS OU DOENTES

Em caso de acidente ou doença surgida ao SEGURADO e que impeça a continuação da viagem de acordo com o critério de um profissional médico, o SEGURADOR encarregar-se-á:

- a) Das despesas de transferência até à clínica ou hospital mais próximo.
- b) Do controlo, por parte da sua Equipa Médica, em contacto com o médico que tenha dado assistência ao SEGURADO ferido ou doente, para determinar as medidas convenientes ao melhor tratamento a seguir e o meio mais idóneo para a sua eventual transferência até outro centro hospitalar mais adequado ou até ao seu domicílio.
- c) Das despesas de transferência do ferido ou doente, pelo meio de transporte mais adequado, até ao hospital prescrito ou até ao seu domicílio habitual.

O meio de transporte utilizado em cada caso será decidido pela Equipa Médico do SEGURADOR em função da urgência e gravidade do caso.

Se o SEGURADO for internado num centro hospitalar não próximo do seu local de residência habitual u tiver de ficar de quarentena por estar doente com COVID-19 no alojamento de destino, o SEGURADOR encarregar-se-á, no momento oportuno, da subsequente transferência do Segurado para um Centro Hospitalar próximo do seu local de residência.

Para escolher o meio de transporte e o hospital onde deverá ser internado o SEGURADO, só serão tidas em conta as exigências de ordem médica

Se o SEGURADO se negar a ser transferido no momento e nas condições determinadas pelo serviço médico do SEGURADOR suspender-se-ão, automaticamente, todas as garantias e despesas resultantes em consequência dessa decisão.

O SEGURADOR sub-roga-se nos direitos dos SEGURADOS pelo pagamento de transporte e por todas as despesas de regresso inicialmente previstas.

#### 1.1.11. REPATRIAÇÃO OU TRANSPORTE DE ACOMPANHANTES

Quando, na aplicação da garantia “REPATRIAÇÃO OU TRANSPORTE EM AMBULÂNCIA DE FERIDOS OU DOENTES” se tenha repatriado ou transferido um dos SEGURADOS, por doença ou acidente, o SEGURADOR encarregar-se-á do transporte do número de acompanhantes indicado nas Condições Particulares, para que possa acompanhar o SEGURADO até ao local de residência habitual do SEGURADO, ou até ao local de hospitalização. Se houver menores ou dependentes também serão repatriados.

O SEGURADOR sub-roga-se nos direitos dos SEGURADOS pelo pagamento de transporte e por todas as despesas de regresso inicialmente previstas.

#### 1.1.12. REPATRIAÇÃO OU TRANSPORTE DE FILHOS MENORES OU PESSOAS DEPENDENTES

No caso de o SEGURADO repatriado ou transportado em aplicação da garantia “REPATRIAÇÃO OU TRANSPORTE EM AMBULÂNCIA DE FERIDOS OU DOENTES”, viajar na companhia de filhos ou pessoas dependentes, o SEGURADOR organizará e responsabilizar-se-á pelo pagamento da deslocação, ida e volta, de uma hospedeira ou de uma pessoa designada pelo SEGURADO, para acompanhar esses filhos menores ou as pessoas dependentes ao seu local de residência habitual.

O SEGURADOR sub-roga-se nos direitos dos SEGURADOS pelo pagamento de transporte e por todas as despesas de regresso inicialmente previstas.

#### 1.1.13. REPATRIAÇÃO OU TRANSPORTE DO SEGURADO FALECIDO

Em caso de falecimento de um SEGURADO, o SEGURADOR organizará e responsabilizar-se-á pelas despesas da transferência do corpo até ao local do funeral no seu local de residência habitual. Nos referidos gastos estão incluídos os de acondicionamento *post-mortem* de acordo com os requisitos legais.

Não estão incluídas as despesas de funeral e cerimónia.

O SEGURADOR, além disso, responsabilizar-se-á pelo regresso ao seu domicílio dos familiares SEGURADOS do falecido para que possam acompanhar os restos mortais até ao local de sepultura no seu local de residência habitual.

O SEGURADOR sub-roga-se nos direitos dos SEGURADOS pelas despesas de transporte e por todas as despesas de regresso inicialmente previstas ao seu lugar de residência habitual.

#### 1.1.15. REGRESSO ANTECIPADO POR FALECIMENTO DE UM FAMILIAR

Se qualquer dos SEGURADOS tiver de interromper a sua viagem por causa do falecimento de um familiar, o SEGURADOR encarregar-se-á do transporte, em avião (classe turística) ou comboio (1ª classe), desde o local em que se encontre até ao local de funeral.

O grau de familiar estará definido nas Condições Particulares da Apólice.

O Segurador encarregar-se-á, também, de um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava na mesma viagem o SEGURADO, que antecipou o seu regresso, sempre que esta segunda pessoa se encontre segurada por esta Apólice.

O SEGURADOR sub-roga-se nos direitos dos SEGURADOS pelo pagamento de transporte e por todas as despesas de regresso inicialmente previstas.

#### 1.1.16. REGRESSO ANTECIPADO POR HOSPITALIZAÇÃO DE UM FAMILIAR

Se qualquer um dos SEGURADOS tiver de interromper a sua viagem por causa da hospitalização de um familiar, como consequência de um acidente ou doença grave que exija o seu internamento pelo período mínimo dos dias indicados nas Condições Particulares e que o mesmo tenha ocorrido depois da data de início da viagem, o SEGURADOR responsabilizar-se-á pelas despesas de transporte até à sua residência habitual.

O grau de familiar estará definido nas Condições Particulares da Apólice.

O SEGURADOR encarregar-se-á, também, de um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava o Segurado na sua viagem, sempre que esta pessoa se encontre segurada por esta apólice.

O SEGURADOR sub-roga-se nos direitos dos SEGURADOS pelo pagamento de transporte e por todas as despesas de regresso inicialmente previstas.

#### 1.1.17. REGRESSO ANTECIPADO POR SINISTRO GRAVE NO LAR OU NO LOCAL DE TRABALHO DO SEGURADO

O SEGURADOR colocará à disposição do SEGURADO um bilhete de transporte para o regresso ao seu domicílio, no caso de este ter de interromper a viagem por danos graves na sua residência principal ou no seu local de trabalho, sempre que este seja o explorador direto ou exerça uma profissão liberal no mesmo, e tais danos sejam provocados por incêndio, sempre que este tenha dado lugar à intervenção de bombeiros, roubo denunciado às autoridades policiais, ou inundação grave, que torne imprescindível a sua presença, não podendo tais situações ser solucionadas por FAMILIARES DO SEGURADO ou pessoas da sua confiança, sempre que o evento tenha ocorrido após a data do início da viagem.

O SEGURADOR encarregar-se-á, também, de um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava o SEGURADO na sua viagem e que antecipou o seu regresso, sempre que esta pessoa se encontre segurada por esta apólice.

Para a prestação desta garantia, o SEGURADO deverá proporcionar ao SEGURADOR os comprovativos ou certificados do facto que tenha provocado a interrupção da viagem (relatório original de bombeiros, denúncia na polícia, relatório da companhia de seguros, ou documentação similar).

O SEGURADOR sub-roga-se nos direitos dos SEGURADOS pelo pagamento de transporte e por todas as despesas de regresso inicialmente previstas.

#### 1.1.26. PROLONGAMENTO DE ESTADIA EM HOTEL POR PRESCRIÇÃO MÉDICA

Se o SEGURADO doente ou ferido não pode regressar ao seu local de residência habitual por prescrição médica, e não for necessário o internamento em clínica ou centro hospitalar, o SEGURADOR responsabilizar-se-á pelas despesas de hotel motivadas pela prorrogação da estadia, até ao limite diário e pelo período máximo indicado nas Condições Particulares da Apólice.

#### 1.1.27. DESLOCAÇÃO DE UMA PESSOA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO DO SEGURADO

Se o estado do SEGURADO, doente ou ferido, requerer a sua hospitalização durante um período superior aos dias indicados nas Condições Particulares da Apólice, o SEGURADOR colocará à disposição de um familiar do SEGURADO, ou da pessoa que este designe, um bilhete de ida e volta, em avião (classe turística) ou comboio (1ª classe), para que o possa acompanhar, sempre e quando nenhum familiar em primeiro grau se encontre junto do Segurado.

Se o SEGURADO for um menor de idade e se encontrar sozinho, ficará coberta a deslocação de um familiar desde que se preveja a hospitalização mínima de uma noite.

##### 1.1.27.1. DESPESAS DE ESTADIA DA PESSOA DESLOCADA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO DA PESSOA SEGURADA

Se o estado do SEGURADO, doente ou ferido, requerer a sua hospitalização durante um período superior aos dias indicados nas Condições Particulares da Apólice, o SEGURADOR pagará, contra a apresentação das faturas correspondentes, as despesas de estadia do companheiro deslocado ou, em vez disso, as despesas de permanência da pessoa que viaja na companhia da mesma também segurada por esta apólice, até ao limite diário e pelo período máximo indicado nas Condições Particulares da Política para que possa acompanhá-lo, desde que nenhum parente de primeiro grau esteja ao seu lado.

Se o SEGURADO for um menor de idade e se encontrar sozinho, ficará coberta a deslocação de um familiar desde que se preveja a hospitalização mínima de uma noite.

#### 1.1.28. GASTOS MÉDICOS, CIRÚRGICAS, FARMACÉUTICAS E DE HOSPITALIZAÇÃO DO ACOMPANHANTE DESLOCADO

Se foi feito o uso da garantia “DESLOCAÇÃO DE UMA PESSOA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO DO SEGURADO”, o SEGURADOR responsabilizar-se-á, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares da Apólice, pelos gastos médico-cirúrgicos, farmacêuticos, de hospitalização e ambulância de que o acompanhante deslocado necessitar em conjunto com o SEGURADO, durante uma viagem fora do país de residência habitual do SEGURADO, como consequência de uma doença ou acidente ocorrida no decorrer da mesma.

Salvo que se indique um limite diferente nas Condições Particulares da Apólice, os gastos odontológicos limitam-se, em qualquer caso, a 120€.

#### 1.1.29. DESPESAS POR SEQUESTRO

Em caso de sequestro ocorrido durante a viagem contratada e que ocorra em meio de transporte onde esteja a viajar o SEGURADO, o SEGURADOR reembolsará, com prévia apresentação de comprovativos, o montante das despesas para o prosseguimento ou retorno da viagem, até ao limite máximo afixado nas Condições Particulares da Apólice.

#### 1.1.35. AJUDA AOS FAMILIARES NO DOMICÍLIO DO SEGURADO HOSPITALIZADO

No caso de o SEGURADO permanecer hospitalizado por doença ou acidente, durante a sua viagem coberta pelas garantias do presente contrato, sendo necessária, por um motivo grave e urgente devidamente justificado, a presença de uma pessoa no seu domicílio habitual, o SEGURADOR organizará e responsabilizar-se-á pelo custo da viagem de ida e volta em avião de linha regular (classe turística) ou em comboio (primeira classe) da pessoa que o SEGURADO designe e que seja residente no país do domicílio habitual para que se desloque ao domicílio do SEGURADO, até ao limite máximo indicado nas Condições Particulares.

#### 1.1.36. ABERTURA E REPARAÇÃO DE COFRES E CAIXAS DE SEGURANÇA

Quando o hotel em que se encontra alojado o SEGURADO tiver cobrado ao mesmo as despesas consequentes da abertura ou reparação do cofre e/ou caixa de segurança que o SEGURADO estava a utilizar, como consequência de não poder abrir o dito cofre/caixa de segurança, o SEGURADOR responsabilizar-se-á pelas mesmas, após a apresentação dos comprovativos correspondentes, até ao limite máximo indicado nas Condições Particulares.

#### 1.1.38. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

O SEGURADOR responsabilizar-se-á pela transmissão das mensagens urgentes que lhe encarreguem os SEGURADOS, em consequência dos sinistros cobertos pelas presentes garantias.

Ficam excluídas a transmissão de mensagens urgentes realizadas pelos SEGURADOS por meios externos ao SEGURADOR, como faturas de telefone ou semelhante.

#### 1.1.39. ENVIO DE MEDICAMENTOS PARA O ESTRANGEIRO

No caso de que o SEGURADO, estando no estrangeiro, necessite de um medicamento que não possa adquirir no dito local, o SEGURADOR encarregar-se-á de o localizar e lho enviar pelo conduto mais rápido e de acordo com a legislação local.

O SEGURADO reembolsará o SEGURADOR do custo do medicamento, no momento da apresentação da fatura de compra do mesmo.

Ficam excluídos os casos de abandono de fabrico do medicamento e a sua não disponibilidade nos canais habituais de distribuição, os casos em que exista outro medicamento com o mesmo princípio ativo no país onde se encontra o SEGURADO, bem como aqueles que não tenham de ser adquiridos com receita médica.

#### 1.1.40. SERVIÇO DE INTÉRPRETE NO ESTRANGEIRO

Se, por qualquer uma das garantias de assistência cobertas descritas nas Condições Particulares da Apólice, o SEGURADO necessitar da presença de um intérprete numa primeira intervenção, o SEGURADOR colocará à sua disposição uma pessoa que possibilite uma correta tradução das circunstâncias e situações ao SEGURADO.

#### 1.1.41. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

Quando o SEGURADO necessitar de qualquer informação relativa aos países que vai visitar, como, por exemplo, formalidades de entrada, como vistos e vacinas, regime económico ou político, população, idioma, situação sanitária, etc., o SEGURADOR facultará essa informação geral, se esta lhe for solicitada pelo número de telefone indicado na presente Apólice.

Esta informação deverá ser solicitada com uma antecedência mínima de dois dias úteis antes do início da viagem.

#### 1.1.42. ADIANTAMENTO DE FUNDOS NO ESTRANGEIRO

No caso de que o SEGURADO não possa obter fundos económicos pelos meios inicialmente previstos, tais como cheques de viagem, cartões de crédito, transferência bancária ou similares, e isto se transforme numa impossibilidade para prosseguir a sua viagem, o SEGURADOR adiantará uma quantia económica, sempre que lhe seja feita entrega de um aval ou garantia que assegure a cobrança do adiantamento, até à quantia estabelecida nas Condições Particulares da Apólice.

Em qualquer caso, as quantias deverão ser devolvidas ao Segurador no prazo máximo de trinta dias a contar do final da viagem.

#### 1.1.43. ANULAÇÃO DE CARTÕES

Em caso de roubo, furto ou extravio de cartões bancários ou não bancários, emitidos por terceiros, o SEGURADOR, a pedido do SEGURADO, compromete-se a solicitar o seu cancelamento sempre que este facilite toda a informação exigida pela entidade emissora do cartão para efetuar o dito trâmite.

O SEGURADO deverá facultar, pessoalmente, os seguintes dados: CC ou Bilhete de Identidade, tipo de cartão e entidade emissora.

Em qualquer caso, será necessária a apresentação da correspondente denúncia perante as autoridades competentes.

Caso Entidade Emissora não considere válida a solicitação por parte de um terceiro, o SEGURADOR comunicá-lo-á ao SEGURADO, indicando-lhe os trâmites a seguir.

#### 1.1.46. PERDA DE CHAVES DA RESIDÊNCIA HABITUAL

Se, como consequência da perda ou roubo das chaves da residência habitual do SEGURADO, durante a viagem segurada pela presente apólice, o mesmo tiver necessidade de utilizar os serviços de um serralheiro para entrar em sua casa no regresso da dita viagem, o SEGURADOR responsabilizar-se-á pelos gastos ocasionados, após prévia apresentação de fatura até ao limite máximo indicado nas Condições Particulares da Apólice.

#### 1.1.56. PROLONGAMENTO DE ESTADIA DO ACOMPANHANTE NO HOTEL POR PRESCRIÇÃO MÉDICA

Se o acompanhante também segurado do SEGURADO doente ou ferido não pode regressar ao seu local de residência habitual por prescrição médica, e não for necessário o internamento em clínica ou centro hospitalar, o SEGURADOR responsabilizar-se-á pelas despesas de hotel motivadas pela prorrogação de estadia, até ao limite diário e pelo período máximo indicado nas Condições Particulares da Apólice.

#### 1.1.57. DESPESAS DO SEGURADO DERIVADAS DA ESTADIA NO HOSPITAL

Em caso de hospitalização pelo período mínimo dos dias indicados nas Condições Particulares, ficarão cobertas, também, as despesas de televisão bem como de ligação à internet até ao limite diário e por período indicado nas Condições Particulares, sempre que se justifique através de fatura do centro hospitalar.

#### 1.1.60. SERVIÇO DE COMITÉ DE CRISE E AJUDA AO VIAJANTE

Quando o SEGURADO precisar qualquer informação sobre serviços sanitários, autoridades locais, assistência consular, estabelecimento de comunicações à distância, ajuda para encontrar fórmulas de viagem alternativas, o SEGURADOR, facultará a dita comunicação, se esta lhe for solicitada, para o número de telefone indicado na presente apólice.

#### 1.1.70. REINTEGRAÇÃO AO PLANO DE VIAGEM APÓS HOSPITALIZAÇÃO

Caso o SEGURADO tenha sido hospitalizado no âmbito da garantia “ASSISTÊNCIA MÉDICA E SANITÁRIA” ou tenha requerido repouso em aplicação da garantia “PROLONGAÇÃO DE ESTÂNCIA NO HOTEL POR PRESCRIÇÃO MÉDICA”, após a alta médica, o SEGURADOR colocará à disposição do mesmo um bilhete de regresso, em comboio (primeira classe) ou em avião de linha regular (classe turística) ou em qualquer outro meio de transporte adequado, para a sua integração ao plano de viagem originariamente previsto, sempre que continue em vigor o contrato e sempre que o período máximo entre as duas deslocações não seja superior a sete dias.

O SEGURADOR encarregar-se-á, também, de um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava, na mesma viagem, o SEGURADO, sempre que esta segunda pessoa se encontre segurada por esta apólice.

#### 1.1.71. GASTOS DO SEGURADO DERIVADOS DA REALIZAÇÃO DA PROVA DE DIAGNÓSTICO DO COVID-19 (PCR) DURANTE A VIAGEM

No caso de que o SEGURADO, estando de viagem, apresente sintomas compatíveis com a doença COVID-19 e um médico prescreva a realização de um PCR, o SEGURADOR irá reembolsar ao SEGURADO o custo da realização da referida prova sempre que se justifique de forma documental com a fatura de compra do teste, assim como com a fatura do centro hospitalar.

Ficam excluídos os casos de não possibilidade de realização do teste pela não disponibilidade no lugar onde o SEGURADO se encontre.

#### 1.1.72. PROLONGAÇÃO DE ESTADIA POR QUARENTENA MÉDICA DEVIDA A COVID-19

Se o SEGURADO não puder regressar ao seu lugar de residência habitual devido ao facto de se encontrar imerso numa quarentena por estar doente de COVID-19 no alojamento de destino, o SEGURADOR tomará a seu cargo os gastos de prolongação de estadia motivados pela prorrogação de estadia, até ao limite diário e pelo período máximo indicado nas Condições Particulares da Apólice.

Em caso algum este reembolso pode ser acumulado ao reembolso indicado na garantia 1.1.26. PROLONGAMENTO DE ESTADIA EM HOTEL POR PRESCRIÇÃO MÉDICA aplicando-se, em cada caso, o que tenha um capital superior assegurado de acordo com o indicado nas Condições Particulares da apólice.

Esta garantia não é aplicável quando o principal objetivo da viagem for a realização de um cruzeiro.

#### 1.1.76. PROLONGAÇÃO DE ESTADIA DO ACOMPANHANTE POR QUARENTENA MÉDICA DO SEGURADO DEVIDA A COVID-19

Se o SEGURADO não puder regressar ao seu lugar de residência habitual devido ao facto de se encontrar hospitalizado ou imerso numa quarentena por estar doente de COVID-19 no alojamento de destino, o SEGURADOR tomará a seu cargo os gastos de prolongação de estadia do acompanhante do SEGURADO motivados pela prorrogação de estadia, até ao limite diário e pelo período máximo indicado nas Condições Particulares da Apólice.

#### 1.1.84. REGRESSO ANTECIPADO POR ENCERRAMENTO DE FRONTEIRAS NO DESTINO DEVIDO A COVID-19

Se ocorrer um encerramento de fronteiras no país de destino ou de trânsito da viagem, o SEGURADOR responsabilizar-se-á, sempre que possível, pelo transporte, em avião ou comboio, a partir do local em que o SEGURADO se encontre até ao local da sua residência habitual, sempre que o encerramento das fronteiras tenha ocorrido após a data de início da viagem.

O SEGURADOR sub-roga-se nos direitos dos SEGURADOS pelos bilhetes e todas as despesas de regresso inicialmente previstas.

Estabelece-se um montante de indemnização máximo por sinistro conjunto dessa cobertura e das coberturas 1.1.83. REGRESSO ANTECIPADO POR DECLARAÇÃO DE ESTADO DE ALERTA OU ENCERRAMENTO DE FRONTEIRAS NO DESTINO DEVIDO A COVID-19, 3.1.4.11) Encerramento de fronteiras em país de destino ou de trânsito devido a COVID-19, sempre que a alteração de requisitos tenha ocorrido após a data da contratação do seguro, 3.10. INTERRUPÇÃO DE VIAGEM POR ENCERRAMENTO DE FRONTEIRAS NO DESTINO DEVIDO A COVID-19, 3.11. INTERRUPÇÃO DE VIAGEM POR DECLARAÇÃO DE ESTADO DE ALERTA OU ENCERRAMENTO DE FRONTEIRAS NO DESTINO DEVIDO A COVID-19 y 4.24. DESPESAS OCASIONAIS DEVIDO À PERDA DE SERVIÇOS CONTRATADOS POR ENCERRAMENTO DE FRONTEIRAS NO DESTINO DA VIAGEM DEVIDO A COVID-19 de **200.000€**.

#### 1.1.86. REPATRIAÇÃO OU TRANSPORTE DO ANIMAL DE COMPANHIA

Quando, na aplicação da garantia **“REPATRIAÇÃO OU TRANSPORTE EM AMBULÂNCIA DE FERIDOS OU DOENTES”** se tiver repatriado ou transferido a um dos SEGURADOS, por doença ou acidente, o SEGURADOR encarregar-se-á do transporte do animal de companhia se este tiver ficado em situação de desamparo ou risco de abandono, até ao lugar de residência habitual do SEGURADO.

A repatriação realizar-se-á mediante o transporte mais adequado segundo o critério do SEGURADOR e segundo os recursos existentes na zona do incidente.

O SEGURADOR sub-roga-se nos direitos do ANIMAL DE COMPANHIA pelos bilhetes e todas as despesas de regresso inicialmente previstas.

#### 1.1.87. PROLONGAMENTO DE ESTADIA DO ANIMAL DE COMPANHIA POR HOSPITALIZAÇÃO DO SEGURADO

Se o SEGURADO não puder regressar ao seu lugar de residência habitual por se encontrar hospitalizado, o SEGURADOR encarregar-se-á dos gastos de prolongamento da estadia do ANIMAL DE COMPANHIA do SEGURADO numa residência para animais de estimação, sempre que o ANIMAL DE COMPANHIA não possa ser atendido de forma justificada por um SEGURADO que viaje com o SEGURADO hospitalizado, até ao limite diário e pelo período máximo indicado nas Condições Particulares da Apólice.

O tempo máximo de estadia será igual ao número de dias de hospitalização do SEGURADO proprietário, sendo possível até mais dois dias de ajustes por alta e baixa do hospital.

Em caso de sinistro, o SEGURADO deverá proporcionar o certificado emitido pelo hospital onde constará o nome e a morada do mesmo, dias de estadia e o motivo da entrada. Deverá apresentar, além disso, a fatura da residência onde esteve o ANIMAL DE COMPANHIA, onde estará expressamente indicado o período em que permaneceu na mesma.

## ASSISTÊNCIA LEGAL

### 1.2.1. RECLAMAÇÃO EM CONTRATOS DE COMPRA NO ESTRANGEIRO

O SEGURADOR garante a reclamação pelo incumprimento dos contratos de compra, celebrados no estrangeiro com empresas estrangeiras, que tenham por objeto bens móveis e dos quais o SEGURADO faça parte.

Para efeitos da presente garantia, entender-se-ão exclusivamente por bens móveis os objetos de decoração, aparelhos eletrodomésticos, roupa pessoal e alimentos, sempre que sejam propriedade do SEGURADO e os utilize para o seu uso pessoal.

Ficam excluídas da cobertura antiguidades, coleções filatélicas ou numismáticas e as joias ou **obras de arte cujo valor unitário exceda os 3000€.**

O limite máximo de Despesas para esta garantia é o indicado em Condições Particulares.

## EXCLUSÕES APLICÁVEIS ÀS GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA ASSISTÊNCIA PESSOAS

Não se encontram cobertos por esta garantia:

- a) As garantias e prestações que não tenham sido solicitadas ao SEGURADOR e que não tenham sido efetuadas por ou com o seu acordo, salvo em caso de força maior ou de impossibilidade material demonstrada.
- b) Os sinistros provocados por dolo do SEGURADO, do TOMADOR DO SEGURO, dos BENEFICIÁRIOS ou das pessoas que viajem com o SEGURADO.
- c) Os sinistros ocorridos em caso de guerra, manifestações e movimentos populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de circulação, restrições à livre circulação ou qualquer outro caso de força maior, a menos que o SEGURADO prove que o sinistro não tem relação com tais acontecimentos.
- d) **A prática desportiva de qualquer tipo, desde que não se tenham contratado as modalidades “VIAGEM COM ATIVIDADE DE TURISMO ALTERNATIVO” ou “VIAGEM COM ATIVIDADE DESPORTIVA”** e apareçam expressamente especificadas nas Condições Particulares da apólice.
- e) Despesas médicas relacionadas com acidentes que sobrevenham à prática de competições desportivas, oficiais ou privadas, assim como os treinos ou provas, expedições desportivas e as apostas, salvo as corridas populares como amadores.
- f) Os sinistros que tenham por causa as radiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioatividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.
- g) O resgate em montanha, mar ou deserto se o arranque da operação for inviável.
- h) Salvo o indicado nas garantias de assistência destas Condições Gerais, os factos, enfermidades e doenças crónicas, pré-existentes ou congénitas, assim como as suas consequências padecidas pelo SEGURADO anteriormente à entrada em vigor da apólice, EXCETO para os seguros da Modalidade Anual Multiviagem, para os quais se considerará excluído o sofrido anteriormente à data de

início da viagem. Esta exclusão não será aplicável para a cobertura 1.1.66. ASSISTÊNCIA MÉDICA E SANITÁRIA POR DOENÇA PREEXISTENTE.

- i) As doenças e acidentes devidos ao exercício de uma profissão de carácter manual ou que exija um esforço físico intenso.
- j) Suicídio ou doenças e lesões resultantes da tentativa ou causadas, intencionalmente, pelo segurado a si próprio
- k) Tratamento, doenças ou estados patológicos provocados por ingestão ou administração de tóxicos (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem prescrição médica.
- l) As despesas incorridas em qualquer tipo de prótese e órteses, EXCETO os expressamente incluídos na cobertura 1.1.48. PAGAMENTO DE CANADIANAS.
- m) Partos.
- n) Gravidez, salvo complicações imprevisíveis nas primeiras 24 semanas de gestação.
- o) Os controlos médicos periódicos, preventivos ou pediátricos.
- p) Qualquer tipo de despesa médica ou farmacêutica que ocorra como consequência de dolo por parte do SEGURADO, ou por abandono de tratamento que torne previsível a deterioração da saúde.
- q) O SEGURADOR não se responsabilizará por gastos médicos ou farmacêuticos cujo montante seja inferior a **9,00€**.
- r) Gastos médicos consequentes de viagens reservadas ou iniciadas infringindo o critério médico.
- s) Se o SEGURADO viaja com o fim de receber tratamento médico e o sinistro está relacionado com o mesmo.
- t) Imprudência, negligência grave e participação do SEGURADO em apostas, desafios, brigas ou atos criminosos, exceto por ações em legítima defesa ou tentativa de resgate de pessoas ou bens.
- u) O uso de veículos com menos de quatro rodas ou sem rodas, com cilindrada superior a 125 c.c.
- v) Despesas médicas decorrentes de doenças psíquicas, mentais ou nervosas com ou sem internação EXCETO aquelas expressamente incluídas na cobertura 1.1.3. DESPESAS COM DOENÇA PSICOLÓGICA OU PSIQUIÁTRICA.
- w) Em caso de sinistros produzidos durante a viagem segurada, qualquer tipo de gasto médico ou farmacêutico produzido uma vez o SEGURADO tenha regressado ao seu domicílio, EXCETO os expressamente incluídos na cobertura 1.1.53. DESPESAS DE REABILITAÇÃO.
- x) Os gastos adicionais resultantes do transporte de animais domésticos (açaima, jaula, trela, etc.) quando se usar a cobertura 1.1.79. GASTOS DO SEGURADO RESULTANTES DE ALOJAMENTO OU ENVIO DE MOTORISTA PROFISSIONAL DEVIDO A IMOBILIZAÇÃO DO VEÍCULO.
- y) Tratamentos especiais, diálise, cirurgias experimentais, cirurgia plástica ou reparadora e os não reconhecidos pela ciência médica ocidental.

Com prévia autorização expressa do SEGURADOR e através de prémio adicional acordado, poderão ser eliminadas exclusões e), e i) o que será especificado nas Condições Particulares da Apólice.

EXCLUSÕES APLICÁVEIS ÀS SEGUINTE GARANTIAS: 1.1.86. REPATRIAÇÃO OU TRANSPORTE DO ANIMAL DE COMPANHIA, 1.1.87. PROLONGAMENTO DE ESTADIA DO ANIMAL DE COMPANHIA POR HOSPITALIZAÇÃO DO SEGURADO.

- a) A participação do Animal de Companhia SEGURADO em lutas organizadas, apostas, desafios ou demonstrações desportivas. Não terão tal consideração as concentrações caninas em que não se realizem quaisquer das atividades anteriormente citadas.
- b) Destinar o Animal de Companhia SEGURADO a funções diferentes das referidas inicialmente.
- c) Maus-tratos, excesso de trabalho, falta, insuficiência ou má qualidade higiénica de alimentos ou cuidados dos Animais de Companhia SEGURADOS, quando estas circunstâncias forem imputáveis ao SEGURADO.

## ASSISTÊNCIA LEGAL

Não se encontram cobertos por esta garantia:

- a) Os factos deliberadamente provocados pelo SEGURADO, considerando como tais aqueles em que o SEGURADO provoca, consciente e voluntariamente, o sinistro ou, quando menos se apresenta como altamente provável e o aceita no caso de que ocorra (dolo eventual).
- b) As reclamações, ou defesa perante a reclamação, que possam ser formuladas entre si os segurados nesta Apólice.
- c) A defesa e reclamação em sinistros provocados pela ingestão de álcool, substâncias psicotrópicas, alucinogénios, drogas, estupefacientes e qualquer substância de semelhantes características ou efeitos.
- d) A defesa e reclamação em conflitos que tenham a sua origem ou estejam relacionados com imóveis que o SEGURADO possua em conceito de propriedade, arrendamento ou usufruto, bem como os que se suscitem em matéria de urbanismo e expropriação.

## 2) GARANTIAS DE BAGAGENS

### 2.1. PERDAS MATERIAIS

O SEGURADOR responsabilizar-se-á, até ao limite fixado nas Condições Particulares da Apólice, pelo reembolso por danos e perdas materiais sofridos pela bagagem ou efeitos pessoais do SEGURADO ocorridos durante o decurso da viagem, em consequência de:

- Roubo, entendido para os efeitos desta garantia pela subtração realizada através de violência ou intimidação às pessoas, ou força nas coisas. Em caso de Roubo, cobrir-se-á até ao sublimite estabelecido nas Condições Particulares.
- Avarias ou danos causados diretamente por incêndio ou roubo.
- Avarias ou perda definitiva, total ou parcial, ocasionadas pelo transportador.

As câmaras, complementos de fotografia, equipamentos sem fios, de registo de som ou da imagem, bem como os seus acessórios, ficam compreendidos até 50% da soma assegurada sobre o conjunto da bagagem.

Este reembolso acresce às quantias recebidas da companhia de transporte e com carácter complementar, devendo para o efeito ser apresentado, o comprovativo de ter recebido a indemnização correspondente da empresa de transportes, bem como a relação detalhada da bagagem e o seu valor estimado.

O mencionado reembolso será determinado sobre a base do valor de reposição no dia do sinistro, deduzida a depreciação por uso.

Para tornar efetiva a prestação em caso de roubo, será necessária a apresentação prévia da denúncia perante as autoridades competentes.

O SEGURADOR reembolsará, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, o conteúdo razoável da bagagem utilizando-se, como critérios para esta avaliação, a natureza e motivo da viagem, bem como o tamanho e o peso do conteúdo em relação com o volume que se transporta.

### **O limite por objeto não poderá ultrapassar em caso algum os 200€**

Os danos ou deterioração externa da bagagem será indemnizada até um máximo de 20%, relativamente à soma assegurada de Perdas Materiais.

Em qualquer caso, o SEGURADOR reserva-se o direito de solicitar ao SEGURADO a apresentação de documentos ou provas razoáveis com o objetivo de realizar o pagamento da prestação solicitada.

### 2.3. GASTOS OCASIONADOS PELO ATRASO NA ENTREGA DA BAGAGEM

O SEGURADOR encarregar-se-á do reembolso, até ao limite fixado nas Condições Particulares da Apólice e prévia apresentação das faturas correspondentes, da compra de artigos de primeira necessidade ocasionados por atraso na entrega da bagagem despachada por parte da empresa de transportes na viagem de ida.

O atraso na entrega apenas será considerado se superior a 12 horas, ou exista uma noite no meio. Caso o atraso ocorra na viagem de regresso, só estará coberto se a entrega da bagagem se atrasar mais de 48 horas, a contar do momento da chegada.

Em nenhum caso este reembolso será cumulado com a indemnização pela garantia de PERDAS MATERIAIS.

Para a prestação desta garantia, o SEGURADO deverá proporcionar ao SEGURADOR documento comprovativo que especifique a ocorrência do atraso e a sua duração, expedido pela empresa transportadora ou pela empresa de *handling*.

### 2.4. ENVIO DE OBJETOS ESQUECIDOS OU ROUBADOS DURANTE A VIAGEM

O SEGURADOR responsabilizar-se-á pelas despesas de envio dos objetos roubados e posteriormente recuperados ou, simplesmente, esquecidos pelo SEGURADO, até ao limite definido nas Condições Particulares, sempre que o peso máximo do pacote total não ultrapasse os 10 quilogramas.

A localização e a gestão para o envio desses objetos serão da responsabilidade do SEGURADO.

### 2.5. PROCURA, LOCALIZAÇÃO E ENVIO DE BAGAGENS EXTRAVIADAS

Caso o SEGURADO sofra um atraso na entrega ou perda da sua bagagem, o SEGURADOR apoiá-lo-á na procura e localização da mesma, assessorando-o na gestão para apresentar a correspondente reclamação. Se a bagagem for localizada, o SEGURADOR responsabilizar-se-á pelo custo do envio até à entrega ao SEGURADO, sempre que não seja necessária a presença deste para a sua recuperação.

A localização e a gestão para o envio desses objetos serão da responsabilidade do SEGURADO.

### 2.6. GASTOS DE GESTÃO POR PERDA DE DOCUMENTOS DE VIAGEM

Ficarão abrangidos os gastos de gestão e obtenção, devidamente justificados, bem como a sua deslocação de ida e volta ao local da expedição, ocasionados pela substituição, que o SEGURADO deva fazer, pela perda ou roubo de cartões de crédito, cheques bancários, de viagem e gasolina, bilhetes de transporte, passaporte ou vistos, que ocorram durante a viagem e estadias, até ao limite fixado nas Condições Particulares. Não são objeto desta cobertura e, em consequência, não serão indemnizados, os prejuízos derivados da perda ou roubo dos objetos mencionados, ou da sua utilização indevida, por terceiros.

### EXCLUSÕES APLICÁVEIS ÀS GARANTIAS DE BAGAGENS

Não se encontram cobertos por esta garantia:

- a) As mercadorias e o material de uso profissional, EXCETO que se tivesse contratado a garantia
- ### 2.2. PERDAS MATERIAIS NA BAGAGEM PROFISSIONAL

- b) As joias (entendendo-se por tais os objetos de ouro, platina, pérolas ou pedras preciosas); a moeda, as notas de banco, bilhetes de viagem, coleções de selos, título de qualquer natureza, documentos de identidade e, em geral, qualquer documento e valores em papel, fitas e/ou discos com memória, documentos registados em bandas magnéticas ou filmados; os objetos de valor (entendendo-se por tais o conjunto de objetos de prata, quadros, obras de arte e todo o tipo de coleções de arte, assim como a pelaria fina); as próteses, aparelhos auditivos, óculos e lentes de contacto; instrumentos musicais; telemóveis, eletrónicos, digitais, material informático de todo o tipo, bem como os seus acessórios, EXCETO os expressamente incluídos na cobertura ROUBO E DANOS MATERIAIS À BAGAGEM das garantias 2.1. PERDAS MATERIAIS e 2.2. PERDAS MATERIAIS NA BAGAGEM PROFISSIONAL
- c) O material desportivo, EXCETO que se tivessem contratado as garantias de EXTENSÃO “**ATIVIDADE DESPORTIVA**”.
- d) O furto, entendendo-se por tal a subtração de coisas móveis alheias, sem o uso de violência ou intimidação nas pessoas nem força nas coisas.
- e) Os danos provocados pelo desgaste normal ou natural, defeito e embalagem inadequada ou insuficiente, mesmo sendo ocasionados pelo transportador, bem como os provocados pela ação lenta da intempérie.
- f) As perdas resultantes de que um objeto, não confiado a um transportador, tenha sido simplesmente extraviado ou esquecido.
- g) O roubo proveniente da prática do campismo ou caravana em acampamentos livres, ficando totalmente excluídos os objetos de valor em qualquer modalidade de acampamento.
- h) O roubo da bagagem ou objetos pessoais que se encontrem em veículos ou tendas de campismo.
- i) Os danos, perdas ou roubos, resultantes de que os efeitos e objetos pessoais tenham sido deixados sem vigilância num local público ou num local colocado à disposição de vários ocupantes.
- j) Qualquer quebra da bagagem que não se deva a alguma das causas cobertas.
- k) Os danos provocados, direta ou indiretamente, por factos de guerra, desordens civis ou militares, motim popular, greves, terremotos e radioatividade ou qualquer motivo de força maior
- l) Os danos provocados intencionalmente pelo SEGURADO, ou por negligência grave deste e os ocasionados por derrame de líquidos que se encontrem dentro da bagagem.
- m) Todos os veículos a motor, bem como os seus complementos e acessórios.

### 3) GARANTIAS DE ANULAÇÃO, INTERRUÇÃO E ALTERAÇÃO DE CONDIÇÕES DA VIAGEM

#### 3.1. DESPESAS DE ANULAÇÃO DE VIAGEM

O SEGURADOR garante, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, o reembolso dos gastos por anulação de viagem que ocorram a cargo do SEGURADO e lhe sejam imputados por aplicação das condições gerais de venda de qualquer dos fornecedores da viagem, sempre que anule a viagem, antes do início desta, por alguma das causas que afetem o SEGURADO e que se enumeram a seguir, advindas depois da contratação do seguro e que o impeçam viajar nas datas contratadas.

Entender-se-ão incluídos nesta garantia os GASTOS DE GESTÃO devidamente justificados, os de anulação (se as houver) e a penalização que tenha sido aplicada de acordo com a lei ou com as condições da viagem.

### 3.1.1. Por motivos de saúde

#### 3.1.1.1) Doença grave, acidente grave ou falecimento:

- Do SEGURADO, o seu cônjuge, ou ascendentes ou descendentes até ao grau de consanguinidade, afinidade ou Colateralidade indicado nas Condições Particulares da apólice.
- De um acompanhante do SEGURADO inscrito na mesma reserva e também segurado.
- Do seu substituto profissional, sempre e quando for imprescindível que o cargo o ou responsabilidade deva, então, ser assumida pelo SEGURADO.
- Da pessoa responsável durante o período de viagem e/ou estadia, da custódia dos filhos menores ou incapacitados. Para que esta garantia tenha validade será necessário facultar, no momento da subscrição do seguro, o nome e apelidos da dita pessoa.

Também será causa de cancelamento qualquer alteração da saúde do SEGURADO que, sem ter a consideração de doença ou acidente grave, impeça totalmente a realização da atividade objeto do seguro, constatada pelo serviço médico do SEGURADOR.

Quando a doença ou acidente afetar alguma das pessoas anteriormente citadas, que não o SEGURADO, entender-se-á como grave quando, posteriormente à contratação do seguro, implique hospitalização ou necessidade de estar acamado e seja necessário, no entender de um profissional médico, a atenção e cuidados contínuos de pessoal de saúde ou das pessoas designadas para tal, com prévia prescrição médica, e se calcular que esta situação se irá manter nos 12 dias anteriores ao início da viagem.

O SEGURADO deverá informar, imediatamente, do sinistro na data em que este ocorra, reservando-se o SEGURADOR o direito de realizar uma visita médica ao SEGURADO, acompanhante, substituto profissional ou a pessoa responsável para avaliar se, realmente, a causa impossibilita o início da viagem. Se a doença não exigir hospitalização, o SEGURADO deverá informar do sinistro imediatamente ao facto que originou a causa objeto de anulação da viagem.

#### 3.1.1.2) Chamada inesperada para intervenção cirúrgica, bem como para os testes médicos prévios à dita intervenção, sempre que esta circunstância impeça ao SEGURADO a realização da viagem

- Do SEGURADO, o seu cônjuge, ou ascendentes ou descendentes até ao grau de consanguinidade, afinidade ou colateralidade indicado nas Condições Particulares da apólice.
- Do acompanhante do SEGURADO, inscrito na mesma reserva e também segurado.
- Do seu substituto profissional, sempre e quando for imprescindível que o cargo ou responsabilidade deva, então, ser assumida pelo SEGURADO.
- Da pessoa responsável durante o período de viagem e/ou estadia, da custódia dos filhos menores ou incapacitados. Para que esta garantia tenha validade será necessário facultar, no momento da subscrição do seguro, o nome e apelidos da dita pessoa.

3.1.1.3) Chamada para transplante de um órgão ao SEGURADO, ao acompanhante, ascendentes ou descendentes até ao grau de consanguinidade, afinidade ou lateralidade indicado nas Condições Particulares da Apólice, sempre que já estivessem em lista de espera tanto no momento de contratação da viagem. como no momento de subscrição da apólice de seguro.

3.1.1.4) Chamada para testes médicos ao SEGURADO ou aos seus ascendentes ou descendentes até ao grau de consanguinidade, afinidade ou lateralidade indicado nas Condições Particulares da Apólice, realizados pelos Serviços de Saúde Públicos com carácter de urgência, sempre que coincidam com as datas da viagem e estejam justificadas pela gravidade do caso.

3.1.1.5) Doença grave, acidente grave ou falecimento de superior direto do SEGURADO, ocorrido posteriormente à subscrição do seguro e sempre e quando esta circunstância impeça o SEGURADO de realizar a viagem por exigência da Empresa da qual é funcionário.

3.1.1.6) Qualquer doença de crianças menores de 48 meses, que sejam SEGURADOS por esta apólice ou familiares em primeiro grau do SEGURADO, que ocorra dentro dos 2 dias anteriores ao início da viagem.

3.1.1.7) Complicações graves no estado da gravidez ou aborto espontâneo da SEGURADA que, no entender de um profissional médico, a obriguem a repousar ou à sua hospitalização. Excluem-se partos e complicações da gravidez a partir do sétimo mês de gestação.

Quando o SEGURADO tiver de cancelar por esta causa, estará coberto também o cancelamento do seu cônjuge ou parceiro, e filhos menores de idade, inscritos na mesma reserva e também segurados.

3.1.1.8) Parto prematuro da SEGURADA, anterior às 29 semanas de gestação.

3.1.1.9) Sequelas da vacinação necessária para uma viagem, sempre que as mesmas provoquem doença grave.

3.1.1.13) Por positivo mediante provas médicas de doença de COVID-19 em que se certifique a identidade do SEGURADO e se tenha obtido até 72 horas antes do início viagem, sempre que implique hospitalização, obrigação de cumprir quarentena médica, ou impeça a realização da viagem segurada em cumprimento de alguma restrição de acesso ao meio de transporte utilizado para a viagem ou de acesso ao local de destino.

Quando o SEGURADO tiver que cancelar por este motivo, também será coberto o cancelamento de:

-Seu cônjuge, ascendentes ou descendentes até segundo grau de parentesco, afinidade ou lateralidade, registados na mesma reserva e também segurados.

-De um acompanhante do SEGURADO inscrito na mesma reserva e também segurado.

Esta causa será válida a partir dos 7 dias a contar da contratação do seguro, se este não tiver sido contratado no momento de confirmação da reserva.

### 3.1.2. Por causas legais

3.1.2.1) Convocatória como parte ou membro de um júri ou testemunha de um Tribunal de Justiça, excetuando os profissionais do direito.

3.1.2.3) Apresentação a exames de concurso público oficial convocado através de um organismo público posteriormente à subscrição do seguro. Ficam excluídos os exames que se realizem em datas anteriores ao começo da viagem e os exames de concurso público a que o segurado tenha aderido em datas posteriores à contratação da viagem e/ou do seguro.

3.1.2.4) Convocatória como membro de uma mesa eleitoral.

3.1.2.5) Conhecimento, posteriormente à contratação da reserva, da obrigação tributária de realizar uma declaração adicional de rendimentos, cujo valor a liquidar ultrapasse os **600€**.

3.1.2.6) A não concessão de vistos por causas injustificadas. Não será considerada causa coberta a não concessão de vistos quando o SEGURADO não tiver realizado as ações pertinentes dentro do prazo e forma para a concessão dos mesmos.

3.1.2.7) A detenção policial do SEGURADO salvo por delito penal.

3.1.2.8) Entrega de uma criança para adoção ou acolhimento.

Ficam excluídos os trâmites ou viagens prévias e necessárias para formalizar a entrega de uma criança em adoção ou em acolhimento.

3.1.2.9) Convocatória oficial do SEGURADO para trâmites de divórcio. Ficam excluídas as Convocatórias para reuniões com o próprio advogado.

3.1.2.10) Convocatória do SEGURADO para assinar documentos oficiais perante a Administração Pública, nas datas previstas para a viagem.

3.1.2.11) Multa de trânsito **superior a 600€**.

### 3.1.3. Por motivos laborais

3.1.3.1) Despedimento laboral do SEGURADO, por razão não disciplinar, sempre que no momento da contratação do seguro não exista comunicação verbal ou escrita. Em nenhum caso entrará em vigor esta garantia por finalização do contrato laboral ou renúncia voluntária ou não superação do período de prova.

3.1.3.2) Integração do SEGURADO num novo posto de trabalho, numa empresa diferente, sempre que seja com contrato de trabalho e tal facto ocorra posteriormente à subscrição do seguro, sem que existisse conhecimento prévio desta circunstância na data em que a reserva foi efetuada. Esta cobertura será válida também quando a entrada no novo posto de trabalho ocorra a partir de uma situação de desemprego. Os múltiplos contratos realizados por empresas de trabalho temporário (ETT) para realizar trabalhos para outras empresas terão a consideração de contratos para as empresas em que o trabalhador desenvolva a sua atividade.

3.1.3.3) A deslocação obrigatória do local de trabalho por um período superior a 3 meses.

3.1.3.4) Prorrogação de contrato laboral do SEGURADO, sempre que não existisse comunicação verbal ou escrita prévia desse facto.

3.1.3.5) Apresentação de procedimento de “Lay-Off” que afete diretamente o SEGURADO como trabalhador por conta de outrem e este veja reduzido, total ou parcialmente, o seu horário de trabalho. Esta circunstância apenas será considerada se ocorrer posteriormente à data de subscrição do seguro.

3.1.3.6) Declaração judicial de suspensão de pagamentos de uma empresa que impeça o SEGURADO do desenvolvimento da sua atividade profissional.

3.1.3.13) Apresentação de Processo de Regulamentação Temporária de Emprego que afete diretamente o SEGURADO como trabalhador por conta de outrem e se veja reduzido o seu salário em mais de 50 %. Esta circunstância apenas será considerada se ocorrer posteriormente à data de subscrição do seguro.

Fica incluído nesta causa o ERTE (processo de regularização do emprego temporário) causado por COVID-19.

### 3.1.4. Por causas extraordinárias

3.1.4.1) Danos graves por incêndio, roubo, explosão ou outros eventos da natureza que afetem a residência habitual ou secundária do SEGURADO, ou o local de trabalho em que exerça uma profissão liberal ou dirija uma empresa, que tornem necessária a sua presença.

3.1.4.2) Sinistro no lar do SEGURADO, ocorrido posteriormente à adesão do seguro, superior a 600€ e que não esteja coberto pela sua apólice de seguro multirriscos.

3.1.4.3) Atos de pirataria aérea, terrestre ou naval, que impossibilitem o SEGURADO de iniciar ou de continuar a sua viagem. Excluem-se os atos terroristas.

3.1.4.5) A declaração oficial de zona catastrófica no local de residência do SEGURADO ou no local de destino da viagem. Também fica coberta por esta garantia a declaração oficial de zona de catástrofe do local de trânsito para o destino, sempre que este seja o único caminho através do qual se pode aceder ao mesmo. Estabelece-se, para esta causa, um montante de indemnização máximo por sinistro de **100.000€**

3.1.4.6) Requerimento para incorporação urgente e obrigatória nas Forças Armadas, Polícia, Guardia Civil ou Bombeiros.

3.1.4.10) Requerimento para integração urgente e inescusável a Profissionais de Saúde em caso de crise por COVID-19.

### 3.1.5. Outras causas

3.1.5.1) Roubo de documentação necessária para fazer a viagem, ocorrido em datas ou circunstâncias tais que impossibilite, antes do início da viagem, a obtenção ou reexpedição da mesma, tempo, dando local ao impedimento de fazer a viagem por parte do SEGURADO. Excluído furto, perda ou extravio.

3.1.5.2) A obtenção de uma viagem e/ou estadia similar à contratada, de forma gratuita, num sorteio e perante as autoridades competentes.

3.1.5.3) Concessão de bolsas oficiais que impeçam a realização da viagem.

3.1.5.4) Cancelamento de cerimónia de Casamento desde que devidamente comprovada, sempre que a viagem segurada seja Viagem de Noivos/Lua-de-mel.

3.1.5.5) Avaria no veículo propriedade do SEGURADO que impeça o início ou continuação da viagem sempre que o meio de transporte principal para a viagem seja esse veículo. A avaria deverá supor um **arranjo superior a 8 horas ou um montante superior a 600€, em ambos os casos segundo critério** do fabricante.

3.1.5.6) Roubo ou acidente no veículo propriedade do SEGURADO que impeça o início ou a continuação da viagem.

3.1.5.8) Roubo, falecimento, doença ou acidente grave do animal de estimação ou de vigilância. Serão condições necessárias, para efeitos desta cobertura, que o animal seja propriedade do SEGURADO, resida com ele no seu domicílio habitual e se encontre recenseado e identificado pelo número de chapa, tatuagem ou microchip que lhe tenha sido atribuído.

Para os efeitos desta Apólice, entende-se:

-Por roubo do animal de estimação, entendendo por tal a apropriação ilegítima, por parte de terceiros, do animal através de atos que impliquem força sobre coisas ou violência sobre pessoas. O SEGURADO deverá apresentar cópia da denúncia do dito roubo, que deverá estar datada, no máximo, de três dias antes do início da viagem.

-Por doença ou acidente grave do animal de companhia, alteração da sua saúde, sempre que, no entender de um veterinário, se tenha constatado que ocorreu posteriormente à contratação do seguro assim como que exige atenção e cuidados contínuos. Esta prescrição veterinária deverá ser emitida nos 12 dias prévios ao início da viagem.

Esta cobertura não será de aplicação no caso de animais que já se encontrem doentes ao contratar o seguro, em avançado estado de gestação ou que tenham parido recentemente, como também a animais jovens que tenham idade inferior a 2 meses.

3.1.5.9) Anulação da inscrição na viagem das pessoas que devem acompanhar o SEGURADO, até um máximo de duas, inscritas na mesma reserva e seguradas nesta mesma apólice, sempre que a anulação tenha a sua origem numa das causas enumeradas nesta garantia e, por isso, tenha o SEGURADO a viajar sozinho. Os menores de 18 anos ficam excluídos no âmbito de acompanhantes se ficarem sozinhos na viagem ou acompanhados por um só adulto.

Se o SEGURADO acompanhante decidir manter a contratação da viagem e utilizá-la em solitário, o SEGURADOR encarregar-se-á dos gastos adicionais que o fornecedor da viagem lhe impute em conceito de suplemento até um **montante máximo de 180 € por pessoa assegurada**.

Neste caso, somente se cobrirão duas pessoas asseguradas devido a que um acompanhante cancele por qualquer causa coberta.

3.1.5.10) Despesas adicionais que possam ocorrer por troca do titular da reserva, nos casos em que o SEGURADO realize uma cessão da viagem a favor de outra pessoa, sempre que a cessão seja motivada por alguma das causas previstas nesta garantia e o montante destas despesas não ultrapasse o valor da anulação da viagem.

3.1.5.11) Desistência da viagem por parte do SEGURADO, ao ocorrer um atraso do meio de transporte, superior a 24 horas, que impossibilite que se possa realizar já o objetivo da viagem. As despesas de anulação serão reembolsadas sempre e quando não tenham sido pagas, previamente, pela transportadora. Estabelece-se **um montante de indemnização máximo por sinistro de 500.000€**

3.1.5.19) Reprovação em disciplinas por parte do aluno segurado que impeçam necessariamente a realização da viagem, porque os exames de recuperação coincidem com as datas da viagem.

## 3.2. INTERRUPÇÃO DE VIAGEM

O SEGURADOR indemnizará o SEGURADO ou o beneficiário deste em caso de falecimento, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares e mediante prévia justificação por via documental dos mesmos, o custo dos serviços de viagem, contratados antes do seu início e que não tivessem podido ser utilizados, como consequência da conclusão antecipada da viagem por alguma das seguintes causas, advindas durante o seu decurso:

- a) Por acidente ou doença do SEGURADO.
- b) Por hospitalização de um familiar não segurado, uma vez iniciada a viagem, que exija um internamento mínimo de 24 horas.
- c) Por falecimento do SEGURADO, durante a viagem, ou de um familiar não segurado.

d) Por danos graves por incêndio, roubo, explosão ou outros eventos da natureza que afetem a residência habitual ou secundária do SEGURADO, ou o local de trabalho em que exerça uma profissão liberal ou dirija uma empresa, que tornassem necessária a sua presença.

A compensação será calculada com base nos montantes dos serviços terrestres não utilizados pelo SEGURADO e a partir do dia seguinte em que ocorra a repatriação ou o regresso antecipado organizado pelo SEGURADOR, sempre que o SEGURADO não tivesse podido recuperar os montantes através do fornecedor da viagem. No que concerne aos serviços aéreos ficam excluídos os serviços já utilizados quando o segurador tenha antecipadamente repatriado o segurador para o seu domicílio. Quando o SEGURADOR tiver transportado antecipadamente o SEGURADO ao seu domicílio, ficarão excluídos os bilhetes de volta, ficando os mesmos à disposição do SEGURADOR.

Para os efeitos desta garantia, entende-se por serviços terrestres as estadias em hotéis ou apartamentos, as excursões terrestres ou qualquer outra prestação terrestre (manutenção em hotel, autocarro, limusina, etc.), previamente contratada à saída da viagem. Quando se tiverem contratado cruzeiros, a cobertura de Interrupção da Viagem incluirá, também, a parte do cruzeiro não desfrutado. A contagem dos dias de viagem perdidos será realizada a partir do dia seguinte àquele em que ocorreu o regresso antecipado ou repatriação médica organizada pelo SEGURADOR, que deu lugar à interrupção da viagem, exceto nos casos de hospitalização do SEGURADO, em que se considerará a partir do dia do seu internamento hospitalar, que culminou em repatriação médica organizada pelo SEGURADOR.

Esta cobertura será também extensível a um acompanhante que o SEGURADO tenha durante a viagem, sempre que se encontre por sua vez assegurado por esta apólice, no caso de decidir concluir antecipadamente a sua viagem para acompanhar o SEGURADO no seu regresso ao seu lugar de residência habitual.

### 3.3. ALTERAÇÃO DE CONDIÇÕES DA VIAGEM

Se, apesar de se ver reduzido o número de pessoas na reserva inicial o SEGURADO decidir continuar com a viagem prevista, o SEGURADOR reembolsará as despesas de suplemento adicionais imputadas pelo Organizador turístico.

No caso de se utilizar esta garantia, o seguro ficará extinto.

### 3.6. GASTOS OCASIONADOS PELA CESSÃO DE VIAGEM

Se a viagem ainda não tiver iniciado e o SEGURADO desejar ceder a sua viagem, o SEGURADOR encarregar-se-á dos gastos adicionais que possam derivar da alteração do titular da reserva, nos casos em que o SEGURADO realize uma cessão da viagem a favor de outra pessoa, sempre que a anulação da viagem seja motivada por alguma das causas previstas na garantia 3.1. DESPESAS DE ANULAÇÃO DE VIAGEM e sempre que o montante destes gastos não supere o montante da anulação da viagem e até ao limite indicado nas Condições Particulares.

A dita cessão deverá ser solicitada com uma antecedência mínima de sete dias úteis antes do início da viagem.

No caso de se utilizar esta garantia, o seguro ficará extinto

### 3.10. INTERRUPTÃO DE VIAGEM POR ENCERRAMENTO DE FRONTEIRAS DEVIDO A COVID-19

O SEGURADOR reembolsará o SEGURADO ou o beneficiário deste em caso de falecimento, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares e prévia justificação documental dos mesmos, o custo dos serviços de viagem contratados antes do seu início e que não tivessem podido ser utilizados como consequência da conclusão antecipada da viagem no caso de a dever interromper por impedimento de entrada no país de destino ou de trânsito, sempre que a modificação de requisitos se tenha produzido depois da data de início da viagem e este já tenha saído da sua origem

A compensação será calculada com base nos montantes dos serviços terrestres não utilizados pelo SEGURADO e a partir do dia seguinte à ocorrência do encerramento de fronteiras, sempre que o SEGURADO não tivesse podido recuperar os montantes através do fornecedor da viagem. Quanto aos serviços aéreos, ficarão excluídos os serviços já desfrutados. Quando o SEGURADOR tiver transportado antecipadamente o SEGURADO ao seu domicílio, ficarão excluídos os bilhetes de volta, ficando os mesmos à disposição do SEGURADOR.

Para os efeitos desta garantia, entende-se por serviços terrestres as estadias em hotéis ou apartamentos, as excursões terrestres ou qualquer outra prestação terrestre (manutenção em hotel, autocarro, limusina, etc.), previamente contratada à saída da viagem. Quando se tiverem contratado cruzeiros, a cobertura de Interrupção da Viagem incluirá, também, a parte do cruzeiro não desfrutado. A contagem dos dias de viagem perdidos será realizada a partir do dia seguinte àquele em que ocorreu o regresso antecipado ou repatriação médica organizada pelo SEGURADOR, que deu lugar à interrupção da viagem, exceto nos casos de hospitalização do SEGURADO, nos quais se irá considerar a partir do dia do seu internamento hospitalar, que culminou em repatriação médica organizada pelo SEGURADOR.

Esta cobertura será também extensível a um acompanhante que o SEGURADO tenha durante a viagem, sempre que se encontre por sua vez assegurado por esta apólice, no caso de decidir concluir antecipadamente a sua viagem para acompanhar o SEGURADO no seu regresso ao seu lugar de residência habitual.

Estabelece-se um montante de indemnização máximo por sinistro conjunto dessa cobertura e das coberturas 1.1.83. REGRESSO ANTECIPADO POR DECLARAÇÃO DE ESTADO DE ALERTA OU ENCERRAMENTO DE FRONTEIRAS NO DESTINO DEVIDO A COVID-19, 1.1.84. REGRESSO ANTECIPADO POR ENCERRAMENTO DE FRONTEIRAS NO DESTINO DEVIDO A COVID-19, 3.1.4.11) Encerramento de fronteiras em país de destino ou de trânsito devido a COVID-19, sempre que a alteração de requisitos tenha ocorrido após a data da contratação do seguro, 3.11. INTERRUPTÃO DE VIAGEM POR DECLARAÇÃO DE ESTADO DE ALERTA OU ENCERRAMENTO DE FRONTEIRAS NO DESTINO DEVIDO A COVID-19 y 4.24. DESPESAS OCASIONAIS DEVIDO À PERDA DE SERVIÇOS CONTRATADOS POR ENCERRAMENTO DE FRONTEIRAS NO DESTINO DA VIAGEM DEVIDO A COVID-19 **de 200.000€.**

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DA GARANTIA DE DESPESAS DE ANULAÇÃO DE VIAGEM, INTERRUPTÃO DE VIAGEM E ALTERAÇÃO DE CONDIÇÕES DA VIAGEM

Não se encontram cobertos por esta garantia:

- a) Um tratamento estético, um tratamento, uma contra-indicação de viagem aérea devido a um diagnóstico que não impossibilite a utilização do meio de transporte contratado, a falta ou contra-indicação de vacinação, a impossibilidade de seguir em certos destinos o tratamento medicinal preventivo aconselhado, a interrupção voluntária de gravidez e o alcoolismo, o consumo de drogas e estupefacientes, salvo se os mesmos tiverem sido prescritos e sejam consumidos da forma indicada.
- b) Doenças psíquicas, mentais, nervosas ou depressões sem hospitalização, ou que justifique uma hospitalização inferior a sete dias.
- c) Doenças crónicas ou pré-existentes ou congénitas de todos os viajantes que tenham sofrido agravamentos dentro dos 30 dias anteriores à contratação da apólice.
- d) Doenças crónicas, pré-existentes ou degenerativas dos familiares descritos nas Condições Particulares que, não estando segurados, sofram alterações no seu estado que precisem de atendimento em ambulatório em urgências de centro hospitalar ou de internamento hospitalar posteriormente à contratação do seguro.
- e) A participação em apostas, concursos, competições (salvo corridas populares como amadores), lutas, crimes, brigas, salvo em casos de legítima defesa.

- f) Epidemias, pandemias, quarentena médica e poluição, tanto no país de origem como de destino da viagem ou nos países de trânsito.
- g) Guerra, declarada ou não, motins, movimentos populares, atos de terrorismo, todos os efeitos de uma fonte de radioatividade, assim como a inobservância consciente das proibições oficiais.
- h) A não apresentação por qualquer causa dos documentos indispensáveis em toda a viagem, tais como passaporte, vistos, bilhetes, carteira ou certificado de vacinação, EXCETO o roubo de documentação necessária para fazer a viagem, em datas ou circunstâncias que impossibilite a tramitação ou reexpedição da mesma a tempo, previsto na cobertura DESPESAS DE ANULAÇÃO DE VIAGEM.
- i) Os atos dolorosos, assim como as autolesões causadas intencionalmente, o suicídio ou a tentativa de suicídio.
- j) Os supostos resultantes, em forma direta ou indireta, de factos provocados por energia nuclear, radiações radioativas, catástrofes naturais (EXCETO declaração oficial de zona de catástrofe no local de residência do SEGURADO ou no local de destino da viagem, prevista na cobertura DESPESAS DE ANULAÇÃO), ações bélicas, distúrbios ou atos terroristas.
- k) Despesas adicionais ou taxas derivadas de erros ou omissões na reserva da viagem ou na obtenção de vistos ou passaportes.
- l) A mera não apresentação do SEGURADO no dia e na hora prevista de início do primeiro serviço **contratado da viagem (“No-show” ou “Não comparência”)**.
- m) Eventos ou circunstâncias que sejam públicos e notórios ou conhecidos antes da subscrição do seguro ou da contratação da viagem.
- n) Medo de voar e/ou viajar.
- o) Greves.

#### 4) GARANTIAS DE ATRASO DA VIAGEM E PERDA DE SERVIÇOS

##### 4.1. GASTOS OCASIONADOS PELO ATRASO NA SAÍDA DO MEIO DE TRANSPORTE

Em caso de atraso na saída do meio de transporte público escolhido pelo SEGURADO de, no mínimo, 3 horas sobre o horário previsto, o SEGURADOR reembolsará o SEGURADO, até ao montante e ao limite temporário estabelecido nas Condições Particulares, das despesas adicionais de hotel, manutenção e transporte em que tenha incorrido durante a espera.

Em qualquer caso, é imprescindível a apresentação dos comprovativos e faturas que justifiquem o atraso e os gastos ocasionados pelo mesmo.

Ficam excluídas desta prestação as indemnizações por atrasos que ocorram em voos não regulares.

##### 4.4. GASTOS OCASIONADOS PELA EXTENSÃO FORÇADA DA VIAGEM

Quando, por causas alheias ao organizador da viagem (tais como causas meteorológicas, conflitos sociais, avaria do meio de transporte, fecho de fronteiras, guerras ou situações similares) o SEGURADO fique retido no decurso da viagem, o SEGURADOR responsabilizar-se-á pelas despesas decorrentes dessa situação, até ao valor e ao limite temporário estabelecido nas Condições Particulares, mediante prévia apresentação dos comprovativos e faturas.

#### 4.5. EXTENSÃO DA COBERTURA DO SEGURO

Quando, por causas alheias ao organizador da viagem (causas meteorológicas, conflitos sociais, avaria do meio de transporte, fecho de fronteiras, guerras ou situações semelhantes) o SEGURADO fique retido no decurso da viagem, o SEGURADOR estenderá a vigência do seguro até um período máximo de 4 dias adicionais.

#### 4.6. GASTOS OCASIONADOS PELA PERDA DE LIGAÇÕES DO MEIO DE TRANSPORTE

Se o meio de transporte escolhido pelo SEGURADO tiver um atraso mínimo de 4 horas, devido a falha técnica, condições climatéricas ou desastres naturais, intervenção das autoridades ou de outras pessoas pela força, ou qualquer causa de força maior, e como consequência deste atraso fique impossibilitada a ligação com o meio de transporte seguinte e previsto no bilhete, o SEGURADOR pagará até ao limite estabelecido nas Condições Particulares e mediante prévia apresentação dos comprovativos e faturas, as despesas de alojamento e manutenção, devidamente justificadas, incorridas durante a espera.

Em voos, ficam excluídas desta prestação as reclamações por atrasos ocorridos em voos não regulares.

#### 4.7. GASTOS OCASIONADOS PELA PERDA DE SERVIÇOS CONTRATADOS POR ATRASO NA CHEGADA DO CRUZEIRO

Se, na consequência de avarias ou atraso no cruzeiro, por condições meteorológicas adversas ou por força maior, o SEGURADO perder parte dos serviços inicialmente contratados (excursões, alojamento, refeições ou qualquer outra circunstância semelhante) o SEGURADOR indemnizará o SEGURADO por esta perda até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, dependendo dos danos sofridos.

Nos casos de visitas que incluam vários lugares ou monumentos, será requisito, para ter direito a indemnização, que as visitas que não tenha sido possível realizar representem mais de metade do conjunto total de visitas que estivessem previstas realizar no itinerário.

#### 4.8. GASTOS OCASIONADOS POR TRANSPORTE ALTERNATIVO POR PERDA DE LIGAÇÕES DO MEIO DE TRANSPORTE

Se o meio de transporte escolhido pelo SEGURADO se atrasar no mínimo 4 horas, devido a falha técnica, intempéries ou desastres naturais, intervenção das autoridades ou de outras pessoas pela força, ou qualquer causa de força maior e, como consequência deste atraso, fique impossibilitada a ligação com o meio de transporte seguinte e previsto no bilhete, o SEGURADOR pagará até ao limite estabelecido nas Condições Particulares e prévia apresentação dos comprovativos e faturas, as despesas adicionais de transporte necessárias para regressar ao local de origem ou de transporte alternativo para chegar ao destino previsto.

#### 4.9. GASTOS OCASIONADOS PELA PERDA DO MEIO DE TRANSPORTE POR ACIDENTE “IN ITINERE”

Se, em consequência de acidente do meio de transporte escolhido pelo SEGURADO para se dirigir ao aeroporto, porto de mar, estação de comboio ou autocarro em que se inicia a viagem, se perca o meio de transporte previsto no bilhete, o SEGURADOR pagaria até ao limite estabelecido em Condições Particulares e prévia apresentação dos comprovativos e faturas, as despesas adicionais de hotel, manutenção e transporte em que tenha incorrido durante a espera até conseguir a ligação com o seguinte meio de transporte.

#### 4.10. ALTERAÇÃO DE SERVIÇOS INICIALMENTE CONTRATADOS

Em caso de *overbooking* ou cancelamento de última hora, tanto de lugares em companhias aéreas como hoteleiras por causas alheias ao organizador da viagem, o SEGURADOR responsabilizar-se-á, após prévia apresentação dos comprovativos e faturas, nos seguintes termos:

##### 4.10.1. GASTOS OCASIONADOS PELA SAÍDA DE UM TRANSPORTE ALTERNATIVO NÃO PREVISTO

Por partida em transporte alternativo não previsto, o SEGURADOR indemnizará até ao montante e ao limite temporário estabelecido nas Condições Particulares.

##### 4.10.2. GASTOS OCASIONADOS POR MUDANÇA DE HOTÉIS/APARTAMENTOS

Por mudança de hotéis/apartamentos o SEGURADOR indemnizará até ao montante e ao limite temporário estabelecido nas Condições Particulares, sempre que a mudança seja para um alojamento de inferior categoria ao inicialmente previsto. Esta circunstância deverá ser justificável através da apresentação da documentação relativa à contratação da viagem e a correspondente ao hotel definitivamente utilizado.

#### 4.12. PERDA DE SERVIÇOS CONTRATADOS

Se ocorre um atraso no meio de transporte escolhido pelo SEGURADO devido a falha técnica, intempéries ou desastres naturais, intervenção das autoridades ou de outras pessoas pela força, ou qualquer causa de força maior, e como consequência deste atraso o SEGURADO perca parte dos serviços contratados, tais como excursões, visitas, noites de hotel ou refeições, o SEGURADOR reembolsará até ao limite estabelecido nas Condições Particulares o montante dos ditos serviços não desfrutados.

Para efeitos desta garantia, entende-se por serviços terrestres as estadias em hotéis ou apartamentos, as excursões terrestres ou qualquer outra prestação terrestre (manutenção em hotel, autocarro, limusina, etc.), previamente contratada à saída da viagem.

Esta circunstância deverá ser justificável através da apresentação da documentação relativa à contratação da viagem, para avaliação dos serviços perdidos.

#### 4.28. PERDA DE SERVIÇOS CONTRATADOS POR QUARENTENA MÉDICA POR POSITIVO COVID-19

Se o SEGURADO tiver de permanecer em quarentena por positivo em COVID-19 e, como consequência desta perdesse parte dos serviços inicialmente contratados, o SEGURADOR reembolsará esta perda até ao limite diário e por período máximo indicado nas Condições Particulares da apólice, sempre que não tenha sido reembolsado anteriormente pelo FORNECEDOR. .

#### EXCLUSÕES APLICÁVEIS ÀS GARANTIAS DE ATRASOS E PERDAS DE SERVIÇOS

Não se encontram cobertas por esta garantia:

- a) As garantias e prestações que não tenham sido solicitadas ao SEGURADOR e que não tenham sido efetuadas por ou com o seu acordo, salvo em caso de força maior ou de impossibilidade material demonstrada.
- b) Os sinistros provocados por dolo do SEGURADO, do TOMADOR DO SEGURO, dos BENEFICIÁRIOS ou das pessoas que viagem com o SEGURADO.
- c) Os sinistros ocorridos em caso de guerra, manifestações e movimentos populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de circulação, restrições à livre circulação ou qualquer outro caso de força maior, a me-

nos que o SEGURADO prove que o sinistro não tem relação com tais acontecimentos EXCETO os expressamente incluídos na cobertura 4.12. PERDA DE SERVIÇOS CONTRATADOS

d) Os sinistros que tenham por causa as irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioatividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.

e) As despesas de restaurante e de hotel salvo os cobertos pela apólice.

f) Tumultos de ordem social.

## 5) GARANTIAS DE ACIDENTES

### 5.1. ACIDENTES EM VIAGEM

O SEGURADOR garante, até à soma estabelecida nas Condições Particulares da Apólice, e considerando as 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 que o SEGURADO sofreu durante as viagens e estadias fora do domicílio habitual.

Não ficam cobertas as pessoas com mais de 70 anos, garantindo-se aos menores de 14 anos no **risco de morte, unicamente até 3000€, ou até ao limite fixado nas Condições Particulares, se este** for menor, para despesas de funeral.

#### 5.1.1. INVALIDEZ PERMANENTE DEVIDO A ACIDENTE EM VIAGEM

O SEGURADOR garante, até à soma estabelecida nas Condições Particulares da Apólice, e considerando as exclusões que se indicam nestas Condições Gerais, o pagamento das indemnizações que, em caso de invalidez permanente, possam corresponder, em consequência dos acidentes que o SEGURADO sofreu durante as viagens e estadias fora do domicílio habitual.

Não ficam cobertas as pessoas com mais de 70 anos.

#### 5.1.2. MORTE DEVIDO A ACIDENTE EM VIAGEM

O SEGURADOR garante, até à soma estabelecida nas Condições Particulares da Apólice, e considerando as exclusões que se indicam nestas Condições Gerais, o pagamento das indemnizações que, em caso de morte possam corresponder, em consequência dos acidentes que o SEGURADO sofreu durante as viagens e estadias fora do domicílio habitual.

Não ficam cobertas as pessoas com mais de 70 anos, garantindo-se aos menores de 14 anos no **risco de morte, unicamente até 3000€, ou até ao** limite fixado nas Condições Particulares, se este for menor, para despesas de funeral.

### EXCLUSÕES APLICÁVEIS À GARANTIA DE ACIDENTES EM VIAGEM

Não se encontram cobertos por esta garantia:

a) As lesões corporais que ocorram em estado de alienação mental, paralisia, apoplexia, diabetes, alcoolismo, toxicod dependência, doenças da medula espinal, sífilis, sida, encefalite e, em geral, qualquer lesão ou doença que diminua a capacidade física, ou psíquica, do SEGURADO.

b) As lesões corporais como consequência de ações delituosas, provocações, brigas -exceto em casos de legítima defesa- e duelos, negligências, apostas ou qualquer atividade arriscada ou temerária

- c) Os acidentes em consequência de acontecimentos de guerra, mesmo quando não tenha sido declarada, tumultos populares, terremotos, inundações e erupções vulcânicas.
- d) As doenças, hérnias, lombagos, estrangulamentos intestinais, as complicações de varizes, envenenamentos ou infeções que não tenham como causa direta e exclusiva uma lesão compreendida dentro das garantias do seguro. As consequências de operações cirúrgicas ou de tratamentos desnecessários para o tratamento de acidentes sofridos e os que pertencem ao cuidado da própria pessoa.
- e) O enfarte de miocárdio.
- f) A prática de qualquer desporto como profissional e, como amador, excluindo-se os seguintes desportos: corridas de velocidade ou resistência, ascensões e viagens aeronáuticas, escaladas, espeleologia, caçadas a cavalo, polo, luta ou boxe, *rugby*, pesca submarina, paraquedismo e qualquer jogo ou atividade desportiva com elevado grau de risco.
- g) A utilização de veículo com menos de quatro rodas ou sem elas com cilindrada superior a 125 c.c.
- h) O exercício de uma atividade profissional, sempre que esta não seja de natureza comercial, artística ou intelectual.
- i) Fica excluída do benefício das garantias amparadas por esta apólice toda a pessoa que, intencionalmente, provoque o sinistro.
- j) Não estão incluídas as situações de agravamento de um acidente ocorrido anteriormente à formalização da apólice.
- k) Os acidentes sofridos em consequência de acontecimentos de guerra, mesmo quando não tenha sido declarada, atos de terrorismo e sabotagem.

#### DERROGAÇÃO DE EXCLUSÕES APLICÁVEIS À GARANTIA DE ACIDENTES EM VIAGEM

Por derrogação do estabelecido na alínea c) do EXCLUSÕES APLICÁVEIS À GARANTIA DE ACIDENTES EM VIAGEM, declarasse que ficam garantidos os riscos devidos a acidentes resultantes de:

- c) Os acidentes em consequência de acontecimentos de guerra, mesmo quando não tenha sido declarada, tumultos populares, terremotos, inundações e erupções vulcânicas.

Em todas as ações judiciais e procedimentos nos quais a SEGURADORA alegue que em razão desta cláusula de derrogação, os danos, perdas, custos ou despesas não se encontram cobertos por este contrato, caberá ao SEGURADO provar que os mesmos estariam cobertos.

Os riscos devidos a acidentes resultantes de a) são garantidos por um período máximo de 14 dias após o começo de tais acontecimentos e na condição de que:

- A PESSOA SEGURA não tome parte ativa direta ou indiretamente em tais acontecimentos,
- Os mesmos não fossem facilmente previsíveis, e
- A pessoa deslocada ao estrangeiro tenha sido surpreendida pelo começo de tais acontecimentos durante a sua deslocação ao estrangeiro, sem o poder evitar.

## 5.4. ACIDENTES DO MEIO DE TRANSPORTE

### 5.4.1. INVALIDEZ PERMANENTE DEVIDO A ACIDENTE DO MEIO DE TRANSPORTE

Este seguro cobre, até ao limite indicado nas Condições Particulares, a indemnização por invalidez permanente do SEGURADO em consequência de:

a) Acidente do meio de transporte público: avião, barco de linha regular, comboio ou autocarro de linha regular em que viaje como passageiro, incluindo a subida e descida dos ditos meios de locomoção.

Excluem-se desta cobertura as pessoas que viagem em aviões privados de aluguer ou de um só motor (bem seja hélice, turbohélice, a jato, etc.) ou em barcos de cruzeiro.

b) Acidente como passageiro em qualquer forma de transporte público (táxi, automóvel de aluguer com condutor, elétrico, autocarro, comboio ou comboio suburbano) durante o caminho direto entre o ponto de saída ou chegada (casa/hotel, etc.) até ao terminal da viagem (estação, aeroporto, porto de mar, etc.).

#### 5.4.2. MORTE DEVIDO A ACIDENTE DO MEIO DE TRANSPORTE

Este seguro cobre, até ao limite indicado nas Condições Particulares, a indemnização por falecimento do SEGURADO em consequência de:

a) Acidente do meio de transporte público: avião, barco de linha regular, comboio ou autocarro de linha regular em que viaje como passageiro, incluindo a subida e descida dos ditos meios de locomoção.

Excluem-se desta cobertura as pessoas que viagem em aviões privados de aluguer ou de um só motor (bem seja hélice, turbohélice, a jato, etc.) ou em barcos de cruzeiro.

b) Acidente como passageiro em qualquer forma de transporte público (táxi, automóvel de aluguer com condutor, elétrico, autocarro, comboio ou comboio suburbano) durante o caminho direto entre o ponto de saída ou chegada (casa/hotel, etc.) até ao terminal da viagem (estação, aeroporto, porto de mar, etc.).

**Os menores de 14 anos ficam cobertos, no risco de morte, unicamente até 3000€, ou até ao limite fixado nas Condições Particulares, no caso de este ser menor, para despesas de funeral.**

#### EXCLUSÕES APLICÁVEIS À GARANTIA DE ACIDENTES DO MEIO DE TRANSPORTE

Não se encontram cobertos por esta garantia:

a) As viagens com duração superior a 45 dias consecutivos com base no mesmo bilhete ou documento de transporte.

b) Os acidentes sofridos em consequência de acontecimentos de guerra, mesmo quando não tenha sido declarada, atos de terrorismo e sabotagem.

#### DERROGAÇÃO DE EXCLUSÕES APLICÁVEIS À GARANTIA DE ACIDENTES DO MEIO DE TRANSPORTE

Por derrogação do estabelecido na alínea b) do EXCLUSÕES APLICÁVEIS À GARANTIA DE ACIDENTES DO MEIO DE TRANSPORTE, declarasse que ficam garantidos os riscos devidos a acidentes resultantes de:

b) Os acidentes sofridos em consequência de acontecimentos de guerra, mesmo quando não tenha sido declarada, atos de terrorismo e sabotagem.

Em todas as ações judiciais e procedimentos nos quais a SEGURADORA alegue que em razão desta cláusula de derrogação, os danos, perdas, custos ou despesas não se encontram cobertos por este contrato, caberá ao SEGURADO provar que os mesmos estariam cobertos.

Os riscos devidos a acidentes resultantes de b) são garantidos por um período máximo de 14 dias após o começo de tais acontecimentos e na condição de que:

- A PESSOA SEGURA não tome parte ativa direta ou indiretamente em tais acontecimentos,
- Os mesmos não fossem facilmente previsíveis, e
- A pessoa deslocada ao estrangeiro tenha sido surpreendida pelo começo de tais acontecimentos durante a sua deslocação ao estrangeiro, sem o poder evitar.

O limite da indemnização num seguro de ACIDENTES fixar-se-á:

a) Em caso de morte:

Quando se provar que a morte, imediata ou sobrevinda dentro do prazo de um ano desde a ocorrência do sinistro, é consequência de um acidente garantido pela apólice, o SEGURADOR pagará a soma fixada nas Condições Particulares.

Se, depois do pagamento de uma indemnização por invalidez permanente, ocorrer a morte do SEGURADO, como consequência do mesmo sinistro, o SEGURADOR pagará a diferença entre o montante satisfeito por invalidez e a soma assegurada para o caso de morte, quando a dita soma seja superior.

b) Em caso de invalidez permanente:

O SEGURADOR pagará a quantidade total segurada se a invalidez for completa ou uma parte proporcional ao grau de invalidez, se esta for parcial.

Para a avaliação do respetivo grau de invalidez estabelece-se o seguinte enquadramento:

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 de um pé, ou de ambas as pernas, ou ambos os pés, cegueira absoluta, paralisia completa, ou qualquer outra lesão que o incapacite para todo o trabalho.....100%

b.2 Perda ou inutilidade absoluta:

De um braço ou de uma mão .....	60%
De uma perna ou de um pé .....	50%
Surdez completa .....	40%
Do movimento do polegar ou do indicador .....	40%
Perda da vista 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 estejam assinalados anteriormente, como nas perdas parciais, o grau de invalidez fixar-se-á em proporção da sua gravidade comparada com as invalidezes enumeradas. Em nenhum caso poderá exceder o valor previsto para a invalidez permanente total.

-O grau de invalidez deverá ser fixado, definitivamente, dentro de um ano a partir da data do acidente.

-Não se terá em conta, para os efeitos de avaliação da invalidez efetiva de um membro ou de um órgão afetado, a situação profissional do SEGURADO.

-Se antes do acidente o SEGURADO apresentava defeitos corporais, a invalidez causada pelo dito acidente não poderá ser classificada num grau maior da que resultaria se a vítima fosse uma pessoa normal do ponto de vista da integridade corporal.

-A impotência funcional absoluta e permanente no membro é assimilável à perda total do mesmo.

**Beneficiários:**

Em caso de invalidez permanente por acidente, será beneficiário do seguro o próprio SEGURADO.

Em caso de morte do SEGURADO, por acidente, e na ausência de designação expressa feita por ele próprio, rege-se a ordem de prelação preferente e excludente que a seguir se estabelece:

1. Cônjuge não separado legalmente ou membro da união de facto. A existência de união de facto será confirmada através certificado da inscrição em algum dos registos específicos existentes nos distritos ou câmaras municipais do local de residência ou através de documento público em que conste a constituição da dita união.
2. Filhos ou descendentes, naturais ou adotados, assim como os menores de idade que se encontrem sob a proteção do SEGURADO em regime de acolhimento pré-adotivo, todos eles por partes iguais.
3. Pais ou ascendentes por partes iguais.
4. Irmãos por partes iguais.
5. Herdeiros legais.

Portanto, fica expressamente acordado que o TOMADOR renuncia à faculdade de designação de beneficiários para o pagamento das prestações deste contrato, concedendo-a com toda a sua eficácia e de forma permanente aos beneficiários designados Segurados da Apólice.

Por este mesmo feito, a revogação da designação de beneficiários, efetuada anteriormente, corresponderá aos Segurados.

## 6) GARANTIAS DE RESPONSABILIDADE CIVIL

### 6.1. RESPONSABILIDADE CIVIL

O SEGURADOR responsabiliza-se, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares da Apólice, pelas indemnizações pecuniárias que, sem constituir sanção penal ou complementar da responsabilidade civil, se possam exigir ao SEGURADO conforme os Artigos 483, ° e ss do Código Civil, ou disposições similares previstas pelas legislações estrangeiras, como civilmente responsável por danos corporais ou materiais causados involuntariamente a terceiros, animais ou coisas.

Caso o SEGURADO tenha a sua residência habitual fora da Portugal, faz-se expressamente constar que esta garantia se limita à responsabilidade do SEGURADO por factos ocorridos em território português, durante as suas estadias em Portugal, que não deverão ultrapassar os 120 dias de duração.

Neste limite ficam compreendidos o pagamento das custas e despesas judiciais, bem como a constituição das cauções judiciais exigidas ao SEGURADO.

Não serão considerados terceiros o TOMADOR do seguro, os restantes SEGURADOS pela mesma apólice e viagem, os familiares de todos eles, os seus sócios, assalariados e qualquer outra pessoa que, de facto ou de direito, dependam do TOMADOR ou do SEGURADO, enquanto se encontrem no âmbito da dita dependência.

Em caso de sinistro de Responsabilidade Civil, o Tomador, o SEGURADO, ou os seus beneficiários não devem aceitar, negociar ou recusar qualquer reclamação sem a expressa autorização do SEGURADOR.

#### EXCLUSÕES APLICÁVEIS À GARANTIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL

Não se encontram cobertos por esta garantia:

- a) Qualquer tipo de Responsabilidade que corresponda ao SEGURADO pela condução de veículos a motor, aeronaves, e embarcações, bem como pelo uso de armas de fogo.
- b) A Responsabilidade Civil derivada de toda a atividade profissional, sindical, política ou associativa.
- c) As multas/ coimas ou sanções impostas por Tribunais ou quaisquer autoridades.
- d) A Responsabilidade derivada da prática de desportos profissionais e das seguintes modalidades, ainda que seja como amador: alpinismo, boxe, *bobsled*, espeleologia, judo, paraquedismo, asa delta, voo sem motor, polo, *rugby*, tiro, *yachting*, artes marciais, e os praticados com veículos a motor.
- e) Os danos aos objetos confiados, por qualquer título ao SEGURADO.
- f) Perdas ou prejuízos económicos que não provenham diretamente de um dano material ou pessoal sofrido pelo terceiro reclamante.
- g) Qualquer reclamação por danos morais, em defesa da honra, injúrias, difamação ou insultos.
- h) A utilização de veículos de duas rodas com cilindrada superior a 125 cc.

## 7) GARANTIA DE FALÊNCIA DE FORNECEDORES

### 7.1. INSOLVÊNCIA DE FORNECEDORES

O SEGURADOR responsabiliza-se, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares da Apólice, pelo reembolso das despesas dos serviços não utilizados pelo SEGURADO como consequência da Insolvência de qualquer Fornecedor de serviços não aéreos contratado pela Agência que se encontre incluído na definição de FORNECEDOR EXTERNO.

Esta garantia cobrirá qualquer despesa não coberta por outro seguro, ou quando outros seguros não forem suficientes para cobrir a indemnização, sempre que o dito sinistro esteja coberto e tenha sido validamente aceite. Nesse caso, a cobertura fornecida pela garantia de FALÊNCIA DE FORNECEDORES será sempre em excesso das quantias recuperáveis sob qualquer outro seguro e até ao limite máximo de indemnização estipulado na Apólice, ou o custo total da Viagem, o que for menor.

O SEGURADOR reembolsará, até ao limite indicado nas Condições Particulares da Apólice, e a salvo das exclusões aplicáveis, de acordo com os seguintes termos:

#### 7.1.1. GASTOS DE CANCELAMENTO POR FALÊNCIA DE FORNECEDORES

Em caso de Falência financeira, Insolvência ou Bancarrota de um dos Fornecedores externos, anterior no início da viagem, e sempre que não seja possível substituir o serviço que o referido Fornecedor externo iria prestar, ou se o propósito principal da viagem não se pode levar a cabo por este motivo, o SEGURADOR reembolsará sempre que os referidos serviços tenham sido contratados e pagos anteriormente à Insolvência do Fornecedor e que tal fique demonstrado documentalmente, até ao limite indicado nas Condições Particulares da Apólice, e a salvo das exclusões aplicáveis, de acordo com os seguintes limites:

#### 7.1.1.1. DESPESAS DE REPROGRAMAÇÃO DA VIAGEM

Em caso de se ver obrigado a reprogramar a reserva, serão cobertos os gastos de reprogramação, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares.

#### 7.1.1.2. GASTOS POR PERDA DE SERVIÇOS POR CANCELAMENTO DA VIAGEM

Em caso de cancelar a reserva, será coberta a perda de serviços previstos no destino, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares.

A liquidação do sinistro será tornada efetiva quando for incumprido o contrato por parte do FORNECEDOR EXTERNO, isto é quando não se tiver prestado o serviço na data prevista ou quando se tiver comunicado ao SEGURADO o referido incumprimento por parte do FORNECEDOR EXTERNO.

#### 7.1.2. GASTOS POR PERDA OU REPOSIÇÃO DE SERVIÇOS DA VIAGEM POR FALÊNCIA DE FORNECEDORES

Em caso de Falência financeira, Insolvência ou Bancarrota de um dos Fornecedores externos, tendo lugar no decurso da viagem, e sempre que não seja possível substituir o serviço que o referido Fornecedor externo iria prestar, o SEGURADOR reembolsará o custo do referido serviço não usufruído.

Caso exista a possibilidade de substituir o serviço que seria prestado pelo referido FORNECEDOR EXTERNO, e o SEGURADO aceite a referida alternativa, o SEGURADOR reembolsará os gastos de reposição do serviço, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares.

Tudo isso, sempre que os referidos serviços perdidos ou a substituir tenham sido contratados e pagos anteriormente à Insolvência do Fornecedor e que tal fique demonstrado documentalmente.

#### 7.1.3. GASTOS DE REGRESSO AO DOMICÍLIO DEVIDO A INSOLVÊNCIA DE FORNECEDORES

Em caso de Insolvência de um dos FORNECEDORES externos, ocorrida durante a viagem, e sempre que não for possível substituir o serviço, sendo este um elemento indispensável da viagem, o SEGURADOR reembolsará as despesas de deslocamento dos Segurados até ao local de início da citada viagem. Concretamente, e dentro dos limites fixados nas Condições Particulares, ficarão cobertas as despesas dos novos bilhetes em que possa incorrer o cliente para chegar ao ponto de origem da viagem.

São coberturas igualmente incluídas na Apólice:

Comissão da Agência: o custo incorrido pela Agência, para efeitos da cobertura, será o total incluído na fatura emitida pela Agência ao/aos SEGURADO/S ou na soma do/s BILHETE/S que a Agência reembolse ao/s SEGURADO/S.

#### EXCLUSÕES APLICÁVEIS À GARANTIA 7.1 DE INSOLVÊNCIA DE FORNECEDORES

Não estão cobertas por esta garantia e, portanto, o SEGURADOR exclui a sua responsabilidade nos seguintes supostos:

- a) Qualquer viagem que não tenha sido reservada dentro da União Europeia.
- b) Qualquer perda económica que seja recuperável sob outro seguro. Se existir uma recuperação parcial sob outro seguro em vigor, então a garantia de Insolvência de Fornecedores cobrirá a diferença até ao limite máximo de indemnização.
- c) A Insolvência de qualquer Fornecedor Externo, que já se encontre na dita situação, ou que figure como Fornecedor/Linha Aérea excluído/a pelo SEGURADOR, antes de ou no mesmo dia da reserva da viagem.
- d) O SEGURADOR não reembolsará nenhuma perda que não seja resultado direto do incidente que provocou o sinistro, a não ser que se encontre especificado na Apólice.

- e) Qualquer solução para o sinistro ou bonificação total ou parcial, que não tenha sido acordada com o SEGURADOR ou que represente a perda do possível direito de repetição do SEGURADOR.
- f) Qualquer solução para o sinistro, que não tenha sido acordada com o SEGURADOR.
- g) Qualquer responsabilidade jurídica que, seja de forma direta ou indireta, provocada pela falha ou incapacidade de qualquer equipamento ou programa informático, seja da sua propriedade ou não, que não reconheça, interprete ou processe corretamente as datas corretas para o seu correto funcionamento.
- h) A cobertura não se aplica se um Fornecedor externo for absorvido, comprado ou fizer parte de uma fusão realizada por outro Fornecedor externo, quando a dita aquisição não supuser a Insolvência do Fornecedor externo com que a Agência ou o SEGURADOR tenham contratado os serviços.
- i) A cobertura não se aplica se a insolvência afetar um Fornecedor externo que faça parte de fornecedores vinculador ou que pertençam aos acionistas de um mesmo grupo empresarial.
- j) Danos e prejuízos que pudessem ser ocasionados como consequência da cessação de operações da própria Agência onde se tenha contratado a apólice.
- k) A comunicação tardia do sinistro por parte do SEGURADO se isto representar que o dano é agravado para o SEGURADOR.

## 7.2. FALÊNCIA DE LINHA AÉREA REGULAR

O SEGURADOR assume, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares da Apólice por cada SEGURADO titular do bilhete de avião:

### 7.2.1. GASTOS DE CANCELAMENTO POR FALÊNCIA DE LINHA AÉREA REGULAR

Quantias irrecuperáveis pagas antes da Falência financeira da linha aérea regular que não seja filial, tenha sócios comuns ou pertença ao mesmo grupo empresarial organizador da viagem antes do começo da mesma.

Em caso de Falência financeira depois da partida:

### 7.2.2. GASTOS DE REPOSIÇÃO DE SERVIÇOS AÉREOS

Gastos adicionais de reposição dos voos em condições similares às contratadas originalmente.

### 7.2.3. GASTOS DE REPATRIAÇÃO DO SEGURADO

Se a reposição dos voos não for possível, o SEGURADOR assumirá o custo dos voos de regresso ao local de início da viagem em condições similares às contratadas originalmente.

## EXCLUSÕES APLICÁVEIS À GARANTIA 7.2. FALÊNCIA DE LINHA AÉREA REGULAR

Não estão cobertas por esta garantia e, portanto, o SEGURADOR exclui a sua responsabilidade nos seguintes supostos:

- a) Voos regulares não reservados dentro do país do começo da viagem antes do começo da mesma.
- b) Qualquer custo resultante de Falência financeira de qualquer linha aérea regular que já se encontre na referida situação, ou que exista qualquer perspectiva de Falência financeira que seja conhecida pelo SEGURADO ou conhecida publicamente antes de ou no mesmo dia da reserva da viagem e contratação da APÓLICE.
- c) Qualquer perda total ou parcial que, no momento da sua ocorrência esteja segurada ou garanti-

da por qualquer outra APÓLICE, obrigação ou que seja possível recuperar de qualquer banco ou emissor de cartão de crédito ou qualquer outro meio legal.

d) Falência financeira de qualquer agente de viagens, organizador de viagens, agente de reservas ou agregador com que o SEGURADO reservou um voo programado.

e) Qualquer perda que não esteja diretamente relacionada com o incidente que causou a reclamação do SEGURADO. Por exemplo, a perda devido à impossibilidade de chegar a um hotel, alojamento, aluguer de automóveis ou um cruzeiro com reserva prévia depois da Falência financeira de uma linha aérea.

f) Qualquer perda se a APÓLICE não foi contratada dentro dos 7 dias posteriores à compra do bilhete de avião.

## 8) GARANTIA DE FORÇA MAIOR

### 8.1. FORÇA MAIOR

O SEGURADOR responsabiliza-se, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares da Apólice, pelo reembolso do custo provocado por qualquer das causas definidas como FORÇA MAIOR na secção DEFINIÇÕES ocorridas no local de destino da viagem ou nas imediações, em que o SEGURADO se veja obrigado a cancelar, interromper ou prolongar a sua viagem.

Esta garantia cobrirá qualquer despesa não coberta por outro seguro, ou quando outros seguros não forem suficientes para cobrir a indemnização, sempre que o dito sinistro esteja coberto e tenha sido validamente aceite. Nesse caso, a cobertura fornecida pela garantia FORÇA MAIOR será sempre em excesso das quantias recuperáveis sob qualquer outro seguro e até ao limite máximo de indemnização estipulado na Apólice, ou o custo total da Viagem, o que for menor.

O SEGURADOR reembolsará, até ao limite indicado nas Condições Particulares da Apólice, e a salvo das exclusões aplicáveis, de acordo com os seguintes termos:

#### 8.1.1. GASTOS DE CANCELAMENTO DE VIAGEM POR FORÇA MAIOR

Reembolso dos gastos irre recuperáveis se o SEGURADO não tiver podido chegar ao destino da sua viagem devido a uma circunstância de FORÇA MAIOR, e não há alternativa de viagem para chegar a esse destino ou caso haja uma declaração das autoridades oficiais no sentido de não viajar para o país de destino da viagem, até ao limite indicado nas Condições Particulares da Apólice, e a salvo das exclusões aplicáveis, de acordo com os seguintes limites:

##### 8.1.1.1. DESPESAS DE REPROGRAMAÇÃO DA VIAGEM

Em caso de se ver obrigado a cancelar e reprogramar a reserva, ficarão cobertos os gastos de reprogramação, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares.

##### 8.1.1.2. GASTOS POR PERDA DE SERVIÇOS POR CANCELAMENTO DA VIAGEM

Em caso de cancelar a reserva, será coberta a perda de serviços no destino, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares.

### 8.1.2. GASTOS PELA EXTENSÃO DE VIAGEM DEVIDO A FORÇA MAIOR

Reembolso dos gastos provocadas pela extensão da viagem se o transporte contratado originalmente é adiado, pelo menos, 24 horas, por motivos de força maior.

O SEGURADOR reembolsará, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares da Apólice, e com exceção das exclusões aplicáveis, de acordo com os seguintes limites:

#### 8.1.2.1. DESPESAS DE ALOJAMENTO E MANUTENÇÃO DEVIDO A FORÇA MAIOR

Reembolso das despesas incorridas com o alojamento e manutenção se o SEGURADO não tivesse podido aceder ao seu transporte inicialmente contratado, por razões de força maior.

#### 8.1.3. DESPESAS DE TRANSPORTE PARA O LOCAL DE ORIGEM DA VIAGEM DEVIDO A FORÇA MAIOR

Reembolso dos gastos incorridos por regresso ao domicílio, se o SEGURADO não tivesse podido aceder ao seu transporte inicialmente contratado, por motivos de força maior, ou ser for impossível obter um alojamento no mesmo local do sinistro.

Para os efeitos desta garantia, deve ter-se em conta que o custo do alojamento / transporte não poderá ultrapassar o custo original do alojamento / transporte reservado.

### EXCLUSÕES APLICÁVEIS À GARANTIA DE FORÇA MAIOR

Não se encontram cobertos por esta garantia:

- a) As prestações em que o SEGURADO, quando quiser declarar o sinistro, não tenha entrado em contacto através do telefone facultado, ou não tenha aceite as condições propostas pelo SEGURADOR, sempre que sejam razoáveis, com o fim de iniciar ou continuar a sua viagem até ao destino, ou até ao seu regresso a casa.
- b) Dificultar, deliberadamente, o procedimento de tramitação de sinistros.
- c) A fraude, falsidade ou outros meios fraudulentos e documentos falsos para justificar um sinistro.
- d) Os atos intencionais, criminais ou contrários à ordem pública, onde o TOMADOR do seguro ou o SEGURADO são autores materiais ou intelectuais, ou que são cúmplices.
- e) As doenças ou estados patológicos provocados pela ingestão de álcool, psicotrópicos, alucinógenos ou qualquer droga ou substância de similares características.
- f) Pedidos de indemnização apresentados por companhias aéreas ou por navios que não sejam linhas regulares.
- g) Todos os serviços contratados diretamente no destino da viagem.
- h) O transporte em aviões militares.
- i) Eventos ou circunstâncias que sejam públicos e notórios ou conhecidos antes da subscrição do seguro ou da contratação da viagem. No caso de o acontecimento segurado derivar de uma erupção vulcânica que gere uma nuvem de cinzas, o dito acontecimento ficará excluído das coberturas da presente Apólice, sempre que tenha acontecido dentro dos 28 dias anteriores à contratação do seguro, ou à contratação da viagem, o que ocorrer primeiro.
- j) As viagens a destinos onde as autoridades locais do destino, ou do país de origem, tenham divulgado o conselho de não viajar e esta comunicação tenha sido anterior à contratação do seguro.
- k) A vontade unilateral do SEGURADO de não iniciar a viagem por qualquer causa que não está descrita nas causas de **“Força Maior” e como tal não abrangida pelo previsto no n.º 4 do art.º 25.º** do Decreto-lei 17/2018 de 08 de março.
- l) Qualquer perda o prejuízo económico recuperável.
- m) Greve de empregados de companhias de linhas aéreas. Esta exclusão não é aplicável à cobertura 8.1.1.1. DESPESAS DE REPROGRAMAÇÃO DA VIAGEM.

n) Qualquer causa cuja responsabilidade seja atribuível ao transportador, companhia aérea ou distribuidor do serviço contratado pelo Tomador.

## 10) GARANTIA DE DIREITO A COMPENSAÇÃO

### 10.1. DIREITO A COMPENSAÇÃO (Art. 7. Rgto. (CE) 261/2004)

O SEGURADOR garante o pagamento de indemnizações em caso de grande atraso, cancelamento, perda de ligação ou indeferimento de embarque, segundo o estabelecido no artigo 7 do Regulamento mencionado, por pessoa assegurada, até ao limite máximo de:

#### 10.1.1. PARA VOOS ATÉ 1.500 QUILOMETROS

**300 € para voos até 1500 quilómetros.**

#### 10.1.2. PARA VOOS INTRACOMUNITÁRIOS DE MAIS DE 1.500 QUILOMETROS E PARA TODOS OS OUTROS VOOS DE ENTRE 1.500 E 3.500 QUILOMETROS

**450 € para voos intracomunitários de mais de 1500 quilómetros e para todos os outros voos de entre 1500 e 3500 quilómetros.**

#### 10.1.3. PARA TODOS OS VOOS NÃO COMPREENDIDOS POR 10.1.1. OU 10.1.2.

**700 € para todos os voos não compreendidos em 10.1.1. e 10.1.2.**

Também se reduzirá a indemnização em 50% segundo os casos previstos no Ponto 2 do Artigo 7 do Regulamento mencionado.

O SEGURADOR é sub-rogado nas ações e direitos do SEGURADO, até ao limite do valor pago, para reclamar contra o responsável.

Limite máximo por sinistro **60.000 €**

## EXCLUSÕES APLICÁVEIS ÀS GARANTIAS DE DIREITO A COMPENSAÇÃO

Não se encontram cobertos por esta garantia:

- Qualquer indemnização que não corresponda, conforme o estabelecido no artigo 7 do Regulamento 261/2004, nem que supere os limites estabelecidos no presente Contrato.
- Qualquer ato provocado intencionalmente (exceto indeferimento de embarque nas condições cobertas pela presente apólice), que tenha a sua origem num ato de imprudência temerária ou negligência grave, assim como os derivados de atos delituosos e da participação em apostas, desafios ou brigas por parte do TOMADOR, SEGURADO ou BENEFICIÁRIOS da apólice.
- Os sinistros ocorridos por restrições de Controlo de Tráfego Aéreo nos aeroportos de origem, destino, escala e/ou rota.
- Os sinistros provocados por impactos de aves.
- Os sinistros provocados por condições meteorológicas adversas que impeçam a normal circulação das aeronaves.
- Os sinistros acontecidos em caso de guerra, manifestações e movimentos populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, detenções por parte de qualquer autoridade por delito, restrições à livre circulação.
- Falência, suspensão de pagamentos ou desaparecimento do TOMADOR da apólice ou da linha aérea prestadora do voo.

Número da apólice:

Condições Gerais: Multiasistência Plus

h) Não procederá indenização de qualquer tipo quando o TOMADOR do Seguro for um Tour operador ou uma Agência de Viagens e tenha provocado de forma voluntária o cancelamento do voo ou indeferimento de embarque, por não ter sido contratado por um determinado número de viajantes ou por qualquer causa direta ou indiretamente relacionada com a rentabilidade do voo ou da viagem combinada, assim como por ter vendido o Tour operador ou a Agência de Viagens mais vagas aéreas das que dispunha.

i) Doença de qualquer passageiro do voo que desvie a trajetória do mesmo

# Nota informativa sobre a proteção de dados de informação sobre cookies

A White Horse Insurance Ireland dac entendemos e respeitamos a importância da proteção dos dados pessoais. A presente nota informativa sobre a proteção de dados ilustra as bases sobre as quais são tratados todos os dados pessoais que recolhemos ou que nos faculta, no âmbito do respeito da nossa relação como cliente ou cliente potencial. A dita informação pode ser recolhida através dos nossos sites («Sites»), nos nossos **call centers ou lojas, nas nossas aplicações móveis (“Apps”), nos nossos questionários/inquéritos ou nos nossos canais nas redes sociais (em conjunto, os nossos “Serviços”)**.

Pedimos que leia atentamente a seguinte informação.

Ter em atenção: É a sua responsabilidade garantir que as pessoas que representa (assim como as pessoas incluídas na sua apólice de seguros) sejam conscientes do conteúdo da presente nota informativa sobre a proteção de dados e que aceitam que nos faculte os respetivos dados pessoais em seu nome.

A presente nota informativa aplica-se às seguintes empresas:

A White Horse Insurance Ireland dac cobre a sua apólice de seguros. No entanto, existem também outras empresas que facultam apólices de seguros cobertas por nós. A presente nota informativa cobre os seus dados pessoais de que dispomos. Se quer saber mais, continue a ler...

A presente nota informativa sobre a proteção de dados aplica-se aos seguros e aos serviços que prestamos, assumindo nós a responsabilidade do tratamento dos dados (consulte a secção «contacte-nos mais abaixo para obter o nosso domicílio social) e à nossa filial White Horse Administration Services Limited que processa dados em nosso nome. Os controladores de dados adicionais podem incluir terceiros/mediadores, que são responsáveis pela venda e distribuição do produto de seguro, e estes terceiros terão as suas próprias políticas de privacidade.

Que tipo de dados pessoais recolhemos sobre si e qual é a sua finalidade?

Recolhemos alguns dados pessoais seus e de qualquer outra pessoa incluída na sua apólice. O tipo de dados que recolhemos são informações facultadas por si, recolhidas por nós, que observamos ou que obtemos de outras fontes. Se quer saber mais, continue a ler...

## Dados pessoais facultados por si

- Quando comprar uma apólice de seguros ou quando procurar um orçamento de seguro conosco, ser-lhe-á solicitado o seu nome, morada, endereço de correio eletrónico, número de telefone, data de nascimento, detalhes da conta bancária ou detalhes de cartão de pagamento, perguntas de segurança e alguma outra informação (como o destino da viagem). Para além de recolher informação pessoal sobre si, poderemos também recolher informação pessoal sobre outras pessoas que pretenda incluir na apólice de seguro. Precisamos de recolher estas informações para poder ofe-

recer produtos e outros serviços solicitados por si. Se contratou a sua apólice de seguros com um distribuidor externo, receberemos estes dados diretamente do referido terceiro.

- Em particular, no que se refere a produtos de seguros, poderemos solicitar-lhe informação sobre o estado médico e outros e sobre deficiências da pessoa que está a ser segurada, dos membros da sua família e de outras pessoas que serão incluídas na apólice de seguro. Temos de recolher esta informação de forma a lhe poder apresentar um orçamento para o seguro, para lhe apresentar o contrato de seguro e para lidar com reclamações. Esta informação é conhecida como dados pessoais de “categoria especial” e, quando nos proporcionar essa mesma informação, iremos usá-la para garantir as suas necessidades particulares, de forma a cumprir a tramitação de um pedido ou de qualquer reclamação. Poderemos ter de partilhar esses dados com os nossos fornecedores externos e transferi-la para fora do Reino Unido, da União Europeia ou do Espaço Económico Europeu (EEE), tal como descrito nesta Política de Privacidade. Quando o fizermos, iremos assegurar-nos de transferir os dados de forma segura e de acordo com os requisitos regulatórios. Caso não deseje facultar a dita informação ou, depois de facultada, deseje solicitar, a nós ou à nossa instituição, a interrupção do tratamento no efeito do respeito dos seus dados, tal suportará a impossibilidade de prestar a totalidade ou parte dos serviços solicitados.
- Informação pessoal necessária que deve ser recolhida para fins de gestão, investigação e/ou pagamento de reclamações de seguro de si e de quaisquer outras partes seguradas relevantes.
- Se participar numa competição ou promoção, preencher um inquérito ou notificar algum problema a algum dos nossos serviços, conservaremos o seu nome, os dados de contacto pertinentes e qualquer outra informação que decida facultar-nos.
- Caso contacte online, poderemos localizar o seu correio eletrónico ou outro tipo de correspondência. Se nos telefonar, poderemos monitorizar e/ou gravar a conversa para fins formativos e de atendimento ao cliente. A monitorização e registo de chamadas telefónicas garante que temos um registo preciso de instruções e da informação que nos é proporcionada, de forma a ajudar na resolução de reclamações, para melhorar o nosso serviço ao cliente e para prevenir ou detetar fraude.
- Se utilizar os nossos serviços, realizar pesquisas no nosso site ou nos facultar os seus dados pessoais (incluído o número de telefone ou endereço de correio eletrónico), mas não solicitar nenhum pedido, conservaremos e utilizaremos os dados facultados durante um período de tempo e para um propósito limitados, conforme indicado em seguida.

Pedimos que nos informe de qualquer alteração dos seus dados, com a finalidade de manter a sua informação atualizada, correta e completa.

#### Dados pessoais obtidos de outras fontes

Também podemos receber os seus dados pessoais de terceiros que recolhem informação sobre si em nosso nome. Tal inclui:

- Para apólices de seguro nas quais exista mais de uma pessoa segurada na mesma apólice, poderemos obter informação pessoal sua de qualquer uma das partes seguradas na sua apólice.
- De agências de prevenção de fraude ou de outras empresas, como outras empresas de seguros com as quais estejamos a investigar uma suposta fraude.

#### Onde se armazenam os dados e com quem se partilham:

Os seus dados pessoais são armazenados nos nossos sistemas e nos sistemas dos fornecedores que utilizamos para prestar os nossos serviços. Continue a ler...

Quando nos fornece os seus dados pessoais, esses dados pessoais também devem ser proporcionados, tratados e armazenados por terceiros interessados. Entre estes terceiros, incluem-se:

- Os nossos parceiros de produto, processadores de dados (empresas que atuam como fornecedoras de serviços e com contrato conosco e que apenas processam informação pessoal de acordo com as nossas instruções.
- Os nossos parceiros de distribuição/mediadores, sempre que as vendas de seguros são subscritas por nós.
- Gestores de reclamações e fornecedores de ajuda de emergência para fins de gestão, investigação e/ou pagamento de reclamações de seguro para lhe proporcionar as providências e ajuda que necessitar.
- Os nossos coordenadores de pagamentos com cartão e outros terceiros relevantes, como os investigadores antifraude, que nos ajudam a processar os pagamentos dos clientes e a detetar e prevenir pagamentos ou reclamações fraudulentas.
- As autoridades reguladoras e organizações governamentais, como por exemplo o Banco Central da Irlanda, o Provedor de Serviços Financeiros e Pensões, as autoridades fiscais ou as autoridades responsáveis pela aplicação da lei em questão. - Outras companhias de seguros, quando existe uma responsabilidade partilhada no contexto de uma reclamação de seguro por indemnização, incluindo a recuperação ou a prevenção e deteção de fraudes.
- Os resseguradores, se se solicitar que facultem informações para a formalização ou para reclamações por indemnização.
- Fornecedores de serviços atuando para nós, tais como fornecedores de serviços de IT, atuários, auditores, advogados, empresas de armazenamento de dados.
- Assistência médica e instituições de saúde.
- Qualquer pessoa com autorização ou permissão para agir em seu nome sobre a sua apólice de seguro ou reivindicar (incluindo outros indivíduos relevantes no âmbito de uma apólice), inclui representantes legais, os médicos.

Alguns destes terceiros poderão estar situados fora do Espaço Económico Europeu («EEE»). As organizações que se encontrem fora do EEE poderão ficar sujeitas a um grau de controlo diferente em termos de proteção de dados, em comparação com os níveis do Reino Unido e do EEE. Somente transferiremos os seus dados para terceiros fora do EEE quando:

(a) a sua informação pessoal será sujeita a uma ou mais salvaguardas apropriadas configuradas na lei. Se pretender obter mais informações sobre as nossas salvaguardas, entre em contacto conosco. Estas salvaguardas podem ser a utilização de cláusulas contratuais standard numa forma aprovada pelos reguladores, ou fazer com que os nossos fornecedores assinem um esquema de privacidade independente **aprovado pelos reguladores (como o esquema “Escudo de Privacidade” dos EUA)**;

(b) É necessária a transferência para fins de execução contratual;

(c) Foi obtido o consentimento da pessoa interessada; ou

(d) Com base na necessidade de proteger os interesses vitais da Pessoa Interessada ou outra pessoa (por exemplo, na presença de um risco grave para a vida).

Como utilizamos a sua informação quando prestamos os nossos serviços:

Para poder prestar os nossos serviços, utilizamos a informação de que dispomos de diversas formas. Continue a ler...

Poderemos tratar e utilizar a sua informação pessoal (incluindo categorias especiais de dados, como informação sobre a sua saúde, especificamente destinada aos seguros) caso tenhamos uma base legal especial para o fazer conforme a legislação nacional aplicável.

Em certas jurisdições, contamos com a Lei de Proteção de Dados local que nos permite usar dados de saúde relativamente à sua apólice de seguro. Poderemos ter de usar dados de saúde com o objetivo de proporcionar orçamentos, processar reclamações, investigações de fraude e gestão de reclamações que possa ter.

Realizamos as seguintes atividades com os seus dados conforme seja necessário para um contrato que tenha celebrado ou se tiver solicitado que se realize alguma coisa para poder formalizar um contrato;

- Proporcionar-lhe um orçamento para um produto de seguro;
- Ao proporcionar os Serviços internamente e através dos nossos fornecedores, para garantir que se oferecem os serviços solicitados, incluindo a gestão das reclamações por indemnização e atividades relacionadas;
- Comunicar consigo relativamente ao seu contrato de seguro, realizar quaisquer alterações, responder a questões, proporcionar atualizações, efetuar a renovação de apólices de seguro;
- Podemos utilizar processos automatizados de tomada de decisões para a prevenção médica, onde seja necessária uma avaliação de riscos para alguns problemas médicos preexistentes. Isto significa que os seus dados pessoais (incluindo categorias especiais de dados pessoais), tais como a sua idade, o seu historial médico, tal como proporcionados por si, serão usados para avaliar e prever o nível de risco associado à apresentação de um contrato de seguro a si. Os critérios utilizados nesta avaliação permitir-nos-ão determinar se lhe podemos oferecer uma cobertura ou se tem de pagar um prémio adicional para tal efeito. Se tomarmos uma decisão sobre si mediante informação processada por meios automáticos e a decisão tomada por nós produzir um efeito legal relativo a si (tal como a recusa de lhe oferecer cobertura de seguro), ou o afetar de forma significativa, poderá ter direito a contestar essa decisão, a expressar o seu ponto de vista e a solicitar uma revisão por um humano.

Podemos utilizar e tratar da sua informação pessoal conforme descrito em seguida quando seja necessário para nós, como empresa, realizar atividades no nosso legítimo interesse:

- Para melhorar a experiência do cliente;
  - Para o advertir de alterações -no nosso serviço.
- Para proteger a nossa empresa de perdas financeiras;
  - Para a recuperação da dívida ou controlo dos créditos;
  - Para o controlo dos cartões de pagamento e as reservas (incluído o uso do Google reCAPTCHA em alguns dos nossos Sites para garantir que só se realizam reservas reais de clientes);
  - Para obter o resseguro para a atividade que tenhamos estipulado;
  - Para partilhar os mesmos com outras seguradoras quanto aos montantes recuperados ou as responsabilidades partilhadas;
  - Para prevenir e detetar fraudes ou atividades delituosas.
- Para promover o nosso negócio, melhorar os nossos produtos e serviços;
  - Para enviar informação comercial relacionada com os nossos produtos e serviços similares aos que adquiriu anteriormente. Pode renunciar e opor-se ao envio de informação comercial por meios eletrónicos; esta opção será incluída em todas as mensagens comerciais que receber. Para mais informação, consulte a secção «Quando e como é que fazemos uso da sua informação para fins comerciais»;

- Para análises estatísticas e relações atuariais;
- Para investigações internas/análises com o fim de melhorar a qualidade dos nossos Serviços, os produtos que oferecemos e os novos produtos que estamos a desenvolver;
- Para convidar os clientes a participar em inquéritos ou grupos de discussão de clientes/empresas;
  - Para utilizar dados de clientes agregados para tomar decisões informadas com base na análise de reservas de clientes ou outras tendências e comportamentos de compra;
- Com o fim de gerir a informação, incluindo a avaliação de riscos, e relatórios sobre o rendimento e a gestão.
  - Para promover a nossa atividade, as marcas e os produtos e medir a escala e a eficácia das nossas campanhas;
- Para apoiar cada venda ou aquisição potencial da empresa;
  - Em caso de venda ou aquisição de empresas ou bens, poderemos divulgar os seus dados pessoais ao vendedor ou ao comprador potencial das ditas empresas ou bens.

Podemos utilizar e tratar da sua informação pessoal conforme descrito em seguida, se acreditarmos que o que fazemos é para o seu interesse vital:

- Para assistir ou organizar a prestação de assistência por parte de terceiros em caso de acidente ou emergência.

Podemos utilizar e tratar da sua informação pessoal conforme descrito em seguida caso contemos com o seu consentimento para fazê-lo:

- Para assistir ou organizar a prestação de assistência por parte de terceiros em caso de solicitações especiais de tipo médico, sanitário ou de dieta;
- Para enviar informação comercial relativa aos nossos produtos e serviços, sempre que se tenha solicitado o seu consentimento para o efeito. Para mais informação, consulte a secção «Quando e como fazemos uso da sua informação para fins comerciais».

Nós e os terceiros que agem de acordo com as nossas instruções, como, por exemplo, os escritórios de advogados externos e os seus empregados, podemos utilizar e tratar da sua informação pessoal conforme descrito em seguida, sempre que se trate de uma obrigação legal para nós.

- Para resolver reclamações, disputas e processos judiciais. Isso também pode implicar um contacto proativo consigo caso precisemos de resolver algum problema que esteja a ter ou que tenha tido com uma reserva ou outra compra.
- Para cumprir com as obrigações legais e regulamentares, como, por exemplo, a conservação adequada de livros e registos.

Quando e como fazemos uso da sua informação para fins comerciais:

Para obter mais informação sobre as nossas comunicações comerciais, incluindo quando e como podemos entrar em contacto consigo e como pode evitar receber informação comercial, continue a ler...

Apenas lhe iremos enviar informação e ofertas por correio eletrónico ou mensagem de texto se subscrever (optar) receber esse marketing, seja diretamente mediante nós ou dizendo a um terceiro que gostaria de receber marketing nosso.

## Os seus direitos sobre qualquer dado pessoal seu de que disponhamos:

Também tem certos direitos relacionados com a informação pessoal em virtude da lei de proteção de dados. Para mais informação, continue a ler...

### [O seu direito de acesso à sua informação pessoal.](#)

Tem direito a solicitar o acesso aos dados dos interessados em muitas circunstâncias. Trata-se de um pedido para aceder à informação pessoal de que disponhamos. Se aceitarmos proporcionar-lhe informação pessoal (ou a alguém que a solicite no seu nome), fá-lo-emos de forma gratuita.

É possível que precisemos de uma prova de identidade e informação suficiente sobre as suas interações connosco para que possamos localizar a sua informação pessoal. Isso pode incluir informação sobre as suas compras anteriores. Se alguém estiver a agir em seu nome, deve proporcionar-lhe uma confirmação escrita e assinada onde indique que autorizou a dita pessoa/empresa para que realize o pedido em seu nome. Exigiremos que tudo isso seja providenciado (ou à pessoa que age em seu nome) antes de que seja entregue uma cópia de qualquer dos seus dados pessoais de que disponhamos. Poderemos não lhe fornecer uma cópia da sua informação pessoal, se incluir a informação pessoal de outros indivíduos ou se tivermos outro motivo legal para reter essa informação.

Consulte a secção intitulada «como nos contactar para solicitar o acesso à sua informação pessoal».

### [Correção e atualização da sua informação pessoal](#)

A exatidão da sua informação é importante para nós e trabalhamos para que seja mais fácil verificar e corrigir a informação de que dispomos.

Ao mesmo tempo, se alterar o seu nome ou morada/correio eletrónico, ou se acreditar que alguma informação de que dispomos está incorreta ou desatualizada, informe-nos utilizando os dados existentes.

### [Revogação do consentimento](#)

Quando o seu consentimento for necessário para o tratamento da sua informação pessoal como base legal, como se explica na secção intitulada «Como utilizamos a sua informação quando prestamos os nossos serviços», poderá revogar o seu consentimento em qualquer momento.

Se deseja revogar o seu consentimento para o tratamento de qualquer informação relacionada com os seus problemas médicos, deficiências e pedidos especiais, entre em contacto connosco utilizando os dados de contacto apresentados em seguida. Tenha em conta que se deseja que deixemos de tratar desta informação, pode significar que não poderemos proporcionar a totalidade ou parte dos serviços que solicitou. Se cancelarmos a sua reserva ou compra, poderá ser aplicada uma taxa pelo cancelamento.

Se deseja revogar o seu consentimento, o uso da sua informação pessoal antes da revogação continua a ser lícito. Tenha em conta que podem ser aplicadas exceções se continuarmos a tratar dos seus dados, por exemplo, para cumprir outras obrigações legais ou interesses comerciais legítimos.

### [Objeção ao uso da sua informação pessoal](#)

Quando o tratamento da sua informação pessoal para qualquer propósito se fundamente nos nossos interesses comerciais legítimos como base legal, pode opor-se ao uso da sua informação pessoal para estes fins enviando-nos um e-mail ou escrevendo uma carta para a morada indicada no final da presente nota informativa. Com exceção dos fins para os quais estamos seguros de que podemos continuar a tratar dos

seus dados pessoais, interromperemos temporariamente o dito tratamento, com acordo à sua objeção, até que não tenhamos indagado no assunto. Se considerarmos que a sua objeção é justificada, dentro do âmbito do respeito dos seus direitos em virtude do disposto na lei de proteção de dados, interromperemos de forma permanente o uso dos seus dados para tais fins. Caso contrário, proporcionaremos-lhe a razão pela qual continuaremos a fazer uso dos seus dados.

#### Cancelamento da sua informação pessoal ou restrição do seu tratamento.

Em algumas circunstâncias, pode solicitar a eliminação da sua informação pessoal dos nossos sistemas enviando-nos um e-mail ou escrevendo uma carta para a morada que encontrará na parte inferior da presente nota informativa. Caso não tenhamos nenhuma razão legítima para continuar a tratar da sua informação pessoal, faremos o possível para satisfazer o seu pedido. Tenha em conta que podem aplicar-se exceções caso tenhamos de continuar a tratar dos seus dados para cumprir com outras obrigações legais ou interesses comerciais legítimos.

Também pode pedir-nos que limitemos o tratamento da sua informação pessoal nos casos em que o consideremos ilegítimo, tenha manifestado a sua objeção ao seu uso e as nossas investigações estejam em curso ou caso nos peça que os mantenhamos sujeitos a procedimentos legais. Apenas podemos tratar da sua informação pessoal enquanto o seu tratamento seja restrito se contamos com o seu consentimento ou se a lei o permitir, por exemplo, com o fim de o armazenar, para proteger os direitos de outra pessoa ou empresa ou em relação com procedimentos legais.

#### Transferência da sua informação pessoal para um arquivo de dados estruturado

Quando o tratamento da sua informação pessoal se fundamentar no seu consentimento como base legal ou quando for necessário para tratar da informação relacionada com o seu contrato, conforme explicado na secção intitulada «Como utilizamos a sua informação quando prestamos os nossos serviços», pode solicitar-nos uma cópia da dita informação num arquivo de dados estruturado.

Pode solicitar-nos que enviemos os seus dados pessoais diretamente a outro fornecedor de serviços e fá-lo-emos sempre que seja tecnicamente possível. Não lhe poderemos facultar uma cópia da sua informação pessoal se esta contiver informação pessoal de outras pessoas ou se existir outra razão legítima para reter a dita informação.

#### Como entrar em contacto connosco:

Qualquer pedido de acesso como parte interessada pode ser enviado por escrito para:

Data Protection Officer, White Horse Insurance Ireland, First Floor, Rineanna House, Shannon Free Zone, Shannon, County Clare, Irlanda.

Alternativamente, pode apresentar um pedido de acesso como parte interessada por correio eletrónico para: [customerservice@white-horse.ie](mailto:customerservice@white-horse.ie)

Também pode realizar um pedido quando falar com qualquer uma das nossas equipas de serviço ao cliente ou de gestão de reclamações.

Depois de realizar o seu pedido e de nos proporcionar a informação necessária para iniciar uma procura dos seus dados de que disponhamos (incluindo a prova de identidade), contaremos com um prazo de 30 dias para lhe responder.

### [Apresentar uma reclamação](#)

Caso deseje apresentar uma reclamação, recomendamos que o comunique connosco e trataremos de resolver qualquer problema ou questão que possa ter.

Tem o direito a apresentar uma reclamação junto do organismo supervisor de proteção de dados se acreditar que os seus direitos legais foram infringidos, ou se tiver motivos para acreditar que a sua informação pessoal se está a ser ou foi utilizada de forma ilícita. Os dados de contacto do Escritório do Comissário de Proteção de Dados (Data Protection Commissioner - DPC), organismo supervisor da proteção de dados na Irlanda, estão disponíveis no [site do DPC](#).

Igualmente, pode solicitar informações sobre os seus direitos e apresentar uma reclamação junto da Autoridade Espanhola de Proteção de Dados, situada na Calle Jorge Juan, 6, 28001 (Madrid, Espanha).

Se desejar entrar em contacto connosco em relação à nota informativa sobre a Proteção de Dados, pode enviar-nos um correio eletrónico ou escrever uma carta para o Comissário de Proteção de Dados utilizando os dados de contacto anteriormente citados.

### Conservação dos seus dados pessoais:

#### [Se desejar saber mais sobre a nossa política de conservação de dados, continue a ler...](#)

Seja onde for que tenha realizado a sua aquisição connosco, a sua informação pessoal será guardada de forma a garantir que lhe proporcionamos o melhor serviço ao cliente e para cumprir as nossas obrigações de retenção regulamentares. Por exemplo, se realizar um pedido connosco, os seus dados serão conservados durante um período de 7 anos. Para fins comerciais, conservaremos os seus dados até 2 anos. Em alguns casos, como no caso de, por exemplo, uma disputa ou ação legal, podemos conservar a sua informação pessoal durante mais tempo. Também conservamos os seus dados pessoais para fins legais e de controlo, apenas durante o tempo necessário e nos termos de conservação previstos pela lei.

### Qual é o nosso foco a segurança dos dados:

#### [Levamos muito a sério a segurança dos dados. Para mais informação a respeito, continue a ler.](#)

A transmissão de informação através da Internet não é completamente segura, e embora façamos o possível para proteger os seus dados pessoais, não podemos garantir a segurança dos dados transmitidos aos nossos sites, ficando, portanto, sob a sua própria responsabilidade. Depois de recebermos a sua informação, tomaremos todas as medidas oportunas para manter os seus dados seguros e tratar de evitar qualquer acesso não autorizado, uso ou perda dos seus dados, aplicando medidas de segurança e limitando o acesso a quem demonstra um mero interesse comercial. Toda a informação que nos proporciona será armazenada nos nossos servidores seguros. Cada transação de pagamento será encriptada com uma tecnologia SSL. Facultamos (ou escolheu) uma palavra-passe que lhe permite aceder a certas áreas dos nossos Sites, sendo da sua responsabilidade assegurar-se de que a palavra-passe permanece secreta. Aconselhamos que não partilhe a sua palavra-passe com ninguém.

Temos um processo para tratar de qualquer suspeita de violação de dados pessoais e iremos notificá-lo a si e à autoridade de Proteção de Dados relevante a qualquer violação, sempre que seja legalmente obrigatório fazê-lo.

Número da apólice:

Condições Gerais: Multiasistência Plus

[Mudanças nesta nota informativa sobre a proteção de dados](#)

Consulte esta página com regularidade já que pode haver mudanças na nossa política de privacidade ocasionalmente. Pode solicitar uma cópia de uma versão anterior da nossa Política de Privacidade.

O abaixo-assinado reconhece ter recebido, nesta mesma data, por escrito e prévio à assinatura do Contrato, toda a informação requerida no Regulamento de desenvolvimento da Lei de Ordenação, Supervisão e Solvência das Entidades Seguradoras e Resseguradoras.

Lido e aprovado pelo Tomador do Seguro que aceita, expressamente, as cláusulas limitativas e excludentes, incluídas nas Condições Gerais, Particulares e Especiais desta Apólice.

Emitido por  
White Horse Insurance Ireland Dac.

Em Lisboa, a 18 de abril de 2023

White Horse Insurance Ireland Dac.



CEO  
Manuel López Nieto-Sandoval

Tomador do Seguro



## Informação ao cliente

Preenchendo o nosso dever de informação e proteção dos nossos clientes pelos serviços de mediação que lhe proporcionamos, informamo-los:

### Registo

A INTERMUNDIAL XXI, S.L.U. encontra-se inscrita no Registo administrativo especial de mediadores de seguros, de corretores de resseguros e dos seus altos cargos com número de registo J-1541. O dito Registo é público e pode ser consultado escrevendo para a Dirección Geral de Seguros e Fondos de Pensões (Paseo de la Castellana, 44, 28046 -Madrid), ou consultando a página web da mesma:

<http://www.dgsfp.mineco.es/regpublicos/pui/pui.aspx>

Além do mais, a INTERMUNDIAL XXI, S.L.U. dispõe de Apólice de Responsabilidade Civil Profissional e Seguro de Caução de acordo com a legislação vigente

### Cláusula de confirmação de receção de informações prévias

Pela presente, o Tomador do Seguro/Segurado reconhece expressamente ter recebido do Segurador, por escrito e na data e contratação do seguro de acordo com as suas condições particulares, a oportuna informação relativa à legislação aplicável ao contrato de seguro, as diferentes instâncias de reclamação, o Estado membro do domicílio do Segurador e a sua autoridade de controlo, a denominação social, morada e forma jurídica do Segurador.

### Serviço de Atendimento ao Cliente

Para atender e resolver as queixas e reclamações, a INTERMUNDIAL XXI, S.L.U. dispõe de um Serviço de Atendimento ao Cliente terceirizado no Inade, Instituto Atlántico del Seguro, S.L., com domicílio na localidade de Vigo, Província de Pontevedra, código postal 36202, Calle La Paz, 2 bajo. O dito Serviço tem a obrigação de resolver as ditas queixas ou reclamações no prazo máximo de dois meses a partir da data da apresentação. Se a dita resolução não for do agrado do Cliente, se poderá dirigir a serviço de Reclamações da DGSFP, sendo imprescindível para isso acreditar ter formulado a queixa ou reclamação, por escrito, para o Serviço de Atendimento ao Cliente da INTERMUNDIAL XXI, S.L.U.

## Proteção de dados de carácter pessoal

### Informação de base

Epígrafe	Informação de Base (1ª capa)
Responsável	InterMundial XXI S.L.U.
Finalidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assessoria na contratação e formalização de contrato de seguros e</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitação de sinistros</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envio de comunicações comerciais sobre produtos envio de Newsletter, atualizações da web</li> </ul>
Legitimação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Execução do contrato de seguro</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consentimento para comunicações comerciais</li> </ul>
Destinatários	Os destinatários dos seus dados serão as Seguradoras que oferecem a cobertura contratada e Servisegur Consultores S.L.U. para a tramitação de sinistros.
Direitos	Tem direito a aceder, a retificar, a limitar o tratamento, a suprimir os seus dados e a solicitar a portabilidade dos seus dados.
Proveniência	Diretamente do interessado
Comunicações comerciais	Com o fim de melhorar as prestações dos nossos serviços, elaboramos um perfil comercial dos nossos clientes com base na informação facultada, o que nos permite oferecer-lhe produtos e serviços dos seguintes tipos de acordo com os seus interesses:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguros de viagens</li> </ul>
Información adicional	<a href="http://www.intermundial.es/protecciondedatos">Pode consultar a informação adicional na última página do presente documento e detalhada sobre Proteção de Dados na seguinte secção da nossa página web: www.intermundial.es/protecciondedatos</a>

### Análise objetiva

A nossa assessoria é realizada com base num número suficiente de contratos de seguro oferecidos no mercado dos riscos objeto de cobertura, de modo a que possa formular uma recomendação, atendo a critérios profissionais, a respeito do contrato de seguro que seria adequado às necessidades do cliente. A dita análise não se circunscreve exclusivamente ao produto, sendo também extensível à qualidade do serviço e prestações que a entidade seguradora, escolhida ou pelo contrário, excluída no momento da celebração do contrato está capacitada para outorgar.

## Informação adicional em matéria de proteção de dados

### Quem é o responsável pelo tratamento dos seus dados?

O responsável pelo tratamento é a INTERMUNDIAL XXI S.L.U. Corretora de Seguros portadora do NIPC B81577231, com sede social em C/ Irún 7, 1º A izquierda, CP: 28008, Pode contactar-nos através de carta para a nossa direção postal indicada ou através do nosso correio eletrónico: [lop@intermundial.com](mailto:lop@intermundial.com).

### Com que finalidade é que tratamos os seus dados pessoais?

Na INTERMUNDIAL XXI S.L.U. tratamos a informação que nos facilitam as pessoas interessadas para a assessoria na contratação e para a gestão de contrato de seguros, tramitação de sinistros derivados do contrato subscrito, envio de comunicações comerciais e *newsletter*.

### Por quanto tempo é que conservaremos os seus dados?

Os dados proporcionados serão conservados durante todo o período de vigência do contrato, sendo cancelados no vencimento do contrato de seguros.

Não obstante o anterior, os dados serão bloqueados e conservados durante o prazo de prescrição das ações que possam ser derivadas da relação contratual por si subscrita.

### Qual é a legitimação para o tratamento dos seus dados?

A base legal para o tratamento dos seus dados é a execução dos contratos de seguros, de acordo com os termos e condições que figuram nos ditos contratos, bem como a tramitação de sinistros derivada dos mesmos.

A oferta de produtos e serviços baseia-se no interesse legítimo do responsável pelo tratamento, podendo manifestar o Cliente, em qualquer momento, a sua oposição a este tipo de tratamento sem que, em caso algum, o exercício deste direito condicione a execução do contrato.

Informamos, igualmente, que a falta da informação requerida supõe a impossibilidade de subscrição e cumprimento do contrato.

### A que destinatários é que se comunicarão os seus dados?

Os dados comunicar-se-ão às seguradoras para a gestão do contrato de seguro.

Também, serão comunicados à Servisegur Consultores S.L.U. com o NIPC B81398414, com sede social, em C/ Irún 7, 1ª izquierda, Madrid, CP 28008, para a tramitação de sinistros derivados do contrato subscrito.

### Quais são os seus direitos quando nos faculta os seus dados?

Qualquer pessoa tem direito a obter confirmação sobre si; na INTERMUNDIAL XXI S.L.U. estamos a tratar dados pessoais que lhe dizem respeito.

O interessado terá direito a retirar o seu consentimento em qualquer momento, sempre e quando o tratamento não seja necessário para o cumprimento do contrato. A retirada do consentimento não afetará a licitude do tratamento baseada no consentimento prévio à sua retirada.

Número da apólice:

Condições Gerais: Multiasistência Plus

Pode exercer os seus direitos de acesso, retificação, supressão, limitação no tratamento, e portabilidade de dados através da nossa página web ([www.intermundial.es/incidencias](http://www.intermundial.es/incidencias)), ou através de carta dirigida à nossa Assessoria Jurídica (C/ Irún 7, 1º A Izquierda, Madrid, CP 28008).

Em última instância, pode solicitar informação sobre os seus direitos e apresentar uma reclamação perante a Autoridade Espanhola de Proteção de Dados, com sede em calle Jorge Juan, nº 6, 28001 Madrid, Espanha.

# Serviços incluídos no seguro

## Servihelp

Alertas de viagem em tempo real, antes e durante a viagem.

Um serviço 24 horas com ajuda e informação para resolver qualquer contratempo, antes ou durante a viagem. Ajuda a planear melhor a sua viagem e viajar com maior tranquilidade.

### PRÉ-VIAGEM

Informação e Assessoria em:

- Temas relacionados com COVID-19: Restrições de mobilidade, fronteiras e requisitos sanitários de viagem: PCR, Quarentenas ou vacinação.
- **Vistos e outros requisitos de entrada.**
- Embaixadas e Consulados.
- Informação Geral de Destino.

### DURANTE A VIAGEM

Ajuda e assessoria no caso de ocorrências. Iremos orientar sobre os passos a seguir com o fornecedor do serviço ou a agência de viagem quando tiver problemas com:

- **Transportes:** Atrasos, cancelamentos, overbooking e perda de voos de ligação.
- **Transferências:** Serviços não emprestados. Informação adicional de transferências.
- **Alojamentos:** Não localizam a reserva ou há overbooking.
- **Documentação:** Perda ou roubo.
- **Bagagens:** Rutura ou Demora de entrega

## Traveler Doctor

Servicio de consultas médicas por videoconferencia durante el viaje. El asegurado tendrá la posibilidad de conec-tarse a una videollamada para hablar con un médico en España. Servicio disponible durante las 24 horas del día, 7 días a la semana.

El acceso se realiza en cuestión de pocos minutos por lo que se evitan:

- **Desplazamientos innecesarios al centro médico o del médico al hotel.**
- **Inmediatez del servicio. Se evitan esperas en los centros médicos** presenciales.
- **Barreras lingüísticas** con una comunicación directa español sea cual sea el país de destino.

Pueden emitir recetas en caso de ser necesario y serían válidas para usar en cualquier farmacia de la mayoría de los países de la Unión Europea.

En caso de que, tras la videollamada, el doctor considere que debe ser atendido presencialmente, nuestros espe-cialistas de asistencia gestionarán una visita presencial en destino.

\*Traveler Doctor es un servicio de asesoramiento complementario a la asistencia médica presencial.

## Servibag

Servicio de búsqueda y rastreo de equipaje perdido en cualquier parte del mundo y con cualquier aerolínea.

Una vez el asegurado notifique la pérdida de su equipaje, siempre dentro de las 24 horas siguientes a su llegada a destino, realizaremos en nombre del asegurado todas las gestiones necesarias para recuperar el equipaje.

Además cuentan con personal que tiene acceso a los sistemas de búsqueda de equipaje de las aerolíneas, quienes se encargarán de mantenerlo informado constantemente acerca de la situación de su equipaje.

## Servifly

A través de la cobertura 10.1. DERECHO A COMPENSACIÓN (Art. 7. Rgto. (CE) 261/2004) el asegurado cuenta con un servicio para la gestión de la solicitud de compensaciones previstas por el Reglamento Europeo (CE) 261/2004, para casos de retraso en relación con la hora prevista debido a la denegación de embarque o a la cancelación.

Una vez el asegurado nos notifique el retraso en relación con la hora prevista del vuelo, nosotros realizaremos, en su nombre, todas las gestiones necesarias para tramitar la reclamación con la aerolínea.

De este modo el asegurado no tendrá que encargarse de realizar los trámites ante la aerolínea, y en caso de cumplirse los requisitos marcados en la normativa, se abonará la indemnización establecida (superior a lo que establece el Reglamento), a través de este servicio.



**Intermundial**  
Travel insurance in motion