



You travel. We care.

# SEGURO MULTIASSISTÊNCIA EM VIAGEM

## Seguro de Viagem Anual VIP

### CONDIÇÕES GERAIS

ERV-ANUAL\_VIP\_V022018\_0118

Entre ERV PORTUGAL Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal em Portugal, doravante designada como SEGURADORA, 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:** ERV PORTUGAL Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal em Portugal, com sede social em Avenida da Liberdade, 200, 1250-147 Lisboa, 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).
- **TOMADOR DO SEGURO:** A pessoa física ou jurídica que, juntamente com a SEGURADORA, assina esta apólice, e a quem correspondem as obrigações decorrentes da mesma, salvo aquelas que, por sua natureza, devam ser cumpridas pela PESSOA SEGURA.
- **PESSOA SEGURA:** Cada uma das pessoas físicas, titulares do objecto do seguro e que figuram nas Condições Particulares da apólice, sob este título.
- **FAMILIARES:** Serão considerados familiares 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. Na modalidade de contratação Familiar ficarão seguros um máximo de dois adultos e os menores de 25 anos que pertençam ao agregado familiar.
- **DOMICÍLIO DA PESSOA SEGURA:** Aquele de sua residência em Portugal.
- **BENEFICIÁRIO:** Pessoa física ou jurídica, que mediante a cessão prévia da PESSOA SEGURA, é titular do direito à indemnização.
- **VIAGEM:** Entender-se-á por viagem, todo o deslocamento realizado fora do domicílio habitual da PESSOA SEGURA, a partir da sua saída e até à sua volta ao mesmo, no fim do deslocamento, não se considerando como tal as estadias que possa ter no próprio domicílio durante o período de cobertura.
- **RECEPTIVO:** Todo o tipo de viagem com destino Portugal, na qual a PESSOA SEGURA tiver seu domicílio no estrangeiro. Para efeito das prestações de garantias e limites de indemnização descritos em cada uma delas, o domicílio da PESSOA SEGURA é o da sua residência habitual em seus diferentes países de origem, assim sempre que aparecer a palavra PORTUGAL, entender-se-á que é o país de origem da PESSOA SEGURA. As garantias de assistência serão válidas, somente, a mais de 30 km do domicílio habitual da PESSOA SEGURA, em seu país de origem.
- **BAGAGEM:** Todos os objectos de uso pessoal que a PESSOA SEGURA leve com ele durante a viagem, bem como os expedidos por qualquer meio de transporte.
- **SEGURO A PRIMEIRO RISCO:** A forma de seguro na qual está garantida uma quantidade determinada, até a qual está coberto o risco seguro, com independência do valor total, sem que, portanto, seja de aplicação a regra proporcional.
- **PRÉ-EXISTÊNCIAS CONHECIDAS /NÃO CONHECIDAS:** É considerada uma pré-existência conhecida ou não, como aquela que antes da contratação do seguro ou do início da viagem, estivesse diagnosticada, em tratamento, em estudo e que ainda não fosse possível chegar a um diagnóstico definitivo, ou que tenha sido descoberta à posteriori, durante o processo de gestão do sinistro ou de assistência pelos serviços médicos da Seguradora.
- **ACIDENTE:** Entende-se por acidente a lesão corporal derivada de uma causa violenta, súbita, externa e alheia à intencionalidade da PESSOA SEGURA, que cause invalidez permanente, total ou parcial, ou morte.
- **EPIDEMIA:** Doença que se propaga ao mesmo tempo e num mesmo país ou região a um grande número de pessoas.
- **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.
- **ATIVIDADE DESPORTIVA:** Para efeitos desta apólice, a prática desportiva, de acordo com o seu nível de risco, será agrupada, em cada caso, segundo se detalha em seguida.  
Grupo A: atletismo, actividades em ginásio, cicloturismo, curling, excursionismo, jogging, jogos com bola, jogos de praia e actividades de campismo, caiaque, natação, orientação, paddle surf, pesca, raquetes de neve, segway, caminhada, snorkel, trekking abaixo de 2000 metros de altitude e qualquer outra actividade 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 actividade com características semelhantes.  
Grupo C: airsoft, canyoning, mergulho e actividades 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,

Avenida da Liberdade, 200  
1250-147 Lisboa (Portugal)  
Tel: +351 213 540 064  
[www.erv.pt](http://www.erv.pt)

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 garantias deste seguro estendem-se à prática desportiva das actividades referidas nos grupos A e B.

Em caso algum serão coberta a participação em competições desportivas, oficiais ou privadas, treinos, provas e apostas. Para efeitos desta apólice entender-se-á sempre por “competição” todas as ocasiões em que a atividade desportiva se realizar no âmbito de uma ação ou evento cuja organização esteja a cargo de terceiros que não o TOMADOR e/ou a PESSOA SEGURA.

- PRÉMIO: O preço do seguro. Contém também os impostos legalmente aplicáveis.
- CAPITAL SEGURO: A quantidade fixada nas Condições Gerais e Particulares, que constitui o limite máximo da indemnização ou reembolso a ser paga pela SEGURADORA pelo conjunto dos sinistros ocorridos durante a vigência da apólice.

## NORMAS QUE REGULAM O SEGURO EM GERAL

### 1. EXTENSÃO GEOGRÁFICA

As garantias deste seguro têm efeito em todo o mundo.

Em Portugal as garantias de assistência serão válidas unicamente, a mais de 30 quilómetros do domicílio habitual da PESSOA SEGURA, excepto nas Regiões Autónomas de Madeira e dos Açores, onde o serão a mais de 15 quilómetros.

### 2. EFEITO DO CONTRATO

- a) Despesas de Cancelamento da Viagem: Esta garantia deverá 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) Restantes Garantias: Este contrato surte efeito às 00:00 horas do dia indicado nas Condições Particulares como início da viagem, finalizando às 24 horas do dia indicado nas Condições Particulares. Quando o seguro for contratado uma vez iniciada a viagem, será aplicado um período de carência de 72 horas a contar do momento da contratação do seguro e ficarão sem efeito as garantias relacionadas com o roubo da bagagem segura.

É condição imprescindível para sua entrada em vigor que a PESSOA SEGURA, ou o TOMADOR CONTRATANTE, tenha pagado o recibo do prémio correspondente, estabelecendo-se como domicílio de pagamento o da SEGURADORA.

### 3. DURAÇÃO DO CONTRATO

A vigência do contrato será anual, de acordo com as datas indicadas nas Condições Particulares da apólice.

Se dois meses antes da expiração do prazo anual de vigência, nenhuma das partes notificar a outra, por carta registada da sua vontade de rescisão do contrato, este entender-se-á tacitamente prorrogado por um novo período de um ano, e assim sucessivamente.

Não são garantidas estadias superiores a 34 dias consecutivos.

### 4. 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.

### 5. SANÇÕES E EMBARGOS INTERNACIONAIS

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

Tal resultará igualmente em aplicação no caso de sanções comerciais, económicas ou financeiras e embargos que tenham sido promulgados pelos Estados Unidos da América relativamente ao Coreia do Norte, Crimeia e Síria, desde que não entrem em conflito com as disposições legislativas da União Europeia ou de Portugal.

### 6. RECURSOS CONTRA TERCEIROS

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

### 7. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os Juízes e os Tribunais competentes para qualquer acção derivada deste contrato serão os do local de emissão da apólice. Caso a PESSOA SEGURA não tenha o seu domicílio em Portugal, a jurisdição competente será a dos Juízes e Tribunais da Comarca de Lisboa.

## 8. 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.

### 8.1. Obrigações da PESSOA SEGURA

- a) Assim que o sinistro ocorrer, o TOMADOR DO SEGURO, a PESSOA SEGURA ou os BENEFICIÁRIOS deverão empregar todos os meios que estejam ao seu alcance para minimizar as consequências do mesmo.
- b) A TOMADOR, a PESSOA SEGURA ou seus interessados, deverão avisar a agência na qual compraram a viagem coberta pelo seguro ao momento de ocorrer alguma das causas que possam ser origem de reembolso de despesas de cancelamento de viagem, de acordo ao indicado em tal garantia de Despesas de Cancelamento.
- 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.
- 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 imediatamente, e justificará o acontecido à SEGURADORA.  
Se os objectos forem recuperados antes do pagamento da indemnização, a PESSOA SEGURA deverá tomar posse deles e a SEGURADORA apenas estará obrigada a pagar os danos sofridos.
- 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.

### 8.2. 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.

### 8.3. Avaliação de danos.

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.

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.

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

#### 8.5. 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.

### GARANTIAS

#### 1. BAGAGENS

##### 1.1. Perdas Materiais.

A SEGURADORA garante, até à soma fixada nas Condições Particulares, e salvo as exclusões indicadas nestas Condições Gerais, o pagamento da indemnização das perdas materiais sofridas pela bagagem, durante as viagens e estadias fora do domicílio habitual da PESSOA SEGURA, a consequência de:

- Roubo (a estes efeitos, entende-se por roubo somente a subtracção cometida mediante violência ou intimidação às pessoas ou com a utilização de força).
- Avarias ou danos causados directamente por incêndio ou roubo.
- Avarias e perda definitiva, total ou parcial, ocasionadas pela transportadora.

**Os objectos de valor ficam abrangidos até 50% da soma assegurada sobre o conjunto da bagagem.** Por objectos de valor entendem-se jóias, relógios, objectos de metais nobres, peles, quadros, objectos de arte, prata e ourivesaria em metais preciosos, objectos únicos, telemóveis e seus acessórios, câmaras e complementos de fotografia e vídeo, radiofonia, de registo ou de reprodução de som ou imagem, bem como seus acessórios, material de informática de toda classe, maquetes e acessórios de telecomando, rifles, espingardas de caça, bem como seus acessórios ópticos, cadeiras de rodas e aparelhos médicos.

**As jóias e as peles estão garantidas somente contra roubo e somente quando forem colocadas no cofre de um hotel, ou se a PESSOA SEGURA as leve com ele.**

**As bagagens deixadas em veículos automotores consideram-se asseguradas somente se estiverem na bagageira fechada com chave. Das 22 horas até às 6 horas, o veículo deve permanecer no interior de um parque de estacionamento fechado e vigiado; com excepção dos veículos confiados a uma transportadora.**

**Os objectos de valor deixados no interior da bagageira de um veículo somente ficam amparados quando este estiver numa garagem ou parque de estacionamento vigiado.**

- Fica expressamente derogada a aplicação de regra proporcional em caso de sinistro desta garantia, a ser liquidada a primeiro risco.

##### 1.2. Demora na entrega.

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

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

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

#### EXCLUSÕES

**Não estão cobertas por esta garantia:**

- a) Mercadorias e material de uso profissional, moeda, bilhetes de banco, bilhetes de viagem, colecções de selos, títulos de qualquer natureza, documentos de identidade e, em geral, todo documento e valores em papel, cartões de crédito, fitas e/ou discos com memória, documentos registados em bandas magnéticas ou filmados, colecções e material de carácter profissional, próteses, óculos e lentes de contacto. Para estes efeitos, não se consideram material profissional os computadores pessoais.
- b) O furto, salvo no interior dos quartos de hotel ou apartamento, quando estes estiverem fechados com chave. (Para estes efeitos, entende-se por furto aquela subtracção cometida ao descuido, sem que ocorra violência nem intimidação das pessoas, sem utilização de força).
- c) Os danos devidos a desgaste normal ou natural, vício próprio e embalagem inadequada ou insuficiente. Os danos causados pela acção lenta da intempérie.
- d) As perdas resultantes de objecto, não confiado a uma transportadora, que tenha sido simplesmente extraviado ou esquecido.

- e) O roubo proveniente da prática de campismo ou caravana em acampamentos livres, ficando totalmente excluídos os objectos de valor em qualquer modalidade de acampamento.
- f) Danos, perdas ou roubos, ocasionados por deixar sem vigilância pertences e objectos pessoais num local público ou num local colocado à disposição de vários ocupantes.
- g) A quebra, a menos que seja causada por um acidente do meio de transporte, por roubo simples ou com fractura, por agressão a mão armada, por incêndio ou extinção do mesmo.
- h) Os danos causados directa ou indirectamente por guerra, desordens civis ou militares, rebeliões populares, greves, terremotos, pandemias e radioactividade.
- i) Os danos causados intencionalmente pela PESSOA SEGURA, ou negligência grave deste e os ocasionados por derrame de líquidos que estejam dentro da bagagem.
- j) Todos os veículos motorizados, bem como seus complementos e acessórios.

## 2. ATRASOS

### 2.1. Perda de conexões por atrasos do meio de transporte.

Se o meio de transporte público atrasar devido à falha técnica, inclemências do tempo ou desastres naturais, intervenção das autoridades ou de outras pessoas pela força, e como consequência deste atraso ocorrer a impossibilidade de conexão com o seguinte meio de transporte público fechado e previsto no bilhete, a SEGURADORA abonará até ao limite estabelecido nas Condições Particulares as despesas incorridas na espera.

As despesas cobertas por estas garantias se referem, em todo caso, às incorridas no local onde seja ocasionado o atraso.

## 3. ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS

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

### 3.1. Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização.

A SEGURADORA responsabiliza-se, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, pelas despesas médico-cirúrgicas, farmacêuticas, de hospitalização e ambulância que a PESSOA SEGURA necessite durante a viagem, como consequência de uma doença ou acidente sobrevivendo no transcurso 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 qualquer caso, **as despesas de odontologia limitam-se a 300,00€** 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 in fecções, dores, traumas ou em consequência de uma acidente (tratamento odontológico que seja necessário aplicar na dentição natural)

Se a presente apólice tiver sido contratada para receptivos de viagem e assim tiver sido indicado nas Condições Particulares, os limites citados na garantia de despesas médicas aplicar-se-ão de forma invertida.

### 3.2. Repatriação ou transporte sanitário de feridos ou doentes.

Em caso de acidente ou doença sofrido pela PESSOA SEGURA, a SEGURADORA encarregar-se-á do transporte ao centro hospitalar que disponha das instalações necessárias ou até ao seu domicílio.

Também, a equipa médica da SEGURADORA em contacto com o médico que trate a PESSOA SEGURA supervisionará que o atendimento prestado seja adequado.

Se a PESSOA SEGURA for hospitalizado num centro hospitalar longe de seu domicílio habitual, a SEGURADORA encarregar-se-á do traslado ao domicílio quando este puder ser realizado.

O meio de transporte utilizado em cada caso será decidido pela equipa médica da SEGURADORA em função da urgência e da gravidade do caso. Quando o paciente estiver num hospital com infra-estrutura adequada para atender satisfatoriamente o problema médico que a PESSOA SEGURA apresentar, a repatriação ou o transporte sanitário do mesmo poderá ser postergado pelo tempo suficiente para que a gravidade do problema seja superada permitindo realizar a deslocação em melhores condições médicas. Na Europa e em países junto ao Mediterrâneo, poderá também ser utilizado o avião sanitário especialmente condicionado.

### 3.3. Repatriação ou transporte de falecidos.

Em caso de falecimento da PESSOA SEGURA, a SEGURADORA encarregar-se-á dos trâmites e das despesas de condicionamento e transporte dos 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.

### 3.4. Repatriação ou transporte de menores de idade e/ou deficientes.

Se a PESSOA SEGURA repatriado for menor de 15 anos ou deficiente, a SEGURADORA organizará e responsabilizar-se-á pelo deslocamento, ida e volta de uma pessoa, a fim de acompanhá-lo no regresso ao seu domicílio.



### 3.5. Regresso da Pessoa Segura por falecimento de um familiar não seguro.

Caso a PESSOA SEGURA deva interromper a viagem por falecimento do seu cônjuge, casal de facto ou pessoa que como tal conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA, ou dalgum dos seus ascendentes ou descendentes em primeiro ou segundo grau de consanguinidade (pais, filhos, avôs, netos), irmãos ou irmãs, cunhados ou cunhadas, genros, noras ou sogros, o SEGURADOR assumirá o transporte até ao local da inumação em Portugal e, se for o caso, de um bilhete de regresso para o local onde se encontrava ao ocorrer o evento, ou dois bilhetes de volta quando se trate doutro acompanhante também SEGURO.

Esta cobertura também será aplicável quando a pessoa falecida tenha alguma relação de parentesco antes referida com o cônjuge ou companheiro/a da PESSOA SEGURA.

### 3.6. Regresso da PESSOA SEGURA por hospitalização de um familiar não seguro.

Caso a PESSOA SEGURA deva interromper a viagem por hospitalização do seu cônjuge, casal de facto ou pessoa que como tal conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA, ou dalgum dos seus ascendentes ou descendentes em primeiro ou segundo grau de consanguinidade (pais, filhos, avôs, netos), irmãos ou irmãs, cunhados ou cunhadas, genros, noras ou sogros, como consequência de um acidente ou doença grave que exija um internamento mínimo de 5 dias, e o mesmo tenha ocorrido depois da data de início da viagem, o SEGURADOR assumirá o transporte até ao local de residência habitual em Portugal. Ainda, o SEGURADOR assumirá um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava na sua viagem a PESSOA SEGURA que antecipou o seu regresso, sempre que esta segunda pessoa se encontre por sua vez segurada por esta apólice.

Esta cobertura também será aplicável quando a pessoa hospitalizada tenha alguma relação de parentesco antes referida com o cônjuge ou companheiro/a da PESSOA SEGURA.

### 3.7. Regresso antecipado por sinistro grave no lar ou no domicílio profissional.

A SEGURADORA colocará à disposição da PESSOA SEGURA, um bilhete de transporte para o regresso ao seu lar caso ele deva interromper a viagem devido a graves danos em sua residência principal ou domicílio profissional ocasionados por incêndio, sempre que este tenha acarretado a intervenção dos bombeiros, roubo consumado e denunciado às autoridades policiais, ou inundação grave, que faça imprescindível a sua presença, não podendo ser solucionadas estas situações por familiares directos ou pessoas de sua confiança, sempre que o evento tenha sido ocasionado depois da data de início da viagem. Também, a SEGURADORA encarregar-se-á de um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava a PESSOA SEGURA em sua viagem que antecipou seu regresso, desde que esta segunda pessoa se encontre, por sua vez, assegurada por esta apólice.

### 3.8 Ajuda na localização e envio de bagagens.

No caso de perda de bagagens, a SEGURADORA prestará a sua colaboração na solicitação e gestão de busca e localização, e assumirá as despesas de expedição até ao domicílio da PESSOA SEGURA.

### 3.9 Ajuda em viagem.

Quando a PESSOA SEGURA precisar conhecer qualquer informação referente aos países que vai visitar, como por exemplo: formalidades de entrada, vistos, moeda, regime económico e político, população, idioma, situação sanitária, etc., a SEGURADORA facilitará tal informação geral, se esta for solicitada, mediante chamada telefónica ao número indicado na presente apólice.

### 3.10. Cancelamento de cartões.

Em caso de roubo, furto ou extravio de cartões bancários ou não bancários, emitidos por entidades na Portugal, a SEGURADORA se compromete, a pedido da PESSOA SEGURA, a comunicar a entidade emissora para seu cancelamento.

### 3.11. Terapia de crise no país de residência.

A SEGURADORA assumirá os gastos de um máximo de 10 consultas por cada ocorrência e por cada pessoa segura pela terapia que deva receber a PESSOA SEGURA no caso de, durante a viagem, sofrer uma crise mental grave resultante do facto de ser vítima de uma ocorrência repentina e imprevista tal como um roubo, uma ameaça ou um ataque sobre a sua pessoa, lesões acidentais graves ou outro incidente traumático como, por exemplo, um incêndio, uma explosão, um acidente de viação, uma catástrofe natural, um sequestro ou ataque terrorista.

O tratamento será levado a cabo por um especialista registado e será prestado durante um período máximo de 12 meses posteriores ao incidente em questão. Os gastos devem ser autorizados pela SEGURADORA antes do início do tratamento.

Para ter direito a esta prestação é imprescindível apresentar junto da SEGURADORA uma cópia da queixa feita junto da polícia referente aos factos ocorridos.

## EXCLUSÕES

Não estão cobertas por esta garantia:

- a) As garantias e as prestações que não tenham sido solicitadas à SEGURADORA e que não tenham sido efectuadas por ou com seu acordo, salvo em caso de força maior ou de impossibilidade material demonstrada.
- b) Os sinistros causados por dolo da PESSOA SEGURA, do TOMADOR do seguro, dos BENEFICIÁRIOS ou das pessoas que 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 ocorridos em caso de guerra, pandemias, manifestações e movimentos populares, actos de terrorismo e sabotagem, greves, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de circulação, restrições à livre circulação ou qualquer outro caso de força maior, a menos que a PESSOA SEGURA comprove que o sinistro não tem relação com tais acontecimentos.
- d) A prática das atividades desportivas dos Grupo C e D da secção DEFINIÇÕES.
- e) Os sinistros que tenham como causa as irradiações procedentes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.

- f) O resgate em montanha, mar ou deserto.
- g) As doenças ou as lesões produzidas como consequência de padecimentos crónicos ou prévios à viagem, conhecidos ou não bem como suas complicações ou recaídas.
- h) As doenças e acidentes ocorridos no exercício de uma profissão de carácter manual ou que requer esforço físico intenso.
- i) Suicídio ou doenças e lesões resultantes da tentativa ou causadas intencionalmente pela PESSOA SEGURA a si própria.
- j) Tratamentos, ou doenças, ou estados patológicos causados pela ingestão ou administração de tóxicos (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem prescrição médica.
- k) As despesas incorridas em qualquer tipo de próteses.
- l) Partos.
- m) Gravidez, salvo complicações imprevisíveis nas primeiras 24 semanas de gestação.
- n) Os check-ups médicos, periódicos, preventivos e pediátricos.
- o) Qualquer tipo de despesa médica ou farmacêutica produzida como consequência de dolo por parte da PESSOA SEGURA, ou por abandono de tratamento que faça possível a deterioração da saúde.
- p) A odontologia endodontia, periodontia, ortodontia, obturações ou dentaduras, obturações, apicectomias, implantologia e ferramentas de diagnóstico necessários para realizar esses tratamentos.

#### 4. RESPONSABILIDADE CIVIL

##### 4.1. Responsabilidade civil privada

A SEGURADORA assume o pagamento, até ao montante indicado nas Condições Particulares, das indemnizações pecuniárias que, ao abrigo da lei civil ou disposições semelhantes previstas pelas legislações estrangeiras, a PESSOA SEGURA 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 das Pessoa Seguras 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 da PESSOA SEGURA, 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 à PESSOA SEGURA.

#### EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta garantia:

- a) Qualquer tipo de Responsabilidade que corresponda à PESSOA SEGURA pela condução de veículos a motor, aeronaves e embarcações, bem como pelo uso de armas de fogo.
- b) A Responsabilidade Civil derivada de qualquer actividade profissional, sindical, política ou associativa.
- c) As multas ou sanções impostas por Tribunais ou autoridades de qualquer tipo.
- d) A responsabilidade derivada da prática das atividades desportivas dos Grupos C e D da secção DEFINIÇÕES.
- e) Os danos aos objectos confiados, por qualquer título, à PESSOA SEGURA.

#### 5. CANCELAMENTO DE VIAGEM

##### 5.1. 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.

Quando a doença afecte alguma das pessoas citadas, distintas da PESSOA SEGURA, entender-se-á como grave quando implique hospitalização ou acarrete risco de morte iminente.

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, ou acarrete risco de morte para algum dos familiares citados.

- 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 ou Penal.
- 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, sendo 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 do seguro. 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

#### 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 realizada paralelamente, efectuada pelo Ministério de Economia e Finanças que tenha como resultado um montante a pagar pela PESSOA SEGURA superior 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 viagemEsta 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 que estejam sendo tratadas ou tenham cuidados médicos dentro dos 30 dias anteriores, tanto à data de reserva da viagem como à data de inclusão no seguro, salvo o indicado nos parágrafos 1.3 y 1.5 da presente Garantia de Despesas de Cancelamento.
- 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.

#### 6. REEMBOLSO DE FÉRIAS

##### 6.1. 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.

O capital seguro desta garantia é estabelecido por anuidade de seguro, pelo que no caso do seu capital seguro vir a ser consumido num sinistro, esta garantia não estaria em vigor até à anuidade seguinte, em que se procederia à reposição integral do capital.

## EXCLUSÕES

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

- a) Os regressos antecipados que não tenham sido comunicados à SEGURADORA e que não tenham sido efectuados por ou com o seu acordo, salvo em caso de força maior ou de impossibilidade material demonstrada.
- b) Os sinistros causados por actos dolosos da PESSOA SEGURA, ou do TOMADOR DO SEGURO, dos BENEFICIÁRIOS ou das pessoas que viajem com a PESSOA SEGURA.
- c) Qualquer reembolso solicitado naqueles casos em que o regresso da PESSOA SEGURA tenha sido feito na data prevista para a finalização da viagem ou posteriormente à mesma.
- d) As doenças ou lesões produzidas como consequência de patologias crónicas ou prévias à viagem, bem como suas complicações ou recaídas.
- e) Doenças 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 sobrevindos 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.

## DISPOSIÇÕES ADICIONAIS

### **PROTECÇÃO DE DADOS DE CARÁCTER PESSOAL**

Os dados de carácter pessoal que o Tomador do Seguro e as Pessoas Seguras facilitem à Seguradora, directamente ou através do seu mediador de seguros ou dos profissionais que atendem a Pessoa Segura, ao longo da relação seguradora, serão incluídos em ficheiros automatizados de dados de

carácter pessoal devidamente protegidos cujo titular e responsável é a **ERV Portugal, Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal em Portugal**, na sua condição de Seguradora.

Fica expressamente autorizado, para os fins próprios do seguro, o tratamento dos dados, tanto os facilitados no momento da contratação, como os que surjam posteriormente como consequência da relação contractual e da gestão de qualquer sinistro, por parte da **ERV Portugal, Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal em Portugal**, bem como o seu acesso e utilização por parte das pessoas que participam na sua actividade seguradora, incluindo a profissionais e centros médicos que participem na prestação de assistência sanitária, com a finalidade de levar a cabo as prestações contractuais e, em concreto, a gestão de sinistros, a entidades resseguradoras e co-seguradoras, que actuem em possíveis operações de co-seguro e reassseguro, e a outras entidades que actuem na gestão e cobrança dos prémios. Mais ainda, salvo indicação em contrário pelo titular dos dados de carácter pessoal, o Tomador e as Pessoas Seguras autorizam o tratamento e cessão dos referidos dados para a prevenção e investigação da fraude.

O Tomador autoriza o tratamento dos seus dados de contacto, bem como o envio para a Pessoa Segura da presente apólice para que a mesma a autorize, bem como o tratamento dos seus dados por parte da **ERV Portugal, Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal em Portugal**. Neste sentido, para efeitos de gestão de sinistros ou de facturação dos mesmos, é possível que os centros médicos ou especialistas profissionais que intervenham tenham de comunicar os dados de um sinistro ou o seu âmbito, consentindo por isto, a comunicação dos dados de saúde ou de danos sobre bens que sejam necessários para avaliar o sinistro ou para o pagamento de facturas. A Pessoa Segura garante dispor de todas as autorizações necessárias para a comunicação à **ERV Portugal, Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal em Portugal** de dados pessoais relativos aos beneficiários, Pessoas Seguras ou outros terceiros adscritos à prestação contractual solicitada.

Para as modalidades de seguro que incluem a disponibilização para a Pessoa Segura dos Serviços de Saúde, assinala-se expressamente que a prestação dos serviços não será realizada pela Seguradora, mas sim pelos profissionais ou as entidades contratadas. A Pessoa Segura autoriza que a coloquem em comunicação com as entidades prestadoras do serviço, ou bem, que os seus dados sejam cedidos às referidas entidades ou profissionais contratadas no sector da assistência sanitária, para a prestação dos referidos serviços.

Ainda, fica informado e consente que os seus dados pessoais sejam tratados com a finalidade de realizar inquéritos de qualidade e/ou satisfação, receber informação e ofertas comerciais, inclusivamente por via electrónica, sobre os produtos ou serviços comercializados pela Seguradora, empresas do seu Grupo ou de terceiras empresas do sector segurador, bancário ou relacionadas com o sector turístico, podendo determinar perfis de consumo para tal. Da mesma forma, consentirá que a Seguradora ceda os seus dados com a mesma finalidade às empresas do seu Grupo e empresas relacionadas com o sector segurador, bancário ou turístico. Caso sejam incluídos neste requerimento dados de pessoas físicas diferentes da Pessoa Segura, este deverá informar tais pessoas dos elementos indicados nos parágrafos anteriores.

- ◊ Não desejo receber informação comercial por nenhum meio.
- ◊ Não desejo receber informação comercial por via electrónica.
- ◊ Não desejo que os meus dados sejam cedidos com fins comerciais.

**O Tomador do Seguro e a Pessoa Segura titular dos dados poderá, nos termos estabelecidos na Lei, exercer em qualquer momento os direitos de acesso, rectificação, cancelamento e oposição dos seus dados pessoais que constem nestes ficheiros, mediante carta dirigida a ERV Portugal, Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal em Portugal, na morada Avda. da Liberdade, 200, 1250-147 Lisboa (Portugal).**

### **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 Avda. da Liberdade, 200, 1250-147 Lisboa (Portugal), Fax 213 528 215, ou por correio eletrónico para o endereço [sac.pt@erv.pt](mailto:sac.pt@erv.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. Entender-se-á como Reclamação a apresentada pelos segurados e que deixe claro, com a pretensão de obter a restituição do seu interesse ou direito, factos concretos referentes a ações ou omissões da Empresa que, no seu entender, supõem para quem as formula um prejuízo para os seus interesses ou direitos por incumprimento de contratos, do regulamento de transparência e proteção da clientela ou das boas práticas e usos.



You travel. We care.

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo serviço de reclamações da ERV Portugal. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à ERV Portugal 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: Av. da Liberdade nº 200 1250-147 Lisboa  
Email: [provedordocliente@erv.pt](mailto:provedordocliente@erv.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.**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'João Costa'.

ERV PORTUGAL  
Europäische Reiseversicherung AG  
Sucursal em Portugal  
[info@erv.pt](mailto:info@erv.pt)

O TOMADOR