

Multi-assistência

Seguro Multi-assistência de Viagem

Condições Gerais

ERGO-MULTIASSISTÊNCIA_V032019_0519_PT

Entre ERGO Seguros de Viaje, Sucursal en España, em Livre Prestação de Serviços em Portugal, doravante designada como SEGURADORA, representado por Predictable, Lda., Agência Subscritora, e o TOMADOR DO SEGURO mencionado nas Condições Particulares, estabelece-se um contrato de seguro que se regula pelas Condições Gerais, Especiais e Particulares desta apólice, de harmonia com as declarações constantes na proposta que lhe serviu de base e da qual faz parte integrante.

Este contrato de seguro regula-se pelo Decreto-lei nº 72/2008, de 16 de Abril, bem como pelas normas correspondentes da lei comercial e da lei civil.

DEFINIÇÕES:

Neste contrato entende-se por:

SEGURADORA: ERGO Seguros de Viaje Sucursal en España em Livre Prestação de Serviços em Portugal, representada por Predictable, Lda. Agência Subscritora, com sede social em Av. Isla Graciosa, 1 San Sebastián de los Reyes, (Madrid), que assume o risco pactuado contratualmente; correspondendo à Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn (Alemanha), o controlo e a supervisão da actividade, sem prejuízo do controlo de conduta de mercado efectuado em Portugal pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

SUBSCRITORA: A Predictable Lda., que é uma Sociedade de Mediação de seguros, com sede social em Consiglieri Park Estrada Consiglieri Pedroso, 71 Edifício D 2º Dtº Queluz de Baixo 2730-055 Barcarena, devidamente registada na autoridade de supervisão portuguesa, a ASF nº 419468681 que representa em Portugal a ERGO Seguros de Viaje Sucursal en España mediante os devidos poderes de representação que lhe permitem atuar em nome e por conta da Seguradora descrita nas Condições Particulares.

TOMADOR DO SEGURO: A pessoa física ou jurídica que, juntamente com a SEGURADORA, subscreve esta apólice, à qual correspondem as obrigações que da mesma derivem, salvo as que pela sua natureza devam ser cumpridas pelo SEGURADO.

SEGURADO: A) Modalidade Anual e Anual Longa Estadia: Todas aquelas pessoas notificadas pelo Tomador do seguro que constem na listagem anexa ao Contrato. B) Modalidade Temporária ou Flutuante: Todas aquelas pessoas que constem na notificação de viagem que o Tomador do seguro enviar para a seguradora, com indicação do destino, data de início e duração da mesma e, sempre, antes do início da mesma.

FAMILIARES: Serão considerados familiares do SEGURADO, o seu cônjuge, companheiro em união de facto ou pessoa que conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA, os seus familiares de primeiro e segundo grau de consanguinidade (pais, filhos, avós e netos) assim como tios, sobrinhos, enteados, meios irmão, irmãos sem laços de sangue, sogras, cunhados, genros e noras.

DOMICÍLIO DO SEGURADO: O da sua residência em Portugal, salvo em caso de apólices contratadas para viagens receptivas.

BENEFICIÁRIO: A pessoa física ou jurídica, que prévia cessão pelo SEGURADO, resulta titular do direito à indemnização.

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

(Modalidade Anual): Por viagem entender-se-á qualquer deslocação que realizar fora do seu domicílio, a partir da saída do mesmo e até ao seu regresso, não sendo consideradas viagens as estadias curtas que, durante o período de cobertura, possa ter no domicílio próprio.

RECEPTIVO: Qualquer tipo de viagem com destino a Portugal, quando o SEGURADO tem o seu domicílio no estrangeiro. Para efeitos das prestações das garantias e limites de indemnização descritos em cada uma das mesmas, o domicílio do SEGURADO é o da sua residência habitual nos seus diferentes países de origem, pelo qual, sempre que apareça a palavra Portugal, entender-se-á que é o país de origem do SEGURADO. As garantias de assistência serão válidas, unicamente, a mais de 30 quilómetros do domicílio habitual do SEGURADO, no seu país de origem.

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

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

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

ATIVIDADE DESPORTIVA: Para efeitos desta apólice, será considerado se a viagem segurada se realiza com o fim expresso de realizar uma atividade desportiva. Por outro lado, de acordo com o seu nível de risco, a prática desportiva será agrupada, em cada caso, segundo se detalha em seguida.

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

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

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

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

As viagens que não tiverem como finalidade realizar uma atividade desportiva terão uma cobertura para as atividades dos grupos A e B. É necessária a **prévia autorização expressa do SEGURADOR e mediante prémio adicional acordado, poderá alargar-se à cobertura da apólice das atividades do grupo C.**

As viagens que tiverem como finalidade realizar uma atividade desportiva terão cobertura ao abrigo desta apólice para as atividades do grupo A. É necessária a **prévia autorização expressa do SEGURADOR e mediante prémio adicional acordado, poderá alargar-se à cobertura da apólice das atividades dos grupos B e C.**

Em caso algum serão cobertas por esta apólice as atividades do grupo D, assim como a participação em competições desportivas, oficiais ou privadas, treinos, provas e apostas.

Para efeitos desta apólice entender-se-á sempre por “competição” todas as ocasiões em que a atividade desportiva se realizar no âmbito de uma ação ou evento cuja organização esteja a cargo de terceiros que não o TITULAR e/ou o SEGURADO.

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

ACIDENTE: Entende-se por acidente a lesão corporal derivada de uma causa violenta, súbita, externa e alheia à vontade do segurado, que produza invalidez permanente, total ou parcial, ou morte.

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

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

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

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

PANDEMIA: Doença epidémica que alcança a fase 5 de alerta de pandemia de acordo com a classificação da OMS, quando se propagou pelo menos em dois países de uma região da OMS.

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

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

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

NORMAS QUE REGULAM O SEGURO EM GERAL

1. EXTENSÃO GEOGRÁFICA

As garantias deste seguro têm efeito em todo o mundo, sendo válidas para uns países ou para outros, segundo a opção indicada nas Condições Particulares.

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

As garantias de assistência serão válidas unicamente, a mais de 30 quilómetros do domicílio habitual do segurado, excepto nas Regiões Autónomas de Madeira e dos Açores, onde o serão a mais de 15 quilómetros.

2. EFEITO E DURAÇÃO DO CONTRATO

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

Na modalidade anual, se dois meses antes do vencimento do prazo de vigência nenhuma das partes tiver notificado de forma fidedigna a sua vontade de rescisão do contrato, este considerar-se-á prorrogado por um novo período de um ano e assim sucessivamente.

3. MODALIDADES DE CONTRATO

Mediante as presentes Condições, poderão ser contratadas diferentes modalidades de apólice:

3.1. Modalidade Anual:

Aquela em que o período de cobertura se estende durante um ano a partir da data de efeito do contrato, mas a duração das viagens ou estadias fora do domicílio habitual do SEGURADO, não poderão ultrapassar 90 dias consecutivos.

3.2. Modalidade Anual Longa Estadia:

Aquela em que o segurado pode permanecer em viagem os 365 dias do ano consecutivamente.

3.3. Modalidade Flutuante:

Será contratada para viagens, de duração fixa ou variável, cujo período de cobertura estará determinado pelas informações fidedignas de viagem disponibilizadas pelo TOMADOR à SEGURADORA. As pessoas seguradas na modalidade Flutuante, serão notificadas mensalmente pelo Tomador, e/ou no momento da venda ou reserva da viagem, mediante forma fidedigna.

3.4. Modalidade Temporária:

É aquela onde a duração da cobertura, expressa em número de dias consecutivos e, no máximo de 365 dias, é o resultado da escolha realizada pelo segurado e esteja indicada nas Condições Particulares.

4. EFEITO E DURAÇÃO DAS GARANTIAS

a) Despesas de Cancelamento da Viagem motivadas pela pessoa segura e pelo operador/transportista: Esta garantia deve ser contratada desde o momento da realização da reserva da viagem até que a mesma se confirme. Assim mesmo, poderá ser contratada durante os 7 dias seguintes à confirmação da reserva, nesse caso será aplicado um **período de carência de 72 horas** a contar da data de contratação do seguro.

b) Resto de garantias: O seu efeito começa no dia de início da viagem e concluem com o fim da mesma, segundo as condições de viagem escolhidas e notificadas pelo TOMADOR à SEGURADORA. Quando o seguro for contratado uma vez iniciada a viagem, será aplicado um **período de carência de 72 horas** a contar do momento da contratação do seguro e ficarão sem efeito as garantias relacionadas com o roubo da bagagem segura.

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

5. VIAGENS PARA ZONAS DE RISCO/GUERRA

As reclamações por danos pessoais ou materiais ocorridos em zonas para as quais o Ministério de Negócios Estrangeiros de Portugal tenha emitido uma recomendação para não realização de viagens no momento da inclusão da PESSOA SEGURA (por exemplo, por ataques terroristas ou catástrofes naturais), estarão excluídos de cobertura.

Se esta recomendação tiver sido emitida quando a PESSOA SEGURA se encontrar no destino, a cobertura do seguro prolongar-se-á por um período de 14 dias, a partir do momento em que tenha acontecido essa mesma recomendação. A SEGURADORA deverá ser informada durante o dito período, e a PESSOA SEGURA decidirá se abandona essa área ou se aceita a emissão de um suplemento na sua apólice onde podem ainda ser fixadas novas condições de cobertura a critério da SEGURADORA.

6. SANÇÕES E EMBARGOS INTERNACIONAIS

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

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

7. RESCISÃO DE APÓLICES

Na modalidade de Apólice Flutuante, esta ficará automaticamente rescindida se decorrerem 6 meses consecutivos sem que o TOMADOR transmita à SEGURADORA nenhuma comunicação sobre segurados.

8. PAGAMENTO DO PRÉMIO

O prémio, incluídos os impostos correspondentes, será satisfeito pelo TOMADOR no momento da emissão do contrato. O prémio não sujeita a retorno uma vez que qualquer das garantias abrangidas pela política tinha levado a efeito.

No caso de apólices flutuantes, a SEGURADORA, periodicamente, determinará o prémio a satisfazer pelo TOMADOR em função dos segurados que este lhe tenha notificado, antes do início de cada viagem, e em função da tarifa estabelecida nas Condições Particulares: a notificação dos segurados é obrigação essencial para efeitos da operatividade das garantias.

Nesse caso, o TOMADOR pagará no momento da subscrição do contrato, o prémio provisório indicado nas Condições Particulares, que será descontado do prémio determinado segundo o estabelecido no parágrafo anterior. O referido prémio provisório

terá o carácter de mínimo pelo que não haverá direito a reembolso pela SEGURADORA, caso resulte inferior ao calculado por tarifas e número de segurados.

Nas Modalidades Anual e Anual Longa Estadia, o pagamento será realizado no momento da assinatura do contrato, devendo ser realizado em anualidades sucessivas aos respectivos vencimentos mediante a apresentação pela seguradora do recibo de prémio correspondente.

9. RECURSOS CONTRA TERCEIROS

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

10. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

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

11. SINISTROS E PRESTAÇÕES POR ASSISTÊNCIA

A activação das garantias de Assistência será sempre realizada por telefone. As reclamações relativas aos restantes riscos serão realizadas por escrito a qualquer dos canais telemáticos ou físicos que a companhia coloca à disposição da Pessoa Segura.

11.1. Obrigações da PESSOA SEGURA

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

11.2. Assistência à PESSOA SEGURA. Trâmites

- a) A PESSOA SEGURA solicitará a assistência por telefone, devendo indicar o seu nome, o número da apólice do seguro, o lugar e o número de telefone de onde está e a descrição do problema que tem formulado.
- b) A SEGURADORA não se responsabiliza pelos atrasos ou incumprimentos, devidos à força maior ou às especiais características administrativas ou políticas de um determinado país. Em todo o caso, se não for possível uma intervenção directa por parte da Companhia, a PESSOA SEGURA será reembolsada após o seu regresso a Portugal ou, em caso de necessidade, se estiver num país onde não ocorra a circunstância anterior, das despesas ocasionadas e garantidas mediante a apresentação dos comprovativos correspondentes.
- c) As prestações de carácter médico e de transporte sanitário deverão efectuar-se mediante acordo do médico que assista a PESSOA SEGURA com a equipa médica da SEGURADORA. Não ficarão cobertas pela apólice, salvo em caso de força maior e devidamente comprovado que não poderia razoavelmente ter procedido à comunicação devida em momento anterior àquele em que o fez,

as prestações médicas ou de transporte que a PESSOA SEGURA considere unilateralmente requisitar e receber por sua exclusiva vontade, sem autorização nem conhecimento da SEGURADORA.

- d) Se a PESSOA SEGURA tiver direito a reembolso do bilhete não consumido, ao fazer uso da garantia de transporte ou repatriamento, tal reembolso será revertido para a SEGURADORA. Também, em relação às despesas de deslocamento das pessoas seguras, a SEGURADORA apenas fica responsável pelas despesas suplementares exigidas pelo evento no qual excedam os inicialmente previstos pelas PESSOAS SEGURAS.
- e) As indemnizações fixadas nas garantias descritas são complementares de outras prestações que a PESSOA SEGURA tiver direito, ficando este obrigado a efectuar as gestões necessárias para recobrar estas despesas das entidades obrigadas ao pagamento e a ressarcir a SEGURADORA pelas quantias antecipadas.

11.3. Avaliação de danos ou desconformidade na avaliação do grau de invalidez

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

11.4. Pagamento da indemnização.

- a) O pagamento da indemnização será realizado dentro dos vinte dias seguintes da data do acordo amistoso entre as partes.
- b) Se antes deste prazo a SEGURADORA não tiver realizado nenhum pagamento, a PESSOA SEGURA não poderá reclamar juros pelo período anterior.
- c) Para obter o pagamento em caso de falecimento ou invalidez permanente, a PESSOA SEGURA ou os BENEFICIÁRIOS deverão enviar à SEGURADORA os documentos justificativos indicados a seguir, de acordo ao que corresponda:

c.1. Falecimento.

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

c.2. Invalidez Permanente.

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

- d) Para o pagamento ou reembolso de despesas de cancelamento de viagem, deverão ser proporcionados os seguintes documentos:
 - Condições Particulares do seguro.
 - Atestado médico indicando a natureza exacta e a data de início da doença ou das lesões, bem como a impossibilidade de realizar a viagem.
 - Certidão de óbito, se for o caso.
 - Factura paga pelas despesas de cancelamento.
 - Factura do custo das férias.
 - Boletim de inscrição ou de reserva, ou fotocópia do bilhete.
 - Bilhete de Identidade ou documento similar.
 - E, em geral, todo documento que demonstre a natureza, as circunstâncias e a importância do sinistro.

11.5. Não aceitação de sinistro

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

GARANTÍAS

1. BAGAGEM

1.1 Perdas Materiais.

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

- Roubo (para este efeito, entende-se por roubo unicamente a usurpação cometida por meio de violência ou intimidação às

- pessoas ou força nas coisas).
- Avarias ou danos causados directamente por incêndio ou roubo.
 - Avarias e perda definitiva, total ou parcial, ocasionada pelo transportador.

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

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

As jóias e peles apenas estão garantidas contra o roubo e unicamente quando forem depositadas no cofre de um hotel ou se a levar consigo o SEGURADO.

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

Em caso algum ficarão garantidos os roubos da bagagem depositada em furgonetas, devido ao facto de elas carecerem de bagageira com fechadura independente, como é o caso de carrinhas, monovolumes, todo-o-terreno ou semelhantes.

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

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

1.2 Atraso na entrega.

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

Caso a demora ocorra na viagem de regresso, apenas está coberta se a entrega da bagagem atrasar mais de 48 horas a partir do momento da chegada.

Em nenhum caso esta indemnização pode ser acumulada à indemnização base do seguro (1.1 Perdas materiais).

1.3 . Despesas de tramitação por perda de documentos.

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

Não são objecto de esta cobertura e, em consequência, não se indemnizarão os prejuízos derivados da perda ou roubo dos documentos

mencionados ou da sua utilização indevida por terceiros pessoas, assim como aquelas despesas complementares que não sejam as directamente relacionadas com a obtenção de duplicados.

1.4 Abertura e reparação de cofres e caixas de segurança.

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

1.5 . Perda das chaves do domicílio habitual.

Se, como consequência da perda, roubo ou simples extravio das chaves do domicílio habitual do segurado, durante a viagem garantida pela presente apólice, o mesmo tiver necessidade de utilizar os serviços de um serralheiro para entrar em casa depois de regressar da referida viagem, a SEGURADORA assumirá as despesas ocasionadas, mediante apresentação prévia da factura, até ao limite estipulado nas Condições Particulares.

EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta garantia:

- As mercadorias e material de uso profissional, a moeda, as notas de banco, bilhetes de viagem, colecções de selos, títulos de qualquer natureza, documentos de identidade e, em geral, qualquer documento e valores em papel, cartões de crédito, cassetes e/ou discos com memória, documentos registados em bandas magnéticas ou filmados, colecções e material de carácter profissional, próteses, óculos e lentes de contacto. Para estes efeitos, os computadores pessoais não serão considerados como sendo material profissional.**
- O furto, salvo no interior dos quartos de hotel ou apartamento, quando estes estejam fechados à chave. (Para estes efeitos entende-se por furto aquela usurpação cometida por descuido, sem que exista violência nem intimidação a pessoas nem força nas coisas).**
- Os danos devidos ao desgaste normal ou natural, vício próprio e embalagem inadequada ou insuficiente. Os produzidos pela acção lenta das intempéries.**
- As perdas resultantes de que um objecto, não confiado a uma transportadora, tenha sido simplesmente extraviado ou**

esquecido.

- e) O roubo proveniente da prática do campismo ou campismo em caravana em acampamentos livres, ficando totalmente excluídos os objectos de valor em qualquer modalidade de campismo.
- f) Os danos, perda ou roubos, como resultado dos valores e objectos pessoais terem sido deixados sem vigilância num lugar público ou num local colocado ao dispor de vários ocupantes.
- g) A rotura, a não ser que tenha sido produzida por um acidente do meio de transporte, por roubo simples ou com fractura, por agressão à mão armada, por incêndio ou por extinção do mesmo.
- h) Os danos causados de forma directa ou indirectamente por guerra, distúrbios civis ou militares, motim popular, greves, terremotos, pandemias e radioactividade.
- i) Os danos causados de forma intencionada pelo SEGURADO, ou por negligência grave deste último, e os ocasionados por derramamento de líquidos que se encontrem dentro da bagagem.
- j) Todos os veículos a motor, bem como os seus complementos e acessórios.

2. ATRASOS

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

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

2.2. Cancelamento da saída do meio de transporte devido a greve.

Quando a saída do meio de transporte público escolhido pelo segurado for cancelada devido a greve ou conflitos sociais, a SEGURADORA pagará, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, as despesas extra, realizadas pelo segurado para regressar ao seu domicílio.

2.3. Perda de ligações por atraso do meio de transporte.

Se o meio de transporte público se atrasar devido a falha técnica, inclemências climáticas ou desastres naturais, intervenção das autoridades ou outras pessoas pela força, e em consequência deste atraso seja impossível realizar a ligação com o seguinte meio de transporte público fechado e previsto no bilhete, a SEGURADORA pagará até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, as despesas justificadas incorridas no período de espera de alojamento e manutenção.

2.4. Perda do meio de transporte por acidente “in itinere”.

Se, devido a acidente do meio de transporte público ou privado no qual o segurado realiza a ida para o aeroporto, porto marítimo, estação de caminhos-de-ferro ou de autocarro para iniciar a viagem, perdesse o meio de transporte colectivo previsto, a SEGURADORA pagará, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, a título de despesas realizadas durante o tempo necessário para conseguir a ligação com o seguinte meio de transporte.

2.5. Demora de viagem por “Over Booking”.

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

2.6. Demora de viagem na chegada do meio de transporte.

Quando a chegada do meio de transporte público escolhido pelo SEGURADO se atrasar sobre o horário previsto mais de 3 horas, a SEGURADORA reembolsará até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, as despesas justificadas e imprevistas, geradas pelo referido atraso, para continuar ou concluir a viagem, sempre que estas despesas não tenham sido pagas pela transportadora responsável da demora.

Estas garantias não poderão ser acumuladas, nem complementares entre elas, dado que, uma vez produzida a primeira causa de indemnização pelo conceito de demora, as restantes são eliminadas, sempre que tenham a sua origem na mesma causa. As despesas cobertas por estas garantias referem-se, em qualquer caso, às incorridas no lugar onde se produza o atraso.

2.7. Transporte alternativo por perda de ligação.

Caso o meio de transporte público seja atrasado ou cancelado devido a falha técnica, greve ou conflito social, inclemências meteorológicas, desastres naturais, fenómenos extraordinários da natureza, intervenção das autoridades ou outras pessoas pela força e, como consequência disto, seja impossível para a PESSOA SEGURA a ligação com o seguinte meio de transporte público estabelecido e previsto no bilhete, a PESSOA SEGURADA reembolsará, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, as despesas de transporte de regresso para o local de origem ou os custos de transporte alternativo ao destino final.

2.8. Perda de serviços contratados.

Se, como consequência de atraso ou cancelamento do meio de transporte público devido a falha técnica, greve ou conflito social, inclemências meteorológicas, desastres naturais, fenómenos extraordinários da natureza, intervenção das autoridades ou outras pessoas pela força, a PESSOA SEGURA perdesse parte dos serviços inicialmente contratados e incluído na reserva inicial da viagem como, por exemplo, excursões, países a visitar, alojamento, comidas ou qualquer outra circunstância semelhante, o SEGURADOR

indemnizará esta perda até ao limite estabelecido nas Condições Particulares.

2.9. Extensão de viagem.

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

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

3. ACCIDENTES

3.1 Acidentes durante a viagem.

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

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

O limite da indemnização será estipulado:

a) Em caso de morte.

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

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

b) Em caso de invalidez permanente.

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

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

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

b.2. Perda ou inutilidade absoluta.

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

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

O grau de invalidez deverá ser estipulado definitivamente dentro de um ano a contar da data do acidente. Não se tomará em consideração, para o efeito de avaliação da invalidez efectiva de um membro ou de um órgão afectado, a situação profissional do segurado. Se, antes do acidente, o segurado apresentava defeitos corporais, a invalidez causada pelo referido acidente não poderá ser classificada num grau maior àquele que resultaria se a vítima fosse uma pessoa normal do ponto de vista da integridade corporal.

A impotência funcional absoluta e permanente de um membro é assimilável à perda total do mesmo.

Beneficiários:

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

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

1. Cônjuge não separado legalmente ou em união de facto. A existência de união de facto será comprovada mediante certificação da inscrição nalgum dos registos específicos existentes nas comunidades autónomas ou Câmaras Municipais do local de residência ou mediante documento público onde conste a constituição da referida união de facto.

2. Filhos ou descendentes, naturais ou adoptados, bem como aqueles menores de idade que se encontrem sob a protecção da PESSOA SEGURA em regime de acolhimento pré-adoptivo, todos eles em partes iguais.
3. Pais ou ascendentes em partes iguais.
4. Irmãos em partes iguais.
5. Herdeiros legais.

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

O Tomador declara conhecer expressamente que a indemnização máxima em caso de sinistro será de 3.000.000,00€, independentemente do número de segurados afectados.

3.2. Despesas de busca e salvamento.

Na ocorrência de um acidente coberto pelas garantias deste seguro, que origine despesas de busca e salvamento, socorro, transporte ou repatriamento da Pessoa Segura, por meios de salvamento civis, militares ou por organismo de emergência médica alertados para este efeito, a Seguradora reembolsará essas despesas até ao limite estabelecido nas condições particulares.

Caso a gravidade da situação exija a utilização de um helicóptero para a evacuação da Pessoa Segura, a Seguradora assumirá, com a apresentação dos comprovativos de despesas originados, o pagamento do mesmo até ao limite de capital estabelecido nas condições particulares, com um máximo de 3.000 €. Este capital não será acumulado com nenhuma outra garantia.

Se a apólice tiver sido contratada para a prática desportiva do Grupo B ou C (ver capítulo Definições – Actividade Desportiva), com o respectivo sobre prémio, será requisito e condição necessária que tal actividade desportiva seja praticada de forma responsável e sob a monitorização de uma empresa especializada nessa actividade, com pessoal acreditado e que acompanhem a Pessoa Segura em tal actividade.

A prática de Ski está isenta destas condições, sempre que seja realizada dentro das pistas balizadas pela estância de Ski em causa.

3.3. Reembolso de montante indeterminado.

Caso seja vítima de um acidente coberto pelas garantias principais do seguro que provocar a morte ou, por prescrição médica constatada, seja preciso interromper a estadia ou ficar de cama, a seguradora reembolsará por sinistro até a soma diária e com o limite máximo estabelecido nas Condições Particulares, em conceito de montante indeterminado pela perda pecuniária devida à não utilização dos meios de elevação mecânicos e à não assistência as aulas de esqui durante o tempo em que não lhe foi possível praticar este desporto.

EXCLUSÕES

No estão cobertas por esta garantia:

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

Prévia autorização expressa da SEGURADORA e mediante sobretaxa pactuada, poderão ser eliminadas, total ou parcialmente, as exclusões d) e g).

3.4. Acidentes do meio de transporte.

O seguro cobre exclusivamente a indemnização por falecimento do segurado como consequência de:

- a) Acidente em meio de transporte público: avião, barco de carreira regular, comboio ou autocarro de carreira regular onde viaje como passageiro, incluindo a subida e descida nos referidos meios de transporte.

Excluem-se da cobertura do seguro as pessoas que viajarem em aviões particulares de aluguer ou de um unico motor (tanto seja hélice, turbo-hélice, de reacção, etc.) ou em barcos de cruzeiro.

b) Acidente como passageiro em qualquer forma de transporte público (táxi, carro de aluguer com motorista, eléctrico, autocarro, comboio ou comboio suburbano) durante o trajecto directo entre o ponto de saída ou chegada (casa/hotel, etc.) até ao ponto final da viagem (estação, aeroporto, porto de mar, etc.).

Ficam cobertos os menores de 14 anos, até 3.000 €, unicamente no risco de morte e até ao limite fixado nas Condições Particulares se este for menor, para despesas de funeral.

Não ficam garantidas pela apólice, em nenhum dos parágrafos, as viagens com durações superiores a 45 dias consecutivos, realizadas com um mesmo bilhete ou documento de transporte.

O TOMADOR declara conhecer expressamente que **a indemnização máxima em caso de sinistro será de 6.000.000 €, independentemente do número de segurados afectados.**

4. ASSISTÊNCIA

Serviço permanente de 24 horas para a assistência às pessoas que a SEGURADORA coloca ao dispor do segurado.

4.1 Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização.

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

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

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

Em todo o caso, as **despesas odontológicas ficam limitadas a 150,00€**, ficam cobertas as despesas odontológicas que necessitem de um tratamento de urgência (cura, extracções, limpezas de boca e radiologia simples convencional) pelo aparecimento de problemas graves como infecções, dores, traumas ou em consequência de um acidente (tratamento odontológico que seja necessário aplicar na dentição natural).

Se a presente apólice tiver sido contratada para receptivos de viagem e isto for indicado nas Cláusulas Particulares, os limites referidos na garantia de despesas médicas, serão aplicados de forma inversa.

4.1.1. Serviços Saúde

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

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

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

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

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

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

A Pessoa Segura poderá solicitar o serviço de Referência de Especialistas para os problemas médicos anteriormente descritos até 6

meses depois do fim de vigência da apólice.

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

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

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

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

4.2 Despesas de prolongamento de estadia em hotel.

Se o segurado estiver doente ou tiver sofrido um acidente e não for possível o seu regresso na data prevista, quando a equipa médica da SEGURADORA assim o decidir em função dos seus contactos com o médico que o assiste, a SEGURADORA assumirá as despesas não previstas inicialmente pelo segurado motivadas pelo prolongamento da estadia no hotel até aos limites totais, tanto temporais como económicos, fixados nas Condições Particulares.

4.3 Repatriamento ou transporte sanitário de feridos ou doentes.

Em caso de acidente ou doença sofrida pelo segurado, a SEGURADORA assumirá o transporte ao centro hospitalar que disponha das instalações necessárias ou até ao seu domicílio.

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

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

O meio de transporte utilizado em cada caso será decidido pela equipa médica da SEGURADORA em função da urgência e da gravidade do mesmo. Quando o paciente se encontrar num hospital com infra-estrutura adequada para atender satisfatoriamente o problema médico que apresenta o segurado, o transporte sanitário do mesmo poderá ser adiada o tempo suficiente para que a gravidade do problema seja ultrapassada e permita realizar a transferência em melhores condições médicas. **Na Europa e nos países que circundam o Mediterrâneo, poderá inclusivamente ser usado o avião sanitário especialmente acondicionado, após decisão da equipa clínica da Seguradora.**

4.4 Repatriamento ou transporte de falecidos.

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

Também, a SEGURADORA encarregar-se-á do transporte das restantes PESSOAS SEGURAS que o acompanhavam, até aos seus respectivos domicílios em Portugal, supondo que o falecimento acarretou a eles a impossibilidade material de voltar pelos meios inicialmente previstos.

Exclui-se desta garantia o pagamento de ataúde e as despesas de funeral e cerimónia.

4.5 Deslocação de um acompanhante em caso de hospitalização.

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

4.6 . Estadia de um acompanhante deslocado.

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

4.7 . Repatriamento de um acompanhante.

Caso o segurado doente, acidentado ou falecido deva ser repatriado por alguma das causas previstas no parágrafo 4.3. e 4.4., e este viajasse em companhia doutro segurado, a SEGURADORA organizará e será responsável do regresso do acompanhante com o segurado até ao domicílio habitual do mesmo.

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

4.8 . Repatriamento ou transporte de menores e/ou deficientes.

Se o SEGURADO repatriado for menor de 15 anos ou deficiente, a SEGURADORA organizará e será responsável da deslocação, ida e volta de uma pessoa, para o acompanhar no regresso ao seu domicílio.

4.9 Regresso do Segurado por morte de um familiar não seguro.

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

Esta cobertura será também aplicável quando a pessoa falecida possua algum dos parentescos indicados na definição de FAMILIARES com o cônjuge ou companheiro do SEGURADO.

4.10 Regresso do segurado por hospitalização de um familiar não seguro.

No caso da PESSOA SEGURA tenha de interromper a viagem por hospitalização de algum dos seus familiares, em consequência de um acidente ou doença grave que exija um internamento mínimo de 5 dias, e o mesmo se tenha verificado depois da data de início da viagem, a SEGURADORA assumirá os custos do transporte ao lugar de residência habitual em Portugal. Igualmente, a SEGURADORA assumirá o pagamento de um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava na sua viagem a PESSOA SEGURA que antecipou o seu regresso, sempre que esta segunda pessoa se encontrar, por sua vez, segura por esta apólice.

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

4.11 Regresso antecipado por sinistro grave no lar ou escritório profissional.

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

4.12 Despesas de funeral.

A SEGURADORA ficará responsável do custo, previamente justificado, até ao limite fixado nas Condições Particulares do acondicionamento, transporte e enterro do cadáver do segurado falecido, até qualquer cemitério de Portugal ou crematório livremente escolhido pelos familiares do falecido, independentemente do local de ocorrência e causa do óbito.

Exclui-se desta garantia o pagamento do caixão habitual.

4.13 . Envio urgente de medicamentos não existentes no estrangeiro.

Se o segurado deslocado no estrangeiro tiver usado a garantia de assistência médica, indicada no parágrafo 4.1., a SEGURADORA será responsável de procurar e enviar o medicamento necessário pelo meio mais rápido, caso não exista no país onde se preste a assistência.

4.14 Transmissão de mensagens.

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

4.15 Ajuda na localização e envio de bagagens.

Em caso de perda de bagagens, a SEGURADORA prestará a sua colaboração no pedido e tramitação de busca e localização e assumirá os custos de expedição até ao domicílio do segurado.

4.16 Ajuda na Viagem.

Quando o segurado necessitar de conhecer qualquer informação relativa aos países que vai visitar, como por exemplo: formalidades de entrada, vistos, divisa, regime económico e político, população, língua, situação sanitária, etc., a SEGURADORA disponibilizará a referida informação geral se esta lhe for pedida, através de chamada telefónica ao número indicado na presente apólice.

4.17 Substituição do segurado por Repatriamento.

Quando for realizada um repatriamento por doença, acidente ou falecimento do segurado deslocado no estrangeiro, a SEGURADORA colocará à disposição do TOMADOR um bilhete de transporte, para a pessoa que tenha de substituir na sua função o segurado repatriado.

Uma vez recuperado o segurado repatriado da sua doença ou acidente, se o TOMADOR o solicitar, a SEGURADORA organizará e será responsável do transporte, novamente, ao lugar de viagem no estrangeiro do referido segurado.

4.18 Substituição do guia ou monitor por repatriação.

Quando exista repatriação devido a doença, acidente ou falecimento do guia ou monitor segurado deslocado no estrangeiro, a

SEGURADORA colocará à disposição do colégio do contratante, um bilhete de transporte, para o guia ou monitor que substitua o SEGURADO repatriado, até aos limites fixados nas Condições Particulares.

4.19 Escolta de restos mortais.

Se não houver ninguém para acompanhar o transporte dos restos mortais da PESSOA SEGURA falecida, a SEGURADORA facilitará à pessoa que designem os familiares do mesmo, um bilhete de ida e volta para efectuar o acompanhamento dos restos mortais.

Se o óbito se produzir no estrangeiro, a SEGURADORA assumirá, as despesas de estadia de dita pessoa ou, em seu lugar, as despesas de estadia de outra pessoa distinta que já se encontre deslocada por estar a viajar na companhia da Pessoa Segura falecida e caso tivesse sido designada pelos familiares como acompanhante do defunto, contra a apresentação dos recibos das despesas incorridas, até ao máximo de três dias e até ao limite referido nas Condições particulares.

4.20 Serviço de intérprete.

Se, por qualquer uma das garantias de assistência, cobertas por esta apólice, o segurado tiver necessidade da presença de um intérprete, numa primeira intervenção, a SEGURADORA disponibilizará uma pessoa que possibilite uma correcta tradução das circunstâncias à SEGURADO, se ele assim o solicitar mediante telefonema para o número indicado nas Condições Particulares da presente apólice.

4.21 Cancelamento de cartões.

Em caso de roubo, furto ou extravio de cartões bancários ou não bancários, emitidos por entidades em Portugal, a SEGURADORA compromete-se, a pedido do segurado, a comunicá-lo à entidade emissora para o seu cancelamento.

4.22 Perda de visitas.

Se em consequência de avaria, atraso no meio de transporte, perda de ligações por incumprimento da companhia aérea ou ainda por condições meteorológicas adversas e atípicas para o local de destino e para as datas da viagem, o SEGURADO vier a perder visitas inicialmente previstas no itinerário contratado, a seguradora indemnizará esta perda até aos limites totais e por dia estabelecidos nas Condições Particulares.

EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta garantia:

- a) As garantias e prestações que não tenham sido solicitadas à SEGURADORA e que não tenham sido efectuadas por ou com o seu acordo, excepto em caso de força maior ou de impossibilidade material demonstrada.
- b) Os sinistros causados por dolo da PESSOA SEGURA, do TOMADOR do seguro, dos BENEFICIÁRIOS ou das pessoas que viajem com a PESSOA SEGURA, assim como qualquer prestação ou assistência médica que a Pessoa Segura solicite quando fique comprovado que realizou a viagem com a finalidade de receber tratamento para as suas doenças, no lugar de destino e suportadas pela apólice e pela SEGURADORA.
- c) Os sinistros acontecidos em caso de guerra, pandemias, manifestações e movimentos populares, actos de terrorismo e sabotagem, greves, detenções por parte de qualquer autoridade por crime não derivado de acidente de circulação, restrições à livre circulação ou qualquer outro caso de força maior, a não ser que o SEGURADO demonstre que o sinistro não tem relação com tais acontecimentos.
- d) A prática das atividades desportivas dos grupos B e C da secção DEFINIÇÕES.
- e) A prática das atividades desportivas do grupo D da secção DEFINIÇÕES.
- f) Os sinistros que tenham como causa as irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.
- g) O resgate na montanha, no mar ou no deserto.
- h) As doenças ou lesões que ocorram em consequência de padecimentos crónicos ou prévios à viagem, conhecidos ou não, bem como as suas complicações ou recaídas.
- i) As doenças e acidentes ocorridos no exercício de uma profissão de carácter manual ou que requer esforço físico intenso.
- j) Suicídio ou doenças e lesões que resultem da tentativa ou causadas de forma intencionada pelo SEGURADO a si próprio.
- k) Tratamento ou doenças ou estados patológicos produzidos por ingestão ou administração de tóxicos (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem receita médica.
- l) Os custos incorridos em qualquer tipo de prótese.
- m) Partos.
- n) Gravidezes, salvo complicações imprevisíveis nas primeiras 24 semanas de gravidez.
- o) As revisões médicas periódicas, preventivas ou pediátricas.
- p) Qualquer tipo de despesa médica ou farmacêutica produzida como consequência de dolo por parte da PESSOA SEGURA, ou por abandono de tratamento que faça possível a deterioração da saúde.
- q) A odontologia endodontia, periodontia, ortodôncia, obturações ou dentaduras, obturações, apicectomias, implantologia e ferramentas de diagnóstico necessários para realizar esses tratamentos.
- r) Repatriamento ou transporte em avião sanitário, exceto na Europa e nos países que circundam o Mediterrâneo e após a decisão da equipe clínica da Seguradora.

Prévia autorização expressa da SEGURADORA e mediante sobretaxa pactuada, poderão ser eliminadas, total ou parcialmente, as exclusões d) e i).

5. PERDA DE AULAS

Se o objectivo da viagem do SEGURADO for a realização de um curso de estudos:

5.1 Reembolso por falta de assistência a aulas:

Se, como consequência de doença ou acidente do SEGURADO, este for hospitalizado, com uma duração superior a 5 dias, a seguradora indemnizará a partir do primeiro dia de hospitalização em conceito de aulas perdidas, até um máximo de 10 dias e até aos limites totais e por dia referidos nas Condições Particulares.

5.2 Viagem de compensação:

Se o SEGURADO foi repatriado ao seu domicílio, como consequência de doença ou acidente e ainda restasse por desfrutar 25% ou mais da duração da viagem, a seguradora pagará um bilhete de ida e volta para o lugar onde desenvolvia os seus estudos, se o SEGURADO decidir prosseguir o curso, dentro de um ano a partir da data da repatriação ao seu domicílio.

6. RESPONSABILIDADE CIVIL

6.1 Responsabilidade civil privada.

A SEGURADORA assume o pagamento, até ao montante indicado nas Condições Particulares, as indemnizações pecuniárias que, ao abrigo da ley civil, ou disposições similares previstas pelas legislações estrangeiras, o SEGURADO tivesse a obrigação de satisfazer, na sua condição de pessoa privada, como responsável civil de danos corporais ou materiais causados de forma involuntária durante a viagem, a terceiros, nas suas pessoas, animais ou coisas. Não têm a consideração de terceiros o TOMADOR do seguro, o resto dos Segurados por esta apólice, os seus cônjuges, companheiro de facto inscrito como tal num Registo de carácter oficial, ascendentes e descendentes ou qualquer outro familiar que conviva com qualquer um de ambos, bem como os seus sócios, assalariados e qualquer outra pessoa que de facto ou de direito dependam do TOMADOR ou do SEGURADO, enquanto actuem no âmbito da referida dependência.

Neste limite ficam incluídos o pagamento de custas e despesas judiciais, bem como a constituição das fianças judiciais exigidas ao SEGURADO.

6.2 Responsabilidade civil do professor/tutor.

A SEGURADORA assume o pagamento, até ao montante indicado nas Condições Particulares, das indemnizações pecuniárias que, ao abrigo da ley civil, ou disposições similares previstas pelas legislações estrangeiras, se encontre obrigada a pagar ao SEGURADO, na sua condição de guia, professor, Tutor ou Responsável do grupo de estudantes ao qual acompanha na viagem, como civilmente responsável de danos corporais ou materiais causados involuntariamente durante o viagem a terceiros nas suas pessoas, animais ou coisas, pelos referidos alunos menores confiados ao seu controlo ou vigilância.

Não têm a consideração de terceiros o TOMADOR do seguro, os restantes Segurados por esta apólice, os seus cônjuges, casal de facto inscrito como tal num Registo de carácter oficial, local, autonómico ou nacional, ascendentes e descendentes ou qualquer outro familiar que conviva com qualquer um deles, bem como os seus sócios, assalariados e qualquer outra pessoa que de facto ou de direito dependa do TOMADOR ou do SEGURADO, enquanto actuem no âmbito da referida dependência.

Ficam compreendidos o pagamento das custas de parte e despesas judiciais quando correspondam à defesa do SEGURADO e seja civilmente responsável, bem como a constituição de cauções judiciais exigidas ao mesmo.

EXCLUSÕES

Não estão 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 qualquer actividade profissional, sindical, política ou associativa.**
- c) **As multas ou sanções impostas por Tribunais ou autoridades de qualquer tipo.**
- d) **A responsabilidade decorrente da prática das atividades desportivas do grupo D da secção DEFINIÇÕES.**
- e) **Os danos aos objectos confiados, por qualquer título, ao SEGURADO.**

7. CANCELAMENTO DE VIAGEM

7.1. Despesas por cancelamento de viagem

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

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

1. Por motivos de saúde:

1.1. Falecimento, acidente corporal grave ou doença grave:

- Da PESSOA SEGURA ou qualquer pessoa daqueles indicados na definição FAMILIARES. No caso dos descendentes de primeiro grau terem menos de 24 meses de idade, não é exigido que a sua doença seja de carácter grave.

- Esta cobertura será também aplicável quando a pessoa hospitalizada ou falecida tenha algum dos parentescos anteriormente mencionados com o cônjuge, companheiro em união de facto ou pessoa que como tal conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA.
- Da pessoa responsável pela custódia dos filhos menores de idade ou familiares incapacitados que estiverem legalmente a cargo da pessoa segura, durante a viagem desta.
- Do superior directo da PESSOA SEGURA, no seu posto de trabalho, sempre que esta circunstância o impeça de realizar a viagem e por exigência da Empresa da qual é empregado.

Em relação ao PESSOA SEGURA, por doença grave entende-se uma alteração da saúde que implique hospitalização ou necessidade de ficar acamado, nos 7 dias prévios à viagem, e que, medicamente, impossibilite o início da viagem na data prevista.

Por acidente grave entende-se um dano corporal, não intencionado por parte da vítima proveniente da acção súbita de uma causa externa e que, a juízo de um profissional médico, impossibilite o início da viagem da PESSOA SEGURA data prevista. Quando a doença ou acidente afecte alguma das pessoas citadas, distintas da PESSOA SEGURA entender-se-á como grave quando implique hospitalização ou acarrete risco de morte iminente.

- 1.2. Quarentena médica em consequência de um acontecimento accidental.
- 1.3. Notificação para intervenção cirúrgica da PESSOA SEGURA, sempre que já estivesse em lista de espera no momento de contratar tanto a viagem, como o seguro.
- 1.4. Chamada para exames médicos da PESSOA SEGURA ou familiar do primeiro grau, realizada pelos Serviços de Saúde Pública com carácter de urgência, sempre que estejam justificados pela gravidade do caso.
- 1.5. Notificação para transplante de órgãos da PESSOA SEGURA ou familiar do primeiro grau, sempre sempre que já estivesse em lista de espera no momento de contratar tanto a viagem, como o seguro.
- 1.6. Necessidade de ficar acamado por parte da PESSOA SEGURA, seu cônjuge, companheiro de facto ou pessoa que como tal conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA, por prescrição médica como consequência de uma gravidez de risco, sempre que este estado de risco tenha começado depois da contratação da apólice.
- 1.7. Complicações graves no estado de gravidez que, por prescrição médica, obriguem a guardar repouso ou exijam a hospitalização da PESSOA SEGURA, o seu cônjuge, companheiro de facto ou pessoa que como tal conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA, sempre que as referidas complicações tenham ocorrido depois da contratação da apólice e ponham em grave risco a continuação ou o necessário desenvolvimento da dita gravidez.
- 1.8. Parto prematuro da PESSOA SEGURA.

2. Por causas legais:

- 2.1. Convocatórias, como parte, testemunha ou júri de um Tribunal Civil, Penal, de Trabalho ou Família. Ficarão excluídos os casos em que a Pessoa Segura seja notificada por processos iniciados antes da contratação da viagem e do seguro. Para as restantes presenças a citação deve ser posterior à data de contratação da viagem e do seguro.
- 2.2. Convocatória como membro de uma mesa eleitoral, para eleições de âmbito estatal autonómico ou municipal.
- 2.3. Convocatória para apresentação e assinatura de documentos oficiais.
- 2.4. Entrega de uma criança em adopção, que coincida com as datas previstas da viagem.
- 2.5. Citação em processo de divórcio.
- 2.6. Não concessão, inesperada, de vistos.
- 2.7. Retenção por parte das autoridades policíacas, por motivos não relacionados com delitos.
- 2.8. Multa de trânsito cujo valor seja superior a 600 €, sempre que a infracção cometida, ou o conhecimento da multa resultante seja posterior à data de contratação do seguro.
- 2.9. Cassação da carta de condução. Sempre e quando se utilize o veículo como meio de locomoção para a realização da viagem e desde que nenhum dos acompanhantes da PESSOA SEGURA a pudesse substituir na condução do veículo.

3. Por motivos laborais:

3.1. Despedimento da PESSOA SEGURA, sem que esse despedimento seja resultado de um processo disciplinar.

Não obstante o anteriormente mencionado e sempre que não se proceda ao cancelamento da viagem por parte da Pessoa Segura. Estarão seguras por esta cobertura as pessoas físicas titulares ou co-titulares de um empréstimo para financiar uma viagem e que se encontrem a trabalhar por conta de outrem no momento de contratação da viagem e do seguro.

Terão direito a esta cobertura de desemprego quando:

- 1) A extinção do seu contrato de trabalho ocorra posteriormente à contratação da apólice e antes do início da viagem por alguma das seguintes circunstâncias:
 - a) Por despedimento colectivo
 - b) Por morte ou incapacidade do seu empresário em nome individual e sendo esta a causa que determine a extinção do contrato de trabalho
 - c) Por despedimento ilegal
 - d) Por despedimento ou extinção do contrato baseado em causas objectivas
- 2) Se no momento da comunicação da extinção do contrato de trabalho se encontrar pendente o pagamento de prestações do financiamento;
- 3) Se a Pessoa Segura decidir continuar a viagem e esta se tenha realizado.

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

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

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

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

Quando o sinistro tiver cobertura por alguma das causas laborais mencionadas, para além da Pessoa Segura, também estarão cobertos pela presente garantia, o seu cônjuge e filhos menores de idade também seguros na mesma viagem e sempre que residam no mesmo domicílio da Pessoa Segura.

4. Por causas extraordinárias:

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

5. Outras causas:

- 5.1. Declaração de rendimentos corretiva solicitada pela Autoridade tributária e que tenha como resultado um montante adicional a pagar pela PESSOA SEGURA superior a a 600 €.
- 5.2. Cancelamento da pessoa que acompanharia a PESSOA SEGURA na viagem, inscrita ao mesmo tempo que a PESSOA SEGURA e segurada por este mesmo contrato, sempre que a cancelamento tenha a sua origem numa das causas enumeradas anteriormente e, devido a elas, tenha a PESSOA SEGURA que viajar sozinho.
- 5.3. Avaria ou acidente no veículo propriedade da PESSOA SEGURA que impossibilite a PESSOA SEGURA de iniciar a viagem. Não obstante o anterior e sempre que não se tivesse procedido ao cancelamento da viagem por parte da pessoa segura, a Seguradora garante o reembolso das despesas razoáveis e justificadas do aluguer de uma viatura para continuar a sua viagem, tal como estava inicialmente previsto. O montante máximo garantido pela seguradora será a menor das seguintes importâncias:
 - a) 50% das despesas de cancelamento que tivessem sido originados pelo cancelamento da viagem, no momento da avaria ou acidente;
 - b) 50% do capital seguro na garantia de cancelamento de viagem

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

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

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

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

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

EXCLUSÕES

Não estão garantidas as anulações que tenham sua origem em:

- a) **Tratamentos estéticos, check-ups periódicos, curas, contra-indicações de viagens aéreas, vacinações, impossibilidade de continuar em certos destinos o tratamento medicinal preventivo aconselhado, interrupção voluntária de gravidez.**
- b) **Doenças psíquicas, mentais e depressões sem hospitalização ou que justifiquem uma hospitalização inferior a sete dias.**
- c) **Doenças crónicas ou pré-existente, conhecidas ou não pela pessoa segura no momento de contratação do seguro.**
- d) **Em geral, todos os cancelamentos que resultem de causas ocorridas no momento de contratação da apólice, conhecidas ou não pelo TOMADOR e/ou a PESSOA SEGURA.**
- e) **A participação em apostas, duelos, crimes, brigas, salvo em casos de legítima defesa.**
- f) **Terrorismo.**
- g) **A não apresentação dos documentos indispensáveis em toda a viagem, tais como passaporte, visto, bilhetes, cartão ou certificados de vacinação.**
- h) **Complicações do estado de gravidez, salvo o indicado nos parágrafos 1.6, 1.7 y 1.8 da presente Garantia de Despesas de Cancelamento.**
- i) **Os sinistros que tenham como causa as irradiações procedentes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.**
- j) **Pandemias.**

8. REEMBOLSO DE FÉRIAS

8.1. Reembolso de férias

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

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

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

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

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

O montante do reembolso obter-se-á dividindo o custo total dos serviços contratados pelo número de dias da viagem estabelecido nas Condições

Particulares da apólice e multiplicando, a seguir, o montante diário, obtido mediante esse cálculo, pelo número de dias da viagem perdidos.

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

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

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

EXCLUSÕES

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

- a) Os regressos antecipados que não tenham sido comunicados à SEGURADORA e que não tenham sido efectuados por ou com o seu acordo, salvoem caso de força maior ou de impossibilidade material demonstrada.
- b) Os sinistros causados por actos dolosos da PESSOA SEGURA, ou do TOMADOR DO SEGURO, dos BENEFICIÁRIOS ou das pessoas que viajem com a PESSOA SEGURA.
- c) Qualquer reembolso solicitado naqueles casos em que o regresso da PESSOA SEGURA tenha sido feito na data prevista para a finalização da viagem ou posteriormente à mesma.
- d) As doenças ou lesões produzidas como consequência de patologias crónicas ou prévias à viagem, bem como suas complicações ou recaídas.
- e) Doenças que estejam sob tratamento ou tenham cuidados médicos dentro dos 30 dias anteriores, tanto à data de reserva da viagem como à data de inclusão no seguro.
- f) Doenças psíquicas, mentais e depressões sem hospitalização ou que justifiquem uma hospitalização inferior a sete dias.
- g) As doenças e os acidentes sobrevividos no exercício de uma profissão de carácter manual.
- h) Suicídio, doenças e lesões resultantes da tentativa de suicídio ou causadas intencionalmente pela PESSOA SEGURA sobre si mesma.
- i) Tratamentos, doenças, ou estados patológicos causados pela ingestão ou administração de substâncias tóxicas (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem prescrição médica.
- j) Partos.
- k) Gravidez, salvo complicações imprevisíveis nas primeiras 24 semanas de gestação.
- l) A participação em apostas, duelos, crimes, brigas, salvo em casos de legítima defesa.
- m) Terrorismo.
- n) Tratamentos estéticos, check-up periódico, curas, contra-indicações de viagens aéreas, vacinações, impossibilidade de continuar em certos destinos o tratamento medicinal preventivo aconselhado, interrupção voluntária de gravidez.
- o) A não apresentação por qualquer causa dos documentos indispensáveis em toda a viagem, tais como passaporte, visto, bilhetes, cartão ou certificados de vacinação.
- p) Os sinistros que tenham como causa as irradiações procedentes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.
- q) Pandemias.

9. CANCELAMENTO DA VIAGEM PELO OPERADOR/TRANSPORTISTA

9.1. Despesas de cancelamento

Se o cancelamento da viagem pelo Operador/Transportista ocorrer antes da data início da viagem, devido a: Guerra, invasão, actos de inimigo estrangeiro, hostilidades ou operação bélica (seja a guerra ser declarada ou não), guerra civil, rebelião, levantamento militar, insurreição, revolução, poder militar usurpado, greves, motins, comoção civil, actos de terrorismo, as condições climáticas e ou actos de natureza que tenham origem em evento causado pelas seguintes forças da natureza e que tenham uma consequência catastrófica: incêndio, inundação, terremoto, explosão, tsunami, erupção vulcânica, deslizamento de terra, avalanches, furacão, ciclone, tempestades, neve e a pessoa segura não aceite a viagem alternativa oferecida pelo Operador/Transportista, a Seguradora reembolsará as despesas de cancelamento da viagem, devidamente justificadas, até ao limite estipulado nas condições particulares.

O Tomador y a Pessoa Segura declaram conhecer expressamente que a indemnização máxima em caso de sinistro gerado pelo mesmo evento será de 150.000,00 €, independentemente do número de segurados afectados.

EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta garantia:

1. Eventos ou circunstâncias que sejam notórios ou do conhecimento público antes da subscrição do seguro, ou da contratação da viagem
2. A fraude, falsidade, má-fé ou outros meios fraudulentos, bem como documentos falsos para justificar um sinistro.
3. Os actos intencionados, criminais ou contrários à ordem pública, onde o tomador do seguro ou a pessoa segura sejam os autores materiais ou morais, ou que sejam cúmplices.
4. Todos os serviços contratados directamente no destino da viagem.
5. O transporte em aviões militares
6. As viagens onde as autoridades locais do destino, dos pontos de ligação, ou do país de origem, publicaram uma recomendação para não viajar e esta publicação seja anterior à data de contratação do seguro.
7. A vontade unilateral da pessoa segura de não iniciar a viagem, por qualquer causa não mencionada nesta garantia.

DISPOSIÇÕES ADICIONAIS

PROTEÇÃO DE DADOS DE CARÁCTER PESSOAL

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

QUEM TRATA OS SEUS DADOS?

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

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

PARA QUE FINALIDADES SÃO TRATADOS OS SEUS DADOS?

Para cumprir as nossas obrigações e, desta forma, são necessariamente tratados para i) cumprir as normas, bem como ii) as apólices de seguro contratadas, tomando para isso decisões automatizadas ou realizando perfis mínimos ou estudos em função de cada viagem para fixar o preço do seguro, ou iii) responder aos seus pedidos para contratá-los. iv) Também para anonimizar os seus dados com vista a cumprir obrigações de solvência impostas pela legislação.

Para o informar sobre as nossas ofertas, melhorar a qualidade e tratá-lo de forma personalizada, sempre que seja cliente e nos tenha facultado os seus dados. Também, adicionalmente, nestes casos, e permitindo sempre o exercício do direito de oposição, para i) enviar-lhe comunicações comerciais por qualquer canal dos produtos comercializados pela nossa entidade (produtos de seguros), dentro da sua expectativa razoável de privacidade com base no seu histórico de contratação através de nós, ii) elaborar perfis específicos com dados internos para poder atendê-lo melhor (+Informação na secção «elaboração de perfis», iii) atualizar os seus dados e alimentá-los com dados públicos com fins comerciais e melhor apoio ao cliente, iv) ou criar modelos de comportamento através de dados «pseudonomizados» e anónimos, que também permitam adaptarmo-nos em qualquer altura às suas necessidades e interesses.

POR QUE RAZÃO SÃO TRATADOS OS SEUS DADOS?

Os tratamentos necessários são-no para cumprir a ordem jurídica e os seus contratos, ou pedidos. Os suplementares, se for cliente ou aceitar a nossa política de proteção de dados têm por base o seu consentimento, o qual poderá sempre revogar em detrimento de algum, ou o interesse legítimo, ponderado com o direito à sua privacidade. Esta ponderação foi realizada de acordo com a legislação e os critérios comunicados pelas autoridades em matéria de proteção de dados, sempre tendo presente que com isso podemos melhorar a qualidade dos nossos produtos e serviços para atendê-lo de forma mais personalizada e comunicar-lhe as nossas ofertas.

QUEM PODERÁ VER OS MEUS DADOS?

Apenas a ERGO Seguros de Viaje, salvo se nos tiver dado o seu consentimento para a transferência dos mesmos, ou esta seja imposta por uma norma. Serão também destinatários os fornecedores de um serviço, mas far-se-á sempre com contratos e garantias sujeitos aos modelos aprovados pelas autoridades. Entre os nossos fornecedores contamos com algumas empresas vinculadas, como os serviços de assistência da DKV SERVICIOS, S.A., e da EURO-CENTER HOLDING, S.E. e EURO-CENTER MADRID, S.A., uma multinacional líder no seu setor, através da qual prestamos os serviços de assistência em viagem a nível mundial. Neste caso, e através da EURO-CENTER, podem existir transferências de dados para países terceiros fora da União Europeia, mas apenas será feita mediante pedido da sua parte ao comunicarmos a necessidade de ajuda, quando seja estritamente necessário, e apenas quando necessite de contar com a assistência médica ou material que contratou, pois assim cumprimos o contrato de seguro e executamos o mesmo. Além disso, por vezes, a mesma servirá para protegermos os seus interesses vitais ou os dos restantes segurados.

No caso de interesse legítimo, para controlo de fraude, ou diligências administrativas internas, ou quando o tenha consentido, os seus dados poderão ser cedidos a outras sucursais da ERGO Seguros de Viaje, ou empresas do Grupo ERGO ao qual pertencemos.

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

DURANTE QUANTO TEMPO CONSERVAMOS OS SEUS DADOS?

Salvo se nos tiver facultado o seu consentimento, apenas manteremos os seus dados enquanto for cliente ou a relação consigo se mantiver. A partir desse momento, apenas se conservarão devidamente bloqueados (ou seja, à disposição das autoridades competentes e para a defesa da entidade) os dados mínimos necessários relativos às operações e transações realizadas para poder responder a qualquer reclamação enquanto não tiver prescrito. Normalmente, os prazos aplicáveis são de 10 anos previsto na Lei relativa à prevenção do branqueamento de capitais, caso seja aplicável, e de 5 anos para responder a reclamações de apólices de seguro de viagem, que incluem danos a pessoas. Decorridos esses prazos, será feito o cancelamento final dos mesmos.

Se não for cliente e tiver feito algum pedido de contratação, conservaremos os seus dados enquanto a oferta que lhe apresentamos estiver em vigor, ou no caso de não ter sido fixado um prazo, durante o prazo legal.

QUE DIREITOS TENHO?

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

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

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

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

De acordo com o disposto legalmente, esta Entidade seguradora dispõe de um **Serviço de Atendimento ao Cliente**, que resolverá, no prazo máximo de vinte dias a partir da data da apresentação, as queixas ou as reclamações formuladas pelo tomador, pelos segurados ou seus beneficiários, ou por terceiros prejudicados, que possam resultar da aplicação do presente contrato de seguro.

As queixas e reclamações serão formuladas por escrito e deverão dirigir-se ao Serviço de Atendimento ao Cliente da Entidade, ao seu endereço na Consiglieri Park Estrada Consiglieri Pedroso, nº 71 – Edifício D – 2º Dtº, Queluz de Baixo 2730-055 Barcarena, ou por correio eletrónico para o endereço sac.pt@ergo-segurosdeviagem.pt

Para esse efeito, entender-se-á como **Queixa** qualquer questão que se refira ao funcionamento dos serviços prestados aos segurados pelo SEGURADOR motivada por atrasos, desatenções ou qualquer outro tipo de atuação incorreta que se observe no funcionamento da entidade. En tender-se-á como **Reclamação** a apresentada pelos segurados e que deixe claro, com a pretensão de obter a restituição do seu interesse ou direito, factos con cretos referentes a ações ou omissões da Empresa que, no seu entender, supõem para quem as formula um prejuízo para os seus interesses ou direitos por incumprimento de contratos, do regulamento de transparência e proteção da clientela ou das boas práticas e usos.

PROVEDOR DO CLIENTE

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo serviço de reclamações da ERGO Seguros de Viaje .

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à ERGO Seguros de Viaje às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

Nome da pessoa ou serviço a quem devem ser dirigidas: Provedor do cliente

Morada: Consiglieri Park Estrada Consiglieri Pedroso, nº 71 – Edifício D – 2º Dtº, Queluz de Baixo 2730-055 Barcarena

Email: provedordocliente@ergo-segurosdeviagem.pt

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



**ERGO SEGUROS DE VIAJE,
Sucursal en España**

Tel.351 213 540 064 – Fax 351 213 528 215

info@ergo-segurosdeviagem.pt

O TOMADOR