

EUROP ASSISTANCE S.A., uma sociedade francesa de responsabilidade limitada regida pelo Código dos Seguros Francês, com sede em 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, França, com o capital de 61 712 744 EUR, matriculada no Registo de Comércio e das Sociedades de Paris sob o número 451 366 405, que atua através da sua sucursal irlandesa EUROP ASSISTANCE S.A. SUCURSAL IRLANDESA, cujo estabelecimento principal se encontra em Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Irlanda que se encontra registada junto da Conservatória de Registo das Sociedades Irlandês sob o número 907089. A Europ Assistance S.A. é supervisionada pela Autoridade de Supervisão Prudencial Francesa (ACPR) localizada em 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, França. A sucursal irlandesa é regulada pelo Banco Central da Irlanda para regras de conduta de mercado e opera em Portugal através do regime de livre prestação de serviços, como se poderá confirmar consultando o website <http://www.asf.com.pt>.

Este Documento de informação sobre produtos de seguros constitui um resumo das principais garantias e exclusões do produto de seguro acima identificado. A informação pré-contratual e contratual completa encontra-se disponível noutros documentos, que recomendamos que leia com atenção.

Qual é o tipo de seguro?

Este é um seguro de viagem que oferece um pacote de benefícios para segurar o impacto financeiro da verificação de circunstâncias ou eventos imprevistos específicos relacionados com, ou ocorridos durante, uma única viagem.



Que riscos são segurados?

- ✓ **Cancelamento:** Até 200.000 € por Apólice e até 80.000 € por Segurado
- ✓ **Cancelamento de excursões durante a Viagem:** 85% do custo das excursões reservadas e pré-pagas com o cruzeiro
- ✓ **Interrupção:** Até 100% do custo da viagem por Apólice
- ✓ **Assistência médica:**
 - Despesas médicas: Até 75.000 € por Segurado e por sinistro com os seguintes limites
 - Cuidados dentários de emergência: até 200 € por Segurado
 - Despesas de reparação de próteses: até 200 € por Segurado
 - Despesas de primeiros socorros em caso de resgate e busca no mar: até 2.500 € por Segurado
 - Despesas hospitalares a bordo: até 10.000 € por Segurado
 - Transferência para um hospital/hospital próximo do seu domicílio ou regresso ao domicílio: Custos incorridos pela Seguradora
 - Envio de medicamentos não disponíveis durante a Viagem: Custos de envio suportados pela Seguradora
 - Hospitalização no Estrangeiro durante mais de 5 dias sem um Membro da Família ao Seu lado:
 - Transporte: bilhete de avião (classe económica) ou comboio (1ª classe) de ida e volta
 - Alojamento: Custos suportados pela Seguradora durante 10 dias no máximo
 - Cuidados de pessoa incapacitada ou dos seus filhos menores de 18 anos que viagem consigo: Custo do bilhete de avião (classe económica) ou de comboio (1ª classe)
 - Extensão da Viagem num hotel a seguir a uma Doença ou a um Acidente: Custos suportados pela Seguradora durante 10 dias no máximo e até um hotel de 4 estrelas
 - Repatriamento em caso de morte de uma Pessoa Segura durante a Viagem: Transporte: custos suportados pela Seguradora
 - Regresso antecipado de um Companheiro de viagem: Bilhete de avião (classe económica) ou de comboio (1ª classe)
- ✓ **Despesas médicas para a família no domicílio:** Até 1.500 € por Segurado e por custo de Assistência de enfermagem: Até 500 € por Segurado e por evento
- ✓ **Assistência que não seja médica:**
 - Adiantamento do valor da caução exigida no contexto de um acidente de trânsito: até 15.300 € por Apólice
 - Adiantamento para patrocínio jurídico: até 1.525 € por Apólice
 - Extensão alojamento em hotel durante a Viagem após um ato de terrorismo: Custos suportados pela Seguradora durante 10 dias no máximo e até um hotel de 4 estrelas
- ✓ **Assistência Rodoviária 24 horas por dia:** Até 2 sinistros por Apólice
 - Serviço de reboque, partida de bateria/pequenos ajustes na estrada, substituição de pneu furado, entrega de combustível, extração do veículo: Custos incorridos pela Seguradora
 - Serviços de chaveiro: Até €120 por sinistro
- ✓ **Cobertura de Responsabilidade Civil (sem desportos de inverno)**
 - Danos pessoais: Até 100.000 € por Segurado e por sinistro
 - Danos materiais (incluindo animais): Até 25.000 € por Segurado e por sinistro
- ✓ **Cobertura de bagagem:**
 - Atraso na entrega de bagagem despachada superior a 8 horas: Até 400 € por Segurado e por sinistro
 - Perda ou danos da bagagem causados pelo transportador: Até 150 € por segurado
 - Roubo com violência, dano e roubo de bagagem : Até 4.000 euros por Apólice (por Item: até 400 euros e Adiantamento em dinheiro: até 10.000 euros por Apólice)
- ✓ **Passaporte e documentos de viagem:** Até 200 € por Segurado
- ✓ **Acidente pessoal:** Até 25.000€ por Apólice
- ✓ **Cobertura de não comparência à partida:**
 - Custos adicionais de alojamento: custos incorridos
 - Custos de suplementares de transporte: Regresso a Residência: 75% do custo da viagem ou até ao destino: 50% das despesas efectuadas com o limite máximo de 500 € por Segurado e 2 000 € por Apólice
- ✓ **Cobertura de atraso na partida:** Até 150 € por Segurado

Estes limites aplicam-se por apólice e cobrem vários Segurados, aplicando-se limites inferiores por Segurado. Os seus montantes segurados estão indicados no documento das Condições Gerais da sua apólice, na secção Tabela de Garantias.



Que riscos não são segurados?

- ✗ **Cancelamento ao Cancelamento de Excursão:** taxas de aeroporto, taxas portuárias, prémio de seguro e taxas de serviço
- ✗ **Interrupção:** taxas portuárias, prémio de seguro e taxas de serviço
- ✗ **Assistência Médica:** a cobertura não substitui os serviços médicos estatais/locais: o custo de qualquer tratamento dentário permanente ou de rotina; qualquer tratamento médico ou procedimento diagnóstico pré-planejado ou pré-conhecido
- ✗ **Assistência na Estrada:** veículos usados para fins comerciais ou com placas de concessionária; veículos estacionados ilegalmente ou apreendidos; perda e substituição de chaves do carro; veículos de luxo, como os das seguintes marcas: Aston Martin, Ferrari, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche, Rolls Royce, Bentley, Cadillac, Limousine, Daimler; carros com mais de 20 anos ou aqueles cuja produção foi interrompida há mais de 10 anos pelo fabricante.

- ✗ **Responsabilidade Civil Pessoal:** danos causados em virtude da atividade profissional ou emprego. Despesas legais ou outros custos incorridos.
- ✗ **Bagagem:** o roubo de bagagem pessoal, haveres e objetos que sejam deixados sem vigilância numa zona pública ou guardados numa área que seja acessível por diversas pessoas.
- ✗ **Documentos de viagem:** o roubo de bagagem pessoal, haveres e objetos que sejam deixados sem vigilância numa zona pública ou guardados numa área que seja acessível por diversas pessoas; o furto de um cartão de débito ou de crédito, qualquer instrumento eletrónico válido para pagamento, identificação por ficha (token ID), telemóvel ou outro instrumento eletrónico que permita pagamentos.
- ✗ **Acidente Pessoal:** qualquer sinistro decorrente de um acidente no âmbito da sua atividade profissional.
- ✗ **Não comparência à Partida:** qualquer não comparência à partida causada por avaria do sistema elétrico ou de um sistema de TI, incluindo do fornecedor de serviços de transporte público.
- ✗ **Atraso da Partida:** bilhetes adquiridos usando pontos de passageiro frequente, milhas, pontos do cartão de fidelização, vouchers para serem trocados ou outro sistema similar.



Há alguma restrição da cobertura?

- ! A cobertura encontra-se disponível apenas durante a viagem e não poderá ser adquirida após o início da viagem.
- ! Atos intencionalmente causados por um segurado, membro da família ou companheiro de viagem.
- ! Doenças ou acidentes resultantes do consumo de bebidas alcoólicas (com um nível de álcool igual ou superior a 0,5 Gramas por litro de sangue ou 0,25 miligramas por litro de ar expirado, em caso de acidente com veículos), pelo segurado ou companheiro de viagem.
- ! Suicídio, tentativa de suicídio ou dano autoinfligido por parte de um segurado, membro da família ou companheiro de viagem.
- ! Consequências de uma epidemia ou pandemia causada por qualquer doença infecciosa contagiosa, incluindo a proveniente de uma nova estirpe, reconhecida pela Organização Mundial da Saúde (OMS) ou por qualquer autoridade competente do país da sua residência ou de qualquer país que tenha previsto visitar ou atravessar durante a viagem. Esta exclusão não se aplica se uma epidemia de Covid-19 e de todas as suas variantes/mutações provocar a doença grave ou a morte do segurado, de um membro da família ou da pessoa encarregada de cuidar de menores ou de adultos deficientes para os quais o segurado é o representante legal ou o tutor legal ou o substituto profissional.
- ! Consequências da colocação em quarentena e/ou medidas de restrição das viagens decididas por uma autoridade competente, que possa afetar o segurado ou o seu companheiro de viagem antes ou durante a sua viagem.
- ! Guerras, operações bélicas, manifestações, insurreições, atos de terrorismo, sabotagem e greves.
- ! Sinistros que ocorram antes da data de início da apólice.
- ! Consumo de narcóticos, drogas ou medicamentos que não tenham sido prescritos por um médico.
- ! Consequência da transmutação de núcleos atômicos, bem como da radiação causada pela aceleração artificial das partículas atômicas ou de qualquer irradiação de uma fonte de energia de natureza radioativa.
- ! Desastres naturais.
- ! Consequências resultantes do uso ou posse de explosivos ou armas de fogo.
- ! Além disso, não estão cobertas as consequências de uma gravidez causada por:
 - Eventos ocorridos após as 28 semanas de gestação, salvo se não estivesse ciente da gravidez na data de adesão à apólice.
 - Testes ou tratamentos que sejam regulares ou comuns de rotina não relacionados com emergências médicas ou que sejam específicos de defeitos de nascimento ou doenças congénitas.
 - Aborto espontâneo, salvo se relacionados com doença grave ou lesão grave.
- ! Ato de terrorismo, com exceção das seguintes coberturas: assistência médica e não médica. Consulte o seu contrato de seguro para conhecer as condições específicas aplicáveis a estas coberturas.



Onde estou coberto?

- ✓ O seguro oferece cobertura nos países incluídos na Viagem, excluindo os países e territórios mencionados na seguinte hiperligação: [International regulatory information | Europ Assistance \(europa-assistance.com\)](https://europa-assistance.com). Podem aplicar-se certas limitações a Cuba e à Venezuela. Consultar o contrato de seguro.



Quais são as minhas obrigações?

- O Segurado deve tomar todas as medidas razoáveis para evitar ou reduzir qualquer perda ,
- Pagar o prémio,
- Enviar os documentos necessários para apresentar um pedido de indemnização ,
- Deve reembolsar qualquer montante a que não tenha direito (por exemplo, se pagarmos o seu pedido de indemnização por perda de bagagem, e entretanto a companhia aérea encontrar e devolver-lhe a sua bagagem).



Quando e como devo pagar?

- O prémio será pago à Seguradora, ou a um terceiro autorizado pela mesma, na data de aquisição da Apólice por um dos meios de pagamento acordados.



Quando começa e acaba a cobertura?

No que diz respeito às coberturas de Cancelamento ou de Não comparência a partida, o Segurado está coberto desde a seguinte das datas, consoante a que ocorra mais tarde: desde a data de agendamento da Viagem ou do pagamento do prémio. A cobertura termina no início da viagem ou quando o Segurado utiliza (ou devia utilizar) o primeiro serviço de viagem pago pelo Distribuidor para a sua viagem.

Em relação à Cobertura de Assistência Rodoviária, o Segurado está coberto a partir de 48 horas antes da hora da partida e 48 horas após o fim da sua viagem.

No que diz respeito às outras coberturas o Segurado está coberto durante toda a duração da Viagem. A viagem começa quando o Segurado deixa o Seu País de Residência na Data de Partida ou quando utiliza o primeiro serviço de viagem pago da Sua viagem. A cobertura termina quando o Segurado regressa ao seu País de Residência na Data de Fim de Viagem ou quando a viagem termine ou quando utiliza o último serviço de viagem pago da Sua Viagem



Como posso rescindir o contrato?

- Tomador da Apólice tem o direito de resolver a apólice se esta tiver uma cobertura de pelo menos 1 mês e tiver sido contratadaremotamente, com efeito imediato a partir da notificação de resolução. Neste caso, poderá renunciar a ela dentro de um período de 14 dias a partir da data de adesão da apólice através da agência de viagens no caso de uma reserva feita por um intermediário da MSC, ou através do Centro de Contacto da MSC no caso de uma reserva direta.



Termos e Condições

MSC GLOBAL PROTECTION

Número de Apólice : IB2500367PTX1

Resumo

RESUMO	2
CONTACTOS	4
INTRODUÇÃO	6
RESUMO DAS COBERTURAS E MONTANTES SEGURADOS PREVISTOS NA APÓLICE	7
DEFINIÇÕES	13
TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS - MSC GLOBAL PROTECTION	20
1. Celebração do contrato	20
2. Duração	21
3. Direito de cancelamento	22
4. Prémio	22
5. Liquidação do sinistro	23
6. Falsas declarações ou não divulgação	23
7. Aumento ou redução do risco	23
8. Obrigação de salvamento	23
9. Subrogação	23
10. Outro seguro	24
11. Lei aplicável e jurisdição	24
12. Prescrição	24
13. Cessão	24
14. Para nos contactar para apresentar uma participação de sinistro	25
15. Alegações de prova	25
16. Procedimento de reclamação	27
QUAIS SÃO AS EXCLUSÕES GERAIS DA SUA APÓLICE? MSC GLOBAL PROTECTION	29
TERMOS E CONDIÇÕES PARTICULARES - MSC GLOBAL PROTECTION	31
SEÇÃO A - COBERTURAS DE CANCELAMENTO, CANCELAMENTO DE EXCURSÕES OU INTERRUPÇÃO DE VIAGEM	31
SEÇÃO B - ASSISTÊNCIA MÉDICA	37
SEÇÃO C - ASSISTÊNCIA QUE NÃO SEJA MÉDICA	43
SEÇÃO D - RESPONSABILIDADE CIVIL PESSOAL (EXCLUINDO DESPORTOS DE INVERNO)	47
SEÇÃO E - BAGAGEM	48
SEÇÃO F - DOCUMENTOS DE VIAGEM	51
SEÇÃO G - ACIDENTE PESSOAL	52
SEÇÃO H - NAO COMPARÊNCIA A PARTIDA	53
SEÇÃO I - ATRASO NA PARTIDA	54

Contactos

ASSISTÊNCIA

Em caso de emergência pode contactar-nos por telefone para o seguinte número: : + 34 9 11 04 61 06

PARTICIPAÇÃO DE SINISTRO

Se pretender participar um sinistro, pode fazê-lo no nosso site:

<https://msc.eclaims.europ-assistance.com/>

Esta é a forma mais rápida de nos contactar.

Também nos pode apresentar participação escrita para o seguinte endereço:

Europ Assistance Service Indemnisations GCC (Claims Department)

P.O. Box 36347, 28020 Madrid,

E-mail: complaints_eaib_pt@roleurop.com

RECLAMAÇÃO

Esforçamo-nos por oferecer o mais elevado nível de serviço. Porém, caso fique insatisfeito, deverá enviar primeiro a Sua reclamação por correio para o seguinte endereço:

INTERNATIONAL COMPLAINTS

P. O. BOX 36009 - 28020 Madrid – SPAIN

E-mail: complaints_eaib_pt@roleurop.com

QUESTÕES

Se tiver questões sobre a Sua Apólice, poderá contactar-nos, por telefone, para o + 351 21 790 31 00.

OS SEUS DIREITOS DE RESOLUÇÃO

O Tomador de Seguro pode cancelar a sua apólice e receber o reembolso total do prémio até 14 dias a contar da data de receção da documentação da Apólice, exceto se já tenha sido feito qualquer pedido de indemnização ou tenha sido elaborada uma participação ou que tenha ocorrido qualquer incidente que seja provável que venha a resultar na referida participação.

Se o Tomador do Seguro pretender cancelar a apólice, pode fazê-lo através da agência de viagens no caso de uma reserva feita por um intermediário da MSC, ou através do Centro de Contacto da MSC no caso de uma reserva direta.

INTRODUÇÃO

Caro Segurado,

Obrigado pela sua confiança

Estamos gratos pela confiança que depositou na Europ Assistance S.A.

Queira ler atentamente esta documentação. Em caso de dúvidas ou para qualquer esclarecimento, telefone-nos ou escreva-nos e teremos todo o prazer em ajudá-lo.

Este contrato de seguro é celebrado pelo Tomador do Seguro e anexa a uma Viagem adquirida através do sítio Web da MSC, ou por correio eletrónico ou por telefone, ou outras instalações de distribuição fornecidas pela MSC.

Este contrato de seguro não é obrigatório.

Resumo das coberturas e montantes segurados previstos na Apólice

A Tabela de Garantias abaixo apresenta uma visão geral das coberturas e limites incluídos na Apólice. Cada cobertura listada pode ter um limite específico que se aplica por Sinistro e por Pessoa Segura. Além disso, tenha em atenção a franquia aplicável ("Excesso") associada a algumas coberturas.

Após uma reclamação bem sucedida, pagaremos até aos montantes indicados abaixo, sujeitos à aplicação de qualquer exclusão, restrição ou limitação e às condições descritas nas Condições Gerais e Particulares. É importante rever estas condições para compreender plenamente os seus direitos e obrigações.

GARANTIA	LIMITES POR SEGUADO E POR APÓLICE	EXCESSO
COBERTURA DE CANCELAMENTO	➤ Até 200.000 € por Apólice E até 80.000 € por Segurado	➤ 15% da penalidade cobrada pela MSC ➤ Nenhum, apenas em caso de morte ou hospitalização de Você, Companheiro de viagem, Membro da família ou a pessoa que você escolheu para cuidar de menores ou pessoas com deficiência de quem você é responsável
CANCELAMENTO DE EXCURSÕES DURANTE A VIAGEM	➤ 85% do custo das excursões reservadas e pré-pagas com o cruzeiro	➤ Nenhum

COBERTURA DE INTERRUPÇÃO	➤ Até 100% do custo da viagem por Apólice	➤ Nenhum
COBERTURA DE ASSISTÊNCIA MÉDICA		
➤ Despesas médicas incorri efetuadas das durante a viagem	➤ Até 75.000 € por Segurado e por sinistro com os seguintes limites : - Cuidados dentários de emergência: até 200 € por Segurado - Despesas de reparação de próteses: até 200 € por Segurado - Despesas de primeiros socorros em caso de resgate e busca no mar: até 2.500 € por Segurado - Despesas hospitalares a bordo: até 10.000 € por Segurado	➤ 25 € por Segurado
➤ Transferência para um hospital ou regresso ao domicílio	➤ Custos suportados pela Seguradora	➤ Nenhum
➤ Transferência para um hospital perto de Sua Residência	➤ Custos suportados pela Seguradora	➤ Nenhum
➤ Envio de medicamentos	➤ Custos de envio suportados pela Seguradora	➤ Nenhum

não disponíveis durante a Viagem		
➤ Hospitalização no Estrangeiro durante mais de 5 dias sem um Membro da Família ao Seu lado	➤ Transporte: bilhete de avião (classe económica) ou comboio (1ª classe) de ida e volta ➤ Alojamento: Custos suportados pela Seguradora durante 10 dias no máximo e até um hotel de 4 estrelas	➤ Nenhum
➤ Cuidados de pessoa incapacitada ou dos Seus filhos menores de 18 anos que viagem consigo	➤ Custo do bilhete de avião (classe económica) ou de comboio (1ª classe)	➤ Nenhum
➤ Extensão da Viagem num hotel a seguir a uma Doença ou a um Acidente	➤ Custos suportados pela Seguradora durante 10 dias no máximo e até um hotel de 4 estrelas	➤ Nenhum
➤ Repatriamento em caso de morte de uma Pessoa Segura durante a Viagem	➤ Transporte: custos suportados pela Seguradora	➤ Nenhum
➤ Regresso antecipado de um Companheiro de viagem	➤ Bilhete de avião (classe económica) ou de comboio (1ª classe)	➤ Nenhum

➤ Despesas médicas para a família no domicílio	➤ Despesas médicas: até 1.500 € por Segurado ➤ Despesas de assistência de enfermagem: até 500 € por segurado e por evento	➤ Nenhum
COBERTURA DE ASSISTÊNCIA QUE NÃO SEJA MÉDICA		
ASSISTÊNCIA JURÍDICA	➤ Adiantamento do valor da caução exigida no contexto de um acidente de trânsito: até 15.300 € por Apólice ➤ Adiantamento para patrocínio jurídico : até 1.525 € por Apólice	➤ Nenhum
EXTENSÃO DO ALOJAMENTO EM HOTEL DURANTE A VIAGEM APÓS UM ATO DE TERRORISMO	➤ Custos suportados pela Seguradora durante 10 dias no máximo e até um hotel de 4 estrelas	➤ Nenhum
ASSISTÊNCIA RODOVIÁRIA	➤ Até dois sinistros por Apólice, com o seguintes limites: - Serviço de Reboque, Falhas de bateria/Ajustes Menores na Rodovia, Mudança de Pneu Furado, Fornecimento de Combustível, Guincho/Extração de Veículos: Custos incorridos pela Seguradora - Serviços de Serralharia : Até 120 € por sinistro	➤ Não há cobertura para qualquer avaria num raio de 50 km do seu domicílio

COBERTURA DE RESPONSABILIDADE CIVIL PESSOAL (SEM DESPORTOS DE INVERNO)	➤ Para custos relacionados com: - Danos pessoais: Até 100.000 € por Segurado e por sinistro - Danos materiais (incluindo animais): Até 25.000 € por Segurado e por sinistro	➤ Nenhum
COBERTURA DE BAGAGEM		
➤ Despesas incorridas devido ao atraso na entrega da bagagem	➤ Até 400 € por Segurado e por sinistro	➤ Nenhum
➤ Perda ou dano da bagagem causado pelo transportador	➤ Até 150 € por segurado	➤ Nenhum
➤ Roubo com violência, dano e roubo de bagagem	➤ Até 4.000 € por Apólice com o seguintes limites : - 400 € por artigo ➤ Adiantamento de dinheiro: até 10.000 € por apólice	➤ Nenhum
COBERTURA DOS DOCUMENTOS DE VIAGEM		
➤ Passaporte e documentos de viagem	➤ Até 200 € por segurado	➤ Nenhum
COBERTURA DE ACCIDENTE PESSOAL	➤ Até 25.000€ por apólice	➤ 5 % do custo total incorrido pela Seguradora

COBERTURA DE NÃO COMPARÊNCIA À PARTIDA	➤ Custos adicionais de alojamento: custos incorridos ➤ Custos suplementares de transporte: - Em caso de regresso a Residência : 75% do custo da viagem - No caso de ter de chegar ao seu destino de viagem: 50% das despesas efectuadas com o seguintes limites : - 500 € por Segurado - 2 000 € por apólice	➤ Nenhum
COBERTURA DE ATRASSO NA PARTIDA	➤ Até 150 € por segurado	➤ Mais de 8 horas

DEFINIÇÕES

ACIDENTE

Um evento súbito e imprevisto que cause lesões corporais não intencionais a qualquer pessoa.

ato de terrorismo

Um ato incluindo o uso de força ou violência e/ou ameaça da mesma, realizada por qualquer pessoa ou grupo(s) de pessoas, agindo isoladamente, em nome ou relacionado com quaisquer organizações ou governos, cometido por motivos políticos, religiosos, ideológicos ou similares com a intenção de influenciar qualquer governo ou provocar medo à população ou a uma parte da mesma. Qualquer ato de terrorismo terá de ser considerado oficialmente como tal por uma autoridade pública do local onde ocorreu.

APÓLICE

O presente contrato de seguro.

O contrato de seguro é composto pelos presentes Termos e Condições Gerais e complementado pelos Termos e Condições Particulares e pelo seu Certificado do Seguro. Em caso de contradição entre eles:

- os Termos e Condições Particulares prevalecem sobre os Termos e Condições Gerais; e
- o Certificado do Seguro prevalece sobre os Termos e Condições Gerais e sobre os Termos e Condições Particulares.

BAGAGEM

As roupas e pertences necessários para o uso pessoal e higiene durante a viagem. A bagagem encontra-se contida numa mala e inclui a mala mas não dinheiro, jóias, equipamento eletrónico e digital ou documentos.

CATÁSTROFE NATURAL

Fenómeno de origem natural, de origem geofísica (por exemplo, mas não exclusivamente, terramoto, erupção vulcânica, deslizamento de terras, maremoto) ou climática (por exemplo, mas não exclusivamente, ciclones, inundações, secas, incêndios), e de intensidade anormal.

COMPANHEIRO DE VIAGEM

Qualquer pessoa que tenha feito uma reserva para viajar consigo na Sua Viagem que não seja um Segurado.

COMPANHEIRO EM UNIÃO DE FACTO

A pessoa com pelo menos 18 anos e que viva com o segurado em condições análogas às dos cônjuges há mais de dois anos.

DANO GRAVE

Danos materiais cuja recuperação exceda o valor de 5000€ e que afetem o Seu local de residência (Residência ou residência secundária) ou a normal atividade da empresa, se afetarem o Seu Local de Trabalho.

DATA DA PARTIDA

A data da partida da Viagem especificada na fatura emitida ao Tomador do Seguro pelo Agente de Viagens ou por um distribuidor autorizado.

Em relação aos cruzeiros que incluem um voo de retorno para casa, a Data de Partida da Sua Viagem é a partir do momento em que utiliza o primeiro serviço útil no aeroporto.

Em relação aos cruzeiros que incluem um transfer com um autocarro dedicado da MSC, a Data de Partida da Sua Viagem é a partir do momento em que embarca no autocarro.

DATA DE INÍCIO DA ADESÃO À APÓLICE

Tem o significado que lhe é dado em “Duração da Apólice” e “Duração das Coberturas” nos Termos e Condições Gerais.

DATA DO FIM

A data do fim da Viagem especificada na fatura emitida ao Tomador do Seguro pelo Agente de Viagens ou por um distribuidor autorizado.

Em relação aos cruzeiros que incluem um voo de retorno para casa, a Data do Fim da Sua Viagem é quando aterra no aeroporto de partida.

Em relação aos cruzeiros que incluem um transfer com um autocarro MSC dedicado, a Data do Fim da Sua Viagem é quando regressa à estação de partida.

DESPORTOS DE INVERNO

Snowboard, esqui, patinagem no gelo, andar de trenó, andar de mota de neve, hóquei no gelo e, em geral, qualquer desporto feito na neve.

DINHEIRO

Notas bancárias ou moedas que tenha consigo durante a Viagem.

DOENÇA

Qualquer alteração ao estado de saúde, por razões que não sejam lesões corporais.

DOENÇA GRAVE

Doença diagnosticada por um médico licenciado que cause impossibilidade de viajar. Mais especificamente, para que beneficie da cobertura do cancelamento e interrupção:

Quando uma Doença Grave estiver relacionada com o Segurado ou um Companheiro de Viagem, é necessário que o mesmo médico declare que não pode, ou o Seu Companheiro de Viagem não pode, realizar a Viagem na Data de Partida, o que o médico deve incluir no atestado médico;

Em relação às pessoas que não sejam o Segurado ou um Companheiro de Viagem, é necessário que o mesmo médico declare que a respetiva presença com ele é necessária ou que um tratamento hospitalar é necessário por mais de 48 horas consecutivas.

DOENÇA PRÉ-EXISTENTE

Uma Doença Pré-existente refere-se a quaisquer condições médicas para as quais o Segurado tenha tido quaisquer sintomas, testes, diagnósticos ou tratamentos médicos antes da celebração a Apólice **e apenas para doenças crónicas, nos últimos 12 meses antes da celebração a Apólice.**

Isto inclui, para quaisquer condições ou sintomas:

- Submeter-se a uma cirurgia
- Hospitalizações
- Receber tratamento, testes ou investigação
- Receber medicação

A cobertura do seguro só se aplicará a um diagnóstico inesperado de condições ou sintomas médicos, conforme certificado por um médico para as Coberturas de Cancelamento e Assistência Médica.

EPIDEMIA

Uma Epidemia deve ser entendida como qualquer manifestação em larga escala, repentina e inesperada, de uma doença infecciosa num país, que se espalhe de forma rápida e violenta por esse país, desde que a Organização Mundial de Saúde (OMS) tenha recomendado o cancelamento de todas as viagens internacionais que não sejam essenciais de, ou para, a região afetada e, em casos do vírus da gripe, desde que a OMS declare um Alerta de Pandemia de Fase 5 ou superior, de acordo com o Plano Mundial contra a Pandemia de Gripe. A Quarentena das pessoas afetadas terá de ser declarada pelo departamento de saúde relevante ou pelas autoridades competentes do país afetado.

FORÇA MAIOR

Atos, acontecimentos ou circunstâncias fora do controlo da Seguradora que impeçam a gestão de um Sinistro, incluindo, mas não se limitando a, guerra, operações de guerra, catástrofe natural, embargo, motim civil, mau tempo grave, epidemia, riscos de epidemia, pandemia, riscos de pandemia, terramoto, incêndio, tempestade, inundação, restrições governamentais ou legais, e em todos os outros casos em que a Seguradora não possa cumprir todas ou algumas das suas obrigações devido à ocorrência de acontecimentos caracterizados por força maior.

FRANQUIA

A parte do sinistro que será suportada por Si e que não será reembolsada por nós ao abrigo da presente Apólice.

GREVE

A cessação coletiva do trabalho ou recusa de trabalhar por comissão de trabalhadores como forma de protesto.

GUERRA

O uso da violência e da força entre dois ou mais Estados para resolver uma questão litigiosa, envolvendo as forças armadas com ou sem legalidade internacional. Um crime de agressão (incluindo, mas não limitado a invasão, ocupação militar, anexação com recurso à força, bombardeamento e bloqueio militar de portos) é considerado equivalente a uma guerra.

INCAPACIDADE TOTAL PERMANENTE

Perda definitiva da capacidade do Segurado de trabalhar em qualquer profissão, como consequência de uma lesão.

INTERMEDIÁRIO

O intermediário (Agente de viagens e/ou distribuidor autorizado) é a MSC CRUISES S.A., (a seguir designado por “MSC”), com sede social e administrativa em 1206 Genebra (Suíça), Avenue Eugène Pittard 16, CHE, registada no Registre du Commerce sob o n.º. CH-660-0459006-3, VAT 112.808.357. No que se refere a esta Apólice, MSC actua como Agente de viagens e distribuidor.

LESÃO GRAVE

Lesão causada por um Acidente que cause impossibilidade de viajar. Mais especificamente para que possa beneficiar da cobertura de cancelamento ou interrupção:

Quando a Lesão Grave estiver relacionada com o Segurado ou um Companheiro de Viagem, é necessário que o mesmo médico declare que não pode realizar a Viagem na Data de Partida, o que o médico deve incluir no atestado médico;

Em relação às pessoas que não sejam o Segurado ou um Companheiro de Viagem, é necessário que o mesmo médico declare que a respetiva presença com ele é necessária ou que um tratamento hospitalar é necessário por mais de 48 horas consecutivas.

LOCAL DE TRABALHO

Propriedade detida ou arrendada pelo Segurado ou por empresa detida pelo Segurado para efeitos da Sua atividade profissional.

MEMBRO DA FAMÍLIA

O seu marido, mulher ou unido de fato, filho, filha, pais, sogros, genros, noras, irmãos e irmãs, cunhados, cunhadas, avós e netos. Membro da Família também inclui qualquer filho ou filha do Seu Marido ou mulher ou unido de facto, assim como membro da família de terceiro grau (tios e tias, sobrinhos, sobrinhas e primos do Segurado).

MONTANHISMO

O montanhismo é um desporto ao ar livre que envolve escalar e atravessar montanhas, é uma mistura de caminhadas, escalada em rocha e técnicas avançadas (por exemplo, utilização de cordas, grampos e piolets). Requer frequentemente equipamento e competências especiais para enfrentar encostas íngremes, gelo e condições climáticas extremas. Ao contrário das caminhadas normais, o montanhismo é arriscado e pode ser perigoso devido à imprevisibilidade do terreno, à altitude e aos ambientes hostis. Requer um planeamento cuidadoso, força física e um forte foco na segurança. Inclui escalada em rocha, escalada em gelo, trekking (incluindo trekking a mais de 4000 metros sem equipamento de escalada), escalada alpina.

O NOSSO PROFISSIONAL CLÍNICO

O médico nomeado pela Seguradora para proceder à avaliação do estado de saúde do Segurado

OPERAÇÕES BÉLICAS

Motins violentos, hostilidades, insurreições, rebeliões, poder militar ou usurpado, revoluções, guerras civis, comoções civis, conspirações, lei marcial e estados de sítio.

PAÍS DE RESIDÊNCIA

O país onde se encontra a sua Residência para efeitos fiscais.

PENALIDADE

O montante cobrado por MSC quando a Viagem é cancelada.

Para mais detalhes, consulte a taxa de Penalidade explicada no seu contrato de cruzeiro fornecido por MSC.

PERDA DE UM MEMBRO

Perda total do uso por separação do ou acima do pulso ou tornozelo.

PERDA DE VISÃO

Perda total e permanente da visão sem expectativa de melhoria em ambos os olhos ou num olho quando o grau de visão remanescente depois da correção for de 3/60 ou menos na Escala de Snellen.

QUARENTENA

Isolamento temporário de pessoas para prevenir o contágio de uma doença infecciosa.

RESIDÊNCIA

O seu local de residência legal no seu País de Residência onde a Apólice foi celebrada.

ROUBO VIOLENTO

Ameaça ou uso de violência física [contra o Segurado].

SEGURADO/VOCÊ/SEU/SI/CONSIGO

O Tomador do Seguro e a(s) pessoa(s) que viajam com o Tomador do Seguro e para as quais o prémio tenha sido pago (e que constem identificadas no Certificado do Seguro).

O Tomador do Seguro deve ter, pelo menos, 18 anos.

Poderemos solicitar-lhe documentos e informação a confirmar que viajou ou era suposto viajar com o Tomador do Seguro.

A sua idade significa a idade em que o titular da apólice a subscreveu.

O seu País de Residência deve ser Portugal.

SEGURADORA / NÓS

EUROP ASSISTANCE S.A., uma sociedade francesa de responsabilidade limitada regida pelo Código dos Seguros Francês, com sede em 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, França, com o capital de 48 123 637 EUR, registada no registo de comércio e das sociedades de Paris sob o número 451 366 405, que subscreveu esta Apólice de Seguro de Grupo através da sua sucursal irlandesa EUROP ASSISTANCE S.A. SUCURSAL IRLANDESA, cujo estabelecimento principal se encontra em Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland que se encontra registada junto da Conservatória de Registo das Sociedades Irlandês sob o número 907089.

A Europ Assistance S.A. é regulada pela Autoridade de Supervisão Francesa (ACPR), com morada em 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, França. A sucursal irlandesa

opera de acordo com o Código de Conduta das Empresas de Seguros (código de ética para as companhias de seguros) publicado pelo Banco Central da Irlanda, está registada na República da Irlanda sob o número 907089 e opera no Seu país ao abrigo do regime da liberdade de prestação de serviços conforme poderá consultar em www.asf.com.pt.

SUBSTITUTO PROFISSIONAL

A pessoa que substitui o Segurado no trabalho, durante a Viagem.

TERCEIRO

Qualquer pessoa que não seja um Segurado, um Membro da família, um Membro da Família em Terceiro Grau ou um Companheiro de Viagem. Para efeitos das coberturas de Responsabilidade Civil no Estrangeiro e Responsabilidade Civil de Desportos de Inverno, esta definição não inclui as pessoas a quem o Segurado esteja vinculado por um contrato no exercício da sua atividade profissional e contra quem o Segurado possa ter responsabilidade profissional. A definição de Terceiro não se aplica em relação a tal responsabilidade profissional.

TOMADOR DO SEGURO

Aquele que celebrar a Apólice

VIAGEM

O serviço reservado MSC. Pode incluir os seguintes serviços de viagem vendidos: voos, bilhetes de comboio, cruzeiros, reservas de hotel, alojamento, excursões ou quaisquer outros serviços adquiridos com o pacote de viagem.

Termos e condições gerais - MSC GLOBAL PROTECTION

SANÇÕES INTERNACIONAIS E ÁREA GEOGRÁFICA

A Seguradora não cobrirá nem pagará qualquer sinistro nem prestará qualquer serviço ou benefício nos termos da Apólice se tal resultar na aplicação à Seguradora de:

- qualquer sanção, proibição ou restrição ao abrigo das resoluções da Organização das Nações Unidas, ou
- sanções económicas ou de comércio, leis ou regulamentos da União Europeia, Estados Unidos da América, França e Reino Unido. Para informações adicionais, por favor consulte: <https://www.europ-assistance.com/who-we-are-international-regulatory-information/>

ATENÇÃO

Só estará coberto pela presente Apólice se tiver respeitado as recomendações oficiais de viagens emitidas por uma autoridade governamental do Seu País de Residência na Data da Partida. As recomendações incluem as "contraindicações de Viagens ou de efetuar qualquer Viagem salvo as indispensáveis".

Se o Tomador do Seguro for um cidadão dos Estados Unidos e tiver viajado para Cuba e/ou Venezuela, terá de apresentar provas de que viajou para Cuba e/ou Venezuela em conformidade com a legislação dos Estados Unidos antes de podermos prestar um serviço ou efetuar um pagamento.

Para mais informações sobre os países sancionados e excluídos, por favor consulte : [International regulatory information | Europ Assistance \(europ-assistance.com\)](https://www.europ-assistance.com/international-regulatory-information)

1. CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

O consentimento do Tomador do Seguro para celebrar a Apólice pode ser dado eletronicamente (através de um site na internet ou e-mail) ou verbalmente no caso das vendas à distância por telefone, ou por escrito no caso de compra no estabelecimento de um distribuidor.

A cobertura da Apólice está sujeita ao prévio pagamento do prémio pelo Tomador do Seguro.

A residência principal do Segurado deve ser no País de Residência (Portugal) onde o Tomador do Seguro adquiriu a Apólice.

2. DURAÇÃO

DURAÇÃO DA APÓLICE

Sujeita ao pagamento do prémio pelo Tomador do Seguro, a data de início da Adesão à Apólice é:

- no caso da venda no estabelecimento de um distribuidor (incluindo o Agente de Viagens): a data em que o Tomador do Seguro expressou o seu consentimento em celebrar a Apólice.
- em caso de venda pelo telefone: a data em que o Tomador do Seguro recebeu as condições aplicáveis por e-mail por ter expressado o seu consentimento em celebrar a Apólice, pelo telefone;
- em caso de venda através do site ou e-mail : a data em que o Tomador do Seguro recebeu confirmação da adesão à Apólice por e-mail. Caso o email de confirmação se atrase devido a problemas técnicos, a data de início é a data incluída no Certificado do Seguro.

Esta Apólice termina na data mencionada no Certificado do Seguro ou no dia do fim da cobertura, conforme explicado infra.

A viagem não deve durar mais de 60 dias consecutivos para os cruzeiros ida/volta. Apenas os Cruzeiros Mundiais, duram até ao final do cruzeiro.

A data de início e fim da Apólice serão aquelas constantes do Certificado do Seguro.

DURAÇÃO DAS COBERTURAS

No que diz respeito às coberturas de Cancelamento ou de Não comparência a partida, o Segurado está coberto desde a seguinte das datas, consoante a que ocorra mais tarde: desde a data de agendamento da Viagem ou do pagamento do prémio. A cobertura termina no início da viagem ou quando o Segurado utiliza (ou devia utilizar) o primeiro serviço de viagem pago pelo Distribuidor para a sua viagem.

Em relação à Cobertura de Assistência Rodoviária, o Segurado está coberto a partir de 48 horas antes da hora da partida e 48 horas após o fim da sua viagem.

No que diz respeito às outras coberturas o Segurado está coberto durante toda a duração da Viagem.

A viagem começa quando o Segurado deixa o Seu País de Residência na Data de Partida ou quando utiliza o primeiro serviço de viagem pago da Sua viagem. A cobertura termina quando o

Segurado regressa ao seu País de Residência na Data de Fim de Viagem ou quando a viagem termine ou quando utiliza o último serviço de viagem pago da Sua Viagem .

3. DIREITO DE CANCELAMENTO

O Tomador da Apólice tem o direito de resolver a Apólice se esta tiver uma cobertura de pelo menos 1 mês e tiver sido contratada remotamente, com efeito imediato a partir da notificação de resolução. Neste caso, poderá renunciar a ela dentro de um período de 14 dias a partir da data de adesão à apólice através da agência de viagens no caso de uma reserva feita por um intermediário da MSC, ou através do Centro de Contacto da MSC no caso de uma reserva direta.

Pode usar o seguinte modelo:

Eu, (nome completo, endereço) venho, pelo presente, notificar do cancelamento da Apólice à qual aderi em (data), o qual é comprovado pelo Certificado do Seguro nº. XXXXX. Data e Assinatura.»

Procederemos ao reembolso do valor integral pago no prazo de, no máximo, 30 (trinta) dias de calendário contados a partir da receção do seu pedido, desde que não tenha sido feito qualquer pedido de indemnização nem tenha sido elaborada uma participação, e que não tenha ocorrido qualquer incidente que seja provável que venha a resultar na referida participação.

4. PRÉMIO

O prémio é divulgado ao Tomador do Seguro antes da adesão à Apólice e inclui impostos e taxas. O prémio será pago à Seguradora, ou a um terceiro por si autorizado, na data de aquisição da Apólice.

A Seguradora e o Tomador de Seguro não serão responsáveis pelo incumprimento ou mora no cumprimento das obrigações previstas na presente Apólice causadas pelas circunstâncias decorrentes de um evento de Força Maior. Sem prejuízo, ambas diligenciarão pelo cumprimento das prestações devidas com a maior celeridade possível.

5. LIQUIDAÇÃO DO SINISTRO

O valor da perda pela qual podemos ser responsáveis será devido no prazo de 30 dias após a prova adequada da perda ser por nós recebida ou tiver sido aceite por nós um acordo de pagamento relativamente ao sinistro.

O pagamento de qualquer indemnização devida ao Segurado será feito na mesma moeda mencionada na Tabela de Garantias.

Para cobertura de assistência, deverá contactar-nos com a maior brevidade possível aquando da ocorrência do sinistro. Se não houver intervenção direta de assistência e o reembolso estiver, no entanto, previsto na apólice, deverá fornecer-nos os documentos comprovativos necessários.

6. FALSAS DECLARAÇÕES OU NÃO DIVULGAÇÃO

As declarações falsas ou incorretas ou as omissões pelo Segurado podem prejudicar, total ou parcialmente, o direito de cobertura pelo sinistro, E dependendo da natureza da declaração falsa ou incorreta, poderá incluir não pagar um sinistro, cancelar a apólice a partir da data da declaração incorreta ou anular totalmente a apólice.

7. AUMENTO OU REDUÇÃO DO RISCO

O Tomador do Seguro notificará, por escrito, a Seguradora sobre qualquer aumento ou diminuição do risco coberto pela Apólice, se e na medida em que seja obrigado a fazê-lo nos termos da lei aplicável. O Tomador do Seguro ou o Segurado tem o dever de, durante a execução do contrato, no prazo de 14 dias a contar do conhecimento do facto, comunicar à Seguradora todas as circunstâncias que agravem o risco, desde que estas, caso fossem conhecidas pela Seguradora aquando da celebração do contrato, tivessem podido influir na decisão de contratar ou nas condições do contrato.

8. OBRIGAÇÃO DE SALVAMENTO

O Segurado fará tudo o que lhe seja exigível para evitar ou minimizar o dano causado pelo evento coberto.

9. SUBROGAÇÃO

Depois de incorrer em custos, a Seguradora assumirá os direitos e créditos que o Segurado possa ter contra quaisquer terceiros responsáveis pelo incidente.

O nosso direito de recuperação está limitado ao custo total incorrido por nós no cumprimento desta Apólice.

O Segurado cooperará razoavelmente connosco no exercício dos Nossos direitos de sub-rogação.

10. OUTRO SEGURO

A pedido, o Tomador de Seguro notificará, por escrito, a Seguradora se tiver celebrado outro contrato de seguro que cubra o(s) mesmo(s) risco(s). Em caso de sinistro o Segurado notificará o sinistro a todas as seguradoras, indicando a cada uma o nome das outras.

Cada Seguradora é apenas responsável pelo pagamento da parte da indemnização correspondente à sua participação no risco.

Na medida do legalmente admissível pela lei portuguesa, este seguro responde subsidiariamente em relação a todos os outros seguros válidos e cobráveis ou indemnizações que não sejam benefícios sem culpa de automóveis de passageiros particulares ou seguro de responsabilidade civil de terceiros. Se, no momento da ocorrência, houver outro seguro ou indemnização válido e cobrável, o presente seguro responderá apenas pelo excesso do valor da perda, acima do valor do outro seguro ou indemnização.

11. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

A Apólice, a sua interpretação, ou qualquer questão relacionada com a sua forma, validade, funcionamento e cumprimento estarão sujeitos às leis da República Portuguesa.

12. PRESCRIÇÃO

Os direitos decorrentes desta Apólice não podem ser exercidos pelo Segurado depois de decorridos cinco anos contados da data em que o titular teve conhecimento do direito, sem prejuízo da prescrição ordinária a contar do facto que lhe deu causa.

Relativamente às coberturas de assistência, deverá contactar-nos imediatamente após a ocorrência do evento coberto. Se não interviermos diretamente e, não obstante, for feito o reembolso previsto na cobertura, o segurado fica obrigado a apresentar prova das circunstâncias relevantes.

13. CESSÃO

O Segurado não pode ceder a Apólice sem o nosso prévio consentimento escrito.

14. PARA NOS CONTACTAR PARA APRESENTAR UMA PARTICIPAÇÃO DE SINISTRO

Se pretender apresentar uma participação, pode ir ao Nosso site:

<https://msc.eclaims.europ-assistance.com/>

Esta é a forma mais rápida de nos contactar.

Também nos pode escrever para o seguinte endereço:

Europ Assistance Service Indemnisations GCC

P.O. Box 36347- 28020 Madrid – SPAIN

E-mail: claimsmcsc@roleurop.com

15. ALEGAÇÕES DE PROVA

Antes de um sinistro ser enquadrado, pode ser necessário apresentar determinados documentos para validar a cobertura e facilitar a gestão do sinistro. Para além do que está especificado em cada cobertura, o quadro seguinte indica os documentos que podem ser solicitados.

Esta lista é um resumo das informações que poderá ter de apresentar, não sendo exaustiva. Poderá, não obstante, ser-lhe pedido que forneça informações ou documentos adicionais para provar os factos que sustentam a sua participação de sinistro. Consulte a secção específica de cada cobertura.

COBERTURA(S)	DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES
Todas as coberturas	• Seu nome e informações de contacto. • Prova dos factos constitutivos de um acontecimento segurado (relatório médico, certidão de óbito, documentos hospitalares, relatório da polícia, prova do seu despedimento por parte do seu empregador, etc.). • Correio eletrónico de confirmação e/ou recibos da Reserva. • Recibos e faturas discriminadas de todas as despesas e/ou custos incorridos.
	• Formulário de relatório médico, se solicitado pela Seguradora

Cancelamento e Interrupção	• Prova da relação entre o Segurado e um Membro da família, ou um Membro da família de Terceiro Grau. • Faturas, comprovativos de pagamento e quaisquer outros documentos que comprovem o custo das atividades e excursões pré-pagas e não reembolsáveis. • Qualquer documentação ou prova de reembolso recebida do(s) fornecedor(es) de viagens e/ou da Transportadora. • Discriminação dos custos decorrentes da redução da Viagem.
Bagagem e Documentos de Viagem	• Relatório de Irregularidade de Propriedade (relatório de perda) emitido pela transportadora aérea ou um documento equivalente. • A participação de perda às autoridades competentes (polícia ou equivalente nos países aplicáveis). • Lista dos objetos sujeitos a roubo ou perda total e prova do seu valor financeiro.
Acidente Pessoal	• Prova das lesões corporais (relatórios médicos, certidão de óbito, documentos hospitalares).
Responsabilidade Pessoal	• A reclamação de terceiros e os pormenores relativos a terceiros. • Uma descrição das circunstâncias do acontecimento. • Declaração de eventuais testemunhas.
Partida Perdida e Atrasada	• Confirmação da companhia aérea, da companhia ferroviária ou da companhia marítima, indicando a hora de partida prevista e a hora de partida efetiva.
Assistência na Rodoviária	• Cartão Verde do veículo ou equivalente de acordo com a lei vigente no País de Residência do Segurado. • Certificado de registro do veículo ou equivalente de acordo com a lei vigente no país de residência do Segurado. • Número da Apólice. • Relatório de roubo às autoridades competentes em caso de roubo do veículo.

16. PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO

Esforçamo-nos por oferecer o mais elevado nível de serviço. Porém, caso fique insatisfeito deverá enviar primeiro a Sua reclamação por correio para o seguinte endereço:

INTERNATIONAL COMPLAINTS

P. O. BOX 36009

28020 Madrid, Spain

E-mail : complaints_eaib_pt@roleurop.com

Acusaremos a receção da Sua reclamação no prazo de 10 dias, salvo se pudermos dar diretamente uma resposta. Comprometemo-nos a dar uma resposta final no prazo de 20 dias úteis.

Se não for encontrada uma solução, seja porque não respondemos à sua reclamação dentro do prazo acima descrito, seja porque não lhe demos uma resposta satisfatória, poderá enviar uma notificação escrita para:

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Av. da República 76

1600-205 Lisboa

Portugal

Tel: +351 21 790 31 00

www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes

Em caso de qualquer litígio relacionado com a presente Apólice poderá recorrer à arbitragem, nos termos legalmente previstos, e/ou ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo enquanto entidade de resolução alternativa de litígios de consumo (mais informações em:

<https://www.consumidor.gov.pt>).

Se não for encontrada uma solução, ou porque não respondemos no limite temporal fixado acima ou, se respondermos, mas a resposta não o satisfaz, pode contactar o Provedor do Cliente :

Provedor do Cliente

Dra. Susana Teixeira Freitas

Edifício Amadeo Souza Cardoso Alameda António Sérgio, nº 22, 2º B 1495-132
Miraflores – Algés

O recurso ao Provedor de Justiça não afectará o direito do Utilizador de intentar uma ação judicial contra Nós.

Quais são as exclusões gerais da sua apólice? MSC GLOBAL PROTECTION

Estas exclusões aplicam-se a todas as secções de cobertura da sua Apólice. Além disso, as secções individuais de cada cobertura podem ter exclusões específicas adicionais, que se aplicam para além destas exclusões gerais.

A sua Apólice não cobre qualquer reclamação direta ou indiretamente resultante de qualquer um dos seguintes factos:

- Ato de Terrorismo, com exceção das seguintes coberturas: assistência médica e não médica. Consulte abaixo as condições específicas aplicáveis a estas coberturas.
- Aqueles intencionalmente causados por um Segurado, Membro da família ou Companheiro de Viagem.
- Doenças ou Acidentes resultantes do consumo de bebidas alcoólicas (com um nível de álcool igual ou superior a 0,5 Gramas por litro de sangue ou 0,25 miligramas por litro de ar expirado, em caso de acidente com veículos), pelo Segurado ou Companheiro de Viagem.
- Consumo de narcóticos, drogas ou medicamentos, que não tenham sido prescritos por um médico.
- Suicídio, tentativa de suicídio ou dano autoinfligido por parte de um Segurado, Membro da Família ou Companheiro de Viagem.
- Um surto, epidemia ou pandemia de qualquer doença infecciosa contagiosa ou de novas estirpes reconhecidas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) ou por qualquer autoridade competente do seu país de origem ou de qualquer país que pretenda visitar ou atravessar durante a viagem. Esta exclusão não se aplica se uma epidemia de Covid-19 e de todas as suas variantes/mutações provocar a doença grave ou a morte do segurado, de um membro da família ou da pessoa encarregada de cuidar de menores ou de adultos deficientes para os quais o segurado é o representante legal ou o tutor legal ou o substituto profissional.
- Colocação em Quarentena e/ou de medidas de restrição das viagens decididas por uma autoridade competente, que possa afetar o Segurado ou o seu Companheiro de

Viagem antes ou durante a sua Viagem.

- **Guerras, Operações Bélicas, demonstrações, sabotagem e Greves.**
- **A participação do Segurado em qualquer tipo de apostas, desafios ou lutas**
- **A prática de competições desportivas ou de competições motorizadas (corrida ou rally).**
- **A prática de um dos seguintes desportos e atividades perigosas: boxe, halterofilia, luta livre, artes marciais, bobsleigh, espeleologia, parapente, balonismo, paraquedismo, esgrima, Montanhismo, saltos de esqui, voos em planador ou avião ultraleve, asa delta, moto de neve e desportos de aventura como rafting, bungee-jumping, águas bravas (hydrospeed), desportos de mergulho (mergulho em trampolim, mergulho com escafandro)**
- **Consequência da transmutação de núcleos atômicos, bem como da radiação causada pela aceleração artificial das partículas atômicas ou de qualquer irradiação de uma fonte de energia de natureza radioativa.**
- **Catástrofe natural.**
- **Consequências resultantes do uso ou da posse de explosivos ou de armas de fogo.**
- **Consequências de cirrose alcoólica.**
- **Ter uma psicose, neurose, distúrbio da personalidade, distúrbio psicossomático ou estado depressivo.**
- **Além disso, não estão cobertas as consequências de uma gravidez causada por:**
 - **Eventos ocorridos após as 28 semanas de gestação, salvo se não estivesse ciente da gravidez na data de adesão à apólice.**
 - **Testes ou tratamentos que sejam regulares ou comuns de rotina não relacionados com emergências médicas ou que sejam específicos de defeitos de nascimento ou doenças congénitas.**
 - **Aborto espontâneo, salvo se relacionados com doença grave ou lesão grave.**

Termos e condições particulares - MSC GLOBAL PROTECTION

SEÇÃO A - COBERTURAS DE CANCELAMENTO, CANCELAMENTO DE EXCURSÕES OU INTERRUPÇÃO DE VIAGEM

CANCELAMENTO

O QUE ESTÁ COBERTO:

O objeto da cobertura é garanti-lo contra as despesas em que tenha incorrido diretamente devido ao cancelamento da Viagem coberta, como a Penalidade não reembolsável cobrada por MSC aplicável ao custo da Viagem.

Você está coberto em caso de ocorrência de um dos seguintes eventos segurados antes da Viagem começar, sujeito à aplicação de uma exclusão e aos limites mencionados na Tabela de garantias.

Os seguintes custos não ficarão, em circunstância alguma, cobertos: taxas de aeroporto, taxas portuárias, prêmio de seguro e taxas de serviço.

Se o evento se aplicar apenas a um Segurado, os outros Segurados têm o direito à cobertura para o mesmo evento de cancelamento.

O segurador pagará a penalidade contratualmente cobrada pela MSC para:

- Si

e, desde que estejam segurados e incluídos na mesma apólice de seguro:

- um Membro da Família;
- um dos seus Companheiros de Viagem

Atenção: uma Franquia de 15% da Penalidade cobrada por MSC será aplicada a todos os eventos segurados abaixo indicados, exceto em caso de morte ou hospitalização.

Se a Penalidade exceder a cobertura máxima, o montante da Franquia é calculado sobre esta última.

A Nossa responsabilidade está limitada às quantias incluídas na Tabela de Garantias.

Os eventos segurados são:

1. Doença Grave (incluindo Doenças Graves relacionadas com Doenças Pré-existentes), Lesão Grave ou morte de:
 - Um Segurado;
 - Um Companheiro de Viagem;
 - Um Membro da Família.
 - A pessoa encarregue da custódia dos menores ou de pessoas com incapacidade pelas quais seja responsável.
2. Qualquer outro acontecimento incerto que o impeça a Si, ao Seu Membro da Família ou ao seu Companheiro de Viagem de efetuar a Sua Viagem e que não conste dos pontos anteriores, sujeito às seguintes condições:
 - a) no momento em que reservou a Sua Viagem ou – se for mais tarde - no momento em que adquiriu a Apólice, não tinha conhecimento e não podia razoavelmente prever nem esperar o obstáculo imediato, real e grave que o impede de efetuar a Sua Viagem; e
 - b) há um vínculo causal direto entre o acontecimento e o obstáculo à Sua Viagem; e,
 - c) você é capaz de fornecer provas documentais objectivas do motivo que o impede de efetuar a Sua Viagem (como alguns dos exemplos fornecidos abaixo, na secção “DOCUMENTOS E INFORMAÇÃO NECESSÁRIOS PARA ACIONAR O SINISTRO”).

O QUE NÃO ESTÁ COBERTO:

Só está coberto em relação aos eventos enumerados na secção “O que está coberto” e na medida do ali descrito. Adicionalmente, não está coberto relativamente às consequências de qualquer dos seguintes eventos, que estão excluídos desta cobertura.

- Falta ou impossibilidade de vacinação ou de seguir o tratamento médico necessário para viajar para determinados países, exceto se um médico aconselhar que não deve receber a vacina ou o tratamento por razões médicas.
- Consequências de Acidente ocorrido antes da celebração da Apólice.

DOCUMENTOS E INFORMAÇÃO NECESSÁRIOS PARA ACIONAR O SINISTRO RELATIVO AO CANCELAMENTO DA VIAGEM:

É necessário facultar os seguintes documentos para permitir a gestão de um Sinistro:

1. Documentos que evidenciem que os factos constituem um evento coberto ao abrigo deste seguro. Estes podem incluir um relatório médico, certidão de óbito, documentos hospitalares, relatório da polícia ou queixas apresentadas em esquadras da polícia.
2. Impresso fornecido por Nós com o propósito de ser preenchido pelo profissional médico que tratar do Segurado ou outra pessoa que receba tratamento médico relacionado com o cancelamento. Este documento só será necessário em casos em que seja fornecida informação insuficiente sobre a doença da pessoa.
3. Cópia do documento que confirma o cancelamento da Viagem, mostrando uma perda financeira sofrida como consequência do cancelamento da Viagem.
4. Se o cancelamento for devido a um dos eventos cobertos referidos acima envolvendo um Membro da Família ou um Membro da Família do Terceiro grau, um documento que evidencie a relação entre o Segurado e o Membro da família ou um Membro da Família de Terceiro Grau terá de ser apresentado (por exemplo uma certidão de nascimento/relação familiar de cada uma das partes envolvidas), se esses documentos existirem no país em que o Segurado reservou a Viagem.

Se tiver qualquer problema em facultar a documentação supra, pode sempre fornecer outro documento que tenha o mesmo valor legal e que inclua a informação relevante.

Estamos empenhados em respeitar a confidencialidade da informação fornecida durante a vigência do seguro ou o sinistro. Toda a informação clínica deve ser enviada num envelope com a menção “confidencial / segredo médico” de modo a que o documento seja lido apenas pelo nosso Profissional Médico.

CANCELAMENTO DE EXCURSÕES DURANTE A SUA VIAGEM

O QUE ESTÁ COBERTO:

O objeto da cobertura é garanti-lo contra as despesas em que tenha incorrido diretamente devido ao cancelamento de excursão pré-reservada e pré-paga através do pacote de viagem.

Você está coberto em caso de ocorrência de um dos seguintes eventos segurados antes da Viagem começar, sujeito à aplicação de uma exclusão e aos limites mencionados na Tabela de garantias.

A Nossa responsabilidade está limitada às quantias incluídas na Tabela de Garantias.

Os eventos segurados são:

1. Doença grave, Lesão Grave de:

- Um Segurado;

2. Morte de:

- Um Segurado;
- Um Companheiro de Viagem;
- Um Membro da Família.

Para este eventos segurados (ponto 2), se viajar num grupo previamente organizado, só pode nomear um Companheiro de Viagem para esta cobertura.

DOCUMENTOS E INFORMAÇÃO NECESSÁRIOS PARA ACIONAR O SINISTRO:

É necessário facultar os seguintes documentos para permitir a gestão de um Sinistro:

1. Documentos que evidenciem que os factos constituem um evento coberto ao abrigo deste seguro. Estes podem incluir um relatório médico, certidão de óbito, documentos hospitalares, relatório da polícia ou queixas apresentadas em esquadras da polícia.
2. Cópia do documento que confirma o cancelamento da excursão, mostrando uma perda financeira sofrida como consequência do cancelamento da excursão.
3. Se o cancelamento for devido a um dos eventos cobertos referidos acima envolvendo um Membro da Família ou um Membro da Família do Terceiro grau, um documento que evidencie a relação entre o Segurado e o Membro da família ou um Membro da Família de Terceiro Grau terá de ser apresentado (por exemplo uma certidão de nascimento/relação familiar de cada uma das partes envolvidas), se esses documentos existirem no país em que o Segurado reservou a Viagem.

INTERRUPÇÃO DE VIAGEM

O QUE ESTÁ COBERTO:

O objeto da cobertura é da cobertura é reembolsar os prejuízos financeiros sofridos diretamente devido à interrupção da Viagem coberta, em caso de ocorrência de um dos eventos cobertos listados abaixo. A cobertura está sujeita às exclusões que listamos infra.

A Seguradora cobre as despesas correspondentes aos custos de Viagem referente aos dias da Viagem não utilizados (custos de cruzeiro, incluindo a cabine, quaisquer serviços pré-pagos e não reembolsáveis adquiridos com o pacote de viagem) e aos custos incorridos pelo Segurado para regressar à respetiva Residência até ao montante máximo estabelecido na Tabela de Garantias e após a dedução da Franquia aí estabelecida.

Está coberto desde a Data da Partida até à Data do Fim da Viagem.

Note: Se tiver de regressar à sua Residência antes do planeado, deverá contactar-nos logo que possível.

Os seguintes valores serão excluídos do valor reembolsado:, taxas portuárias, prémio de seguro e taxas de serviço.

Se o pagamento tiver sido efetuado usando pontos de passageiro frequente, milhas aéreas, pontos do cartão de fidelização ou similares, a liquidação do seu sinistro não cobrirá a retoma desses mesmos pontos, e basear-se-á na tarifa de voo ou de hotel mais baixa disponível publicada para o voo ou hotel originalmente reservado.

Oferecemos esta cobertura se a interrupção da sua viagem for necessária e inevitável como resultado de um dos seguintes eventos cobertos:

1. Doença Grave, Lesão Grave ou morte de:

- Um Segurado;
- Um Companheiro de Viagem;
- Um Membro da Família
- A pessoa encarregue da custódia dos menores ou de pessoas com incapacidade pelas quais seja responsável.

Condições específicas desta cobertura:

Calcularemos os danos resultantes da interrupção da Sua Viagem desde o dia em que volte à sua Residência ou o dia em que seja internado no hospital. A sua participação será baseada apenas no número de dias completos não usados, incluindo o dia em que efetuou o check out para regressar à Residência.

Se tiver de interromper a sua viagem e não regressar à Sua Residência só nos responsabilizamos pelos custos equivalentes aos que teria incorrido se tivesse regressado à Sua Residência.

Os custos da viagem de regresso originalmente planeada à Sua Residência não estão cobertos caso tenhamos pago custos de viagem adicionais para a interrupção da sua Viagem.

O QUE NÃO ESTÁ COBERTO:

Só está coberto em relação aos eventos cobertos enumerados na secção “O que está coberto” e na medida do ali descrito. Além disso, o Segurado não está coberto relativamente às consequências de qualquer dos seguintes eventos que estão excluídos desta cobertura:

- Acidente ocorrido antes da celebração da Apólice

DOCUMENTOS E INFORMAÇÃO NECESSÁRIOS PARA PARTICIPAR O SINISTRO NO QUE SE REFERE À INTERRUPÇÃO DA VIAGEM:

It may be necessary to provide the following documents to allow the management of a claim:

1. Os documentos que evidenciem que os factos constituem um evento coberto ao abrigo desta cobertura. Estes documentos podem incluir um relatório médico, certidão de óbito, documentos hospitalares, relatório da polícia, queixas apresentadas em esquadras da polícia.
2. Impresso fornecido por Nós com o propósito de ser preenchido pelo profissional médico que tratar do Segurado ou outra pessoa que receba tratamento médico relacionado com a interrupção da Viagem. Este documento só será necessário em casos em que seja fornecida informação insuficiente sobre a doença da pessoa.
3. Cópia do email de confirmação e/ou recibos da Viagem que foi adquirida.

4. Cópia dos documentos dos custos causados pela interrupção da Viagem, emitida pelo Agente de Viagens ou outro distribuidor, e que apresente a discriminação dos valores e conceitos envolvidos, bem como uma cópia das condições gerais de venda.
5. Se a interrupção for devida a um dos eventos cobertos referidos acima envolvendo um Membro da Família ou um Membro da Família de Terceiro grau, um documento que evidencie a relação entre o Segurado e o Membro da Família ou um Membro da Família de Terceiro Grau terá de ser apresentado (por exemplo uma certidão de nascimento/relação familiar de cada uma das partes envolvidas), se esses documentos existirem no país em que o Segurado reservou a Viagem.

Se tiver qualquer problema em facultar a documentação supra, pode sempre fornecer outro documento que tenha o mesmo valor legal e inclua a informação relevante.

A Seguradora está empenhada em respeitar a confidencialidade da informação fornecida durante a vigência do seguro ou sinistro. Toda a informação clínica deve ser enviada num envelope com a menção “confidencial / segredo médico” de modo a que o documento seja lido apenas pelo nosso Profissional Médico.

SEÇÃO B - ASSISTÊNCIA MÉDICA

Em caso de emergência pode contactar-nos por telefone para o seguinte número: + 34 9 11 04 61 06

Em caso de emergência, a Seguradora não pode substituir os serviços públicos locais. Nalgumas circunstâncias, o uso de serviços públicos locais é obrigatório de acordo com os regulamentos locais e/ou internacionais

As garantias mencionadas nesta secção são estabelecidas pela Seguradora e o valor é limitado aos benefícios estabelecidos pela mesma ou, sob circunstâncias específicas, autorizadas pela mesma. Está coberto desde a Data de Partida até à Data do Fim da Viagem.

Todas as garantias são prestadas sob a condição da intervenção da Seguradora estar autorizada por serviços de emergência local, ou pelas leis e regulamentos aplicáveis no país em que necessita da assistência. Além disso, recorda-se que a Seguradora e os seus agentes estão sujeitos às restrições à circulação de pessoas e bens emitidas pela Organização Mundial de Saúde ou pelo Estado relevante. Finalmente, as transportadoras

de passageiros (em particular as companhias aéreas) podem impor condições especiais no caso dos passageiros com determinadas doenças que podem ser alteradas sem aviso prévio (assim as companhias aéreas podem exigir exames médicos, ou atestado médico, etc.). Como resultado, todas as coberturas ao abrigo desta secção estão condicionadas à aceitação e disponibilidade das transportadoras de passageiros.

Se um Atos de Terrorismo tiver ocorrido durante a sua viagem, Nós providenciamos as garantias mencionadas nesta secção apenas se:

- o país do destino não tiver experienciado um ato terrorista nos 30 dias anteriores ao início da adesão da Apólice, e
- não existirem recomendações para não viajar emitidas por entidade competente do País de residência quando tenha aderido à Apólice.

Também providenciaremos as coberturas mencionadas nesta seção para a Doença relacionada à Doença Pré-existente.

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela das Garantias depois da dedução da Franquia indicada.

O QUE ESTÁ COBERTO:

Despesas médicas incorridas durante a Viagem?

Se sofrer uma Doença ou tiver um Acidente durante a sua Viagem ao estrangeiro, pagaremos as despesas incorridas resultantes do seguinte:

- Honorários médicos
- Medicamento prescrito por um médico ou cirurgião
- Despesas hospitalares
- Despesas da ambulância, pela viagem para o hospital mais próximo no caso de esta ter sido ordenada por um médico
- despesas de primeiros socorros em caso de resgate e busca no mar

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela de Garantias depois da dedução da Franquia estabelecida na Tabela de Garantias

Você está coberto se não tivermos intervindo diretamente na assistência médica ou se decidir não voltar para casa quando aconselhado pelo nosso oficial médico?

Se, por motivos de urgência, não tivermos intervindo diretamente no processo, para essas despesas serem reembolsáveis deverá providenciar uma cópia das correspondentes faturas, bem como um relatório médico completo especificando as circunstâncias, diagnóstico e o tratamento prescrito, permitindo assim que a Doença ou Acidente sejam identificados, bem como o aviso de reembolso da segurança social e do Seu plano de seguro privado.

Se o nosso Profissional Médico aconselhar uma data em que seja exequível e prático repatriá-lo, mas optar por permanecer no estrangeiro, a Nossa responsabilidade pelo pagamento de quaisquer custos ao abrigo desta Secção da Apólice depois daquela data será limitada ao que teríamos pago se o Seu repatriamento tivesse ocorrido na data aconselhada pelo Nosso Profissional Médico.

Hospitalização devido a uma Doença ou Acidente durante a Viagem?

Em caso de Doença ou Acidente que exija aconselhamento médico imediato, organizaremos e assumiremos os custos de transferência para o hospital ou clínica mais próximos. Pagaremos igualmente o regresso, seja para a Sua Residência ou para o Seu local de férias indicado no Certificado do Seguro (decisão a ser tomada pelo nosso Profissional Médico) .

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela de Garantias depois da dedução da Franquia estabelecida na Tabela de Garantias.

Transferência para um hospital perto da Sua Residência ?

Se sofrer uma Doença ou tiver um Acidente durante a sua Viagem e desde que este evento o impeça de continuar a sua Viagem, estabeleceremos, logo que Nos seja notificado, os contactos necessários entre o Nosso Profissional Médico e os médicos que o estão a tratar.

Se o Nosso Profissional Médico autorizar a Sua transferência para um hospital mais bem equipado ou especializado perto da Sua residência, nós, a nosso critério, organizaremos e pagaremos essa transferência para que seja realizada:

- de acordo com o grau de gravidade da Sua condição e
- usando os meios de transporte mais adequados.

A decisão quanto ao meio de transporte, a escolha do hospital, a hora da transferência e as respetivas condições cabe exclusivamente ao Nosso Profissional Médico. A decisão é tomada pelo Nosso Profissional Médico com base na informação que tenha sido prestada por si ou pelo participante.

Se recusar ser transferido na data e sob as condições especificadas pelo Nosso Profissional Médico, todos os benefícios e assistência resultantes dessa decisão serão automaticamente suspensos.

Envio de medicamentos não disponíveis

Se necessitar de um medicamento que não possa ser obtido no local onde se encontra durante uma Viagem coberta por esta Apólice, encarregar-nos-emos de o encontrar e de o enviar através da forma mais rápida possível de acordo com as leis locais.

A garantia está limitada ao envio do medicamento, o custo do medicamento continua a ser da sua responsabilidade. Ficará assim obrigado a reembolsar-nos, mediante apresentação da respetiva fatura, pelo preço integral do medicamento.

A presente garantia é concedida ao abrigo das seguintes condições cumulativas:

- ser permitida a exportação do medicamento para o respetivo país Estrangeiro;
- a importação deste medicamento ser autorizada pelo país para o qual deva ser enviado;
- e
- o medicamento genérico necessário ou o seu princípio ativo não estar disponível no país estrangeiro em que se encontra durante a Viagem coberta por esta Apólice.

Hospitalização durante mais de 5 dias sem um Membro da Família ao Seu lado

Se, durante a Viagem tiver de ser hospitalizado durante mais de 5 dias e não estiver nenhum Membro da Família consigo, organizaremos a viagem e pagaremos um bilhete de avião, ida e volta, num voo regular (em económica) ou viagem de comboio (primeira classe), ida e volta, do Seu País de Residência para uma pessoa escolhida por si, para que essa pessoa o possa acompanhar (o Segurado hospitalizado) do hospital para a sua Residência.

Em relação a estes benefícios, reembolsaremos os custos da estadia num hotel para esse mesmo Membro da família que tenha viajado para o acompanhar do hospital para a sua Residência, mediante a apresentação da cópia dos recibos no valor máximo por dia

conforme estabelecido na Tabela de Garantias e pelo número máximo de dias estabelecido.

Cuidados de pessoa incapacitada ou dos Seus filhos menores de 18 anos que viajem consigo

Se estiver a viajar com uma pessoa com incapacidade ou com um filho menor de 18 anos que também sejam Segurados e, enquanto a Apólice de se encontrar em vigor, se tornar impossível para si tomar conta deles devido a uma Doença ou Acidente e na medida em que não haja outra pessoa a viajar que possa tomar conta do mesmo, organizaremos e pagaremos a viagem de uma pessoa indicada por si ou por um Membro da família que resida no Seu País de Residência, ou alguém designado por nós para que a referida pessoa possa acompanhar o menor de 18 anos ou a pessoa com incapacidade para a Sua Residência no prazo mais curto possível.

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela de Garantias depois da dedução da Franquia estabelecida na mesma.

Prolongamento da Viagem num hotel a seguir a uma Doença ou a um Acidente

Se a natureza da Doença ou do Acidente o impedir de continuar a Viagem mas não for necessário o seu internamento num hospital ou clínica, pagaremos o valor decorrente do prolongamento da Sua estadia no hotel quando prescrito por um médico para este efeito.

Também pode pedir que um Membro da Família ou o Seu Companheiro de Viagem fique consigo.

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela das Garantias depois da dedução da Franquia estabelecida.

Custos de repatriação em caso de morte de um Segurado durante a Viagem

Se um Segurado morrer durante a Viagem, organizaremos e assumiremos o custo de transporte dos restos mortais para o local do funeral no País de Residência.

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela das Garantias depois da aplicação da Franquia estabelecida.

Regresso antecipado de um Companheiro de Viagem

Em caso de morte de um Segurado ou se organizarmos um transporte ou repatriamento de um Segurado para a sua Residência e os restantes Companheiros de Viagem forem impedidos de regressar à Sua Residência pelos meios inicialmente programados,

providenciaremos e suportaremos as despesas relacionadas com o transporte dos referidos Companheiros de Viagem para a (a) Sua Residência ou (b) para o local onde o Segurado transferido esteja hospitalizado durante a Viagem, por um bilhete de avião num voo regular (classe económica) ou por comboio (primeira classe).

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela das Garantias depois da dedução da Franquia estabelecida na Tabela de Garantias.

O que acontece quando um Membro da Família em Sua Residência adoece durante uma Viagem?

Se um Membro da Família na Residência sofrer uma doença ou um ferimento enquanto estiver a viajar, cobriremos:

- As despesas médicas,
- O custo do serviço de assistência de enfermagem, se necessário.

O maximo que pagaremos não excedera os montantes indicados na Tabela de Garantias (menos a Franquia aí indicada).

O QUE NÃO ESTÁ COBERTO:

Só está coberto em relação aos eventos cobertos enumerados na secção “O que está coberto” e na medida do ali descrito. Além disso, não estão cobertos os seguintes custos ou situações:

- Os seguintes cuidados dentários:
 - Os custos de qualquer tratamento dentários permanente ou de rotina;
 - Qualquer procedimento de diagnóstico ou tratamento dentário previamente planeado ou previamente conhecido;
 - Tratamento que, de acordo com o parecer do Nosso Profissional Médico, possa ser razoavelmente adiado até ao seu regresso ao Seu País de Residência;
 - Qualquer tratamento dentário ou procedimento de diagnóstico dentário que não seja unicamente para alívio da dor ou desconforto, ou para aliviar a dificuldade em comer;
 - Desgaste normal dos dentes ou da dentadura;
 - Qualquer dano às próteses;
 - Tratamento dentário envolvendo o fornecimento de dentaduras ou o uso de metais preciosos.

- Quaisquer custos incorridos por Si quando participa em Desportos de Inverno;
- Envio de medicamentos se o respetivo medicamento já não for fabricado;
- Tratamento que, de acordo com o parecer do Nosso Profissional Médico, possa ser razoavelmente adiado até ao seu regresso ao País de residência;
- Tratamento para fins estéticos salvo se o Nosso Profissional Médico concordar que esse tratamento é necessário em resultado de um Acidente coberto ao abrigo desta Apólice;

SEÇÃO C - ASSISTÊNCIA QUE NÃO SEJA MÉDICA

Encontra-se coberto desde a Data da Partida até à Data do Fim da Viagem.

ASSISTÊNCIA JURÍDICA

Adiantamento do valor da caução exigida no contexto de um acidente rodoviário

O QUE ESTÁ COBERTO:

Se for detido ou preso em consequência de um acidente rodoviário durante uma Viagem coberta por esta Apólice, faremos um adiantamento para o pagamento que seja equivalente ao valor da caução a depositar e que seja exigida pelas autoridades respetivas.

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela de Garantias depois da dedução da Franquia estabelecida.

Reservamo-nos o direito de lhe solicitar uma garantia bancária ou outra garantia que assegure que o referido adiantamento será reembolsado na totalidade.

Os valores que sejam adiantados deverão ser-nos reembolsados na totalidade no prazo máximo de 30 dias contados da data em que tenhamos feito o adiantamento do pagamento, ou logo que lhe seja devolvida a caução pelas autoridades competentes, se a devolução ocorrer antes do termo do prazo acima indicado.

Adiantamento do valor das despesas com o patrocínio jurídico

Se for preso ou detido devido a um acidente de viação durante uma viagem coberta por esta Apólice, ser-lhe-á concedido um adiantamento para honorários de advogado e de procurador. Deverá pagar este valor aos profissionais nomeados por Nós para assisti-lo em conexão com o Acidente.

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela de Garantias depois da dedução da Franquia estabelecida.

Os valores que sejam adiantados deverão ser-nos reembolsados na totalidade no prazo máximo de 30 dias contados da data em que tenhamos feito o adiantamento do pagamento.

COBERTURA PELA EXTENSÃO DO ALOJAMENTO EM HOTEL DURANTE A VIAGEM APÓS UM ATO DE TERRORISMO

Quando é que está coberto o prolongamento da Viagem num hotel após um Ato de Terrorismo?

O QUE ESTÁ COBERTO:

Caso um Ato de Terrorismo o impeça de continuar a Sua Viagem mas não necessite de internamento em hospital ou clínica, pagaremos o valor que resulte da extensão do alojamento no hotel.

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela de Garantias depois da dedução da Franquia estabelecida.

Condições particulares desta cobertura

Tem direito aos benefícios se:

- o país do destino não tiver experienciado um ato terrorista nos 30 dias anteriores ao início da adesão da Apólice; e
- não existirem recomendações para não viajar emitidas por entidade competente no País de residência quando tiver aderido à Apólice.

ASSISTÊNCIA RODOVIÁRIA

O QUE ESTÁ COBERTO:

O QUE ESTÁ COBERTO:

Poderá solicitar assistência através do seguinte número de telefone: + 34 9 11 04 61 06

Você está coberto até dois (2) pedidos de assistência rodoviária a pelo menos 50 km de Sua casa, durante a Sua viagem.

Caso o veículo segurado fique imobilizado devido a um acidente ou a uma avaria, deve contactar-nos através do número de telefone dedicado (+ 34 9 11 04 61 06).

Iremos avaliar a causa da declaração de sinistro . Se o veículo segurado não puder permanecer no local onde estiver imobilizado, providenciaremos o serviço de reboque com um camião reboque, para que o veículo segurado possa ser transportado para a oficina de reparação da rede EA ou centro de serviço mais próximo num raio de 50 km da localização da sinistro. Se o serviço de reboque não puder ser fornecido num raio de 50 km da localização do sinistro, terá de se organizar e pagar o serviço de reboque do veículo segurado por si só.

Terá de pagar quaisquer despesas não cobertas ou custos cobertos além do máximo da ocorrência para si.

A Assistência Rodoviária 24 horas inclui:

- Serviço de Reboque
- Falhas de Bateria/Ajustes Menores na Rodovia
- Mudança de Pneu Furado: A substituição de um pneu furado será efetuada com o pneu sobresselente do Segurado
- Fornecimento de Combustível
- Guincho/Extração de Veículos: O seu veículo será rebocado se estiver preso numa vala, na lama ou na neve, desde que seja acessível a partir de uma estrada de circulação normal.
- Serviços de Serralheiro de Chaves e Fechaduras.

O Tomador do Seguro deve estar junto do veículo quando o prestador de serviços chegar.

Nalgumas zonas pode não haver um prestador de serviços disponível. Nesse caso, após emitirmos um número de autorização, o Tomador do Seguro pode dirigir-se a um serviço de urgência por sua conta e será reembolsado até ao montante indicado na Tabela de Garantias.

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os montantes indicados na Tabela de Garantias.

O QUE NÃO ESTÁ COBERTO:

A Assistência Rodoviária só está coberta em relação aos eventos segurados indicados na secção «O que está coberto» e nos estritos termos do que ali se descreve. O Segurado não está coberto ao abrigo deste benefício para despesas da Transportadora incorridas como consequência do seu Veículo Segurado necessitar de Assistência Rodoviária em relação

aos eventos segurados listados na secção «O que está coberto». Além disso, não haverá cobertura pelas consequências de qualquer um dos seguintes eventos que estão excluídos desta cobertura:

- O seu transporte até ao veículo para o serviço ou do veículo para outro destino após o serviço ter sido prestado;
- O serviço não será prestado em zonas que não sejam regularmente percorridas, tais como terrenos baldios, praias, campos abertos ou outros locais onde seja perigoso para os veículos de serviço chegarem;
- Não rebocaremos um veículo numa doca ou marina;
- Não levantaremos, guincharemos ou escavaremos veículos de áreas não lavradas, bancos de neve, entradas de garagem com neve ou estacionamento junto à berma;
- Entrega ou reparação de pneus, instalação ou remoção de pneus de neve e correntes, desmontagem, reparação ou rotação de pneus;
- Despesas de armazenamento do veículo, custo das peças, instalação, produtos, materiais, apreensão e mão de obra adicional relacionada com o reboque;
- Serviço de qualquer tipo para veículos utilizados para fins comerciais ou que utilizem marcas de concessionário;
- Serviço para táxis, tratores, barcos, reboques, buggies ou veículos utilizados para competição;
- Serviço para veículos roubados ou não licenciados;
- Serviço para veículos com vinheta de inspeção de segurança, vinheta de matrícula e/ou vinheta(s) de emissão expirada(s), quando exigido por lei;
- Serviço para veículos estacionados ilegalmente ou apreendidos;
- Chamadas de serviço repetidas para um veículo que necessita de manutenção de rotina;
- Perda e substituição das chaves do veículo;
- Veículos de luxo, como os das marcas seguintes: Aston Martin, Ferrari, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche, Rolls Royce, Bentley, Cadillac, Limousine, Daimler;
- Veículos com mais de 20 anos ou cuja produção tenha sido interrompida há mais de 10 anos pelo fabricante;
- Qualquer avaria que ocorra a 50 km da sua casa.

DOCUMENTOS E INFORMAÇÃO NECESSÁRIOS PARA PARTICIPAR O SINISTRO:

1. Qualquer documento do seu prestador de serviços (prestador de serviços de reboque, por exemplo) para provar que o veículo não pode ser consertado no local da avaria.
2. Qualquer documento fornecido pelo prestador de serviços (prestador de serviços de reboque, por exemplo) indicando a localização do seu veículo.

SEÇÃO D - RESPONSABILIDADE CIVIL PESSOAL (EXCLUINDO DESPORTOS DE INVERNO)

O QUE ESTÁ COBERTO:

A Apólice cobre indemnizações por danos, incluindo danos corporais e danos materiais (incluindo animais) e/ou quaisquer danos emergentes, que esteja legalmente obrigado a pagar a um Terceiro, de acordo com a legislação em vigor no país respetivo e as relativas à responsabilidade de natureza extracontratual, como consequência de um evento ocorrido durante a Viagem. Esta cobertura designa-se “Indemnização”.

Deverá notificar-nos por escrito de qualquer incidente que possa resultar no pagamento de uma indemnização logo que possível. Deverá enviar-nos a documentação da ação judicial, as notificações, petição inicial, ou outro documento logo que o receba. Não deverá admitir qualquer responsabilidade ou pagar, oferecer-se para pagar, prometer pagar ou negociar qualquer acordo sem a nossa permissão por escrito. Não obstante, a aceitação dos factos do caso não equivale a uma admissão de responsabilidade, mais do que o simples facto de ter diligenciado para a ajuda urgente à vítima, se este for um ato de assistência que qualquer pessoa pudesse razoavelmente praticar.

Podemos assumir a sua defesa caso em que agiremos em julgamento no que se refere aos atos, danos e perdas que se encontrem no âmbito da cobertura aqui estabelecida. Deverá participar e prestar-nos toda a informação e documentos que tenha para provar o Seu caso.

O facto de assumirmos a Sua defesa como medida de precaução não pode ser interpretada por Si como constituindo um reconhecimento de uma garantia e não implica por qualquer forma, seja qual for, que aceitamos suportar o custo dos danos ou prejuízos que possam não estar cobertos por esta Apólice.

Se o sinistro não estiver coberto e caso tenhamos pago ou depositado em Seu nome algumas despesas, reservamo-nos o direito de o acionarmos tendo em vista o reembolso de todas estas despesas.

A Seguradora é responsável pelo pagamento de uma indemnização ao Terceiro no valor máximo estabelecido na Tabela de Garantias.

O QUE NÃO ESTÁ COBERTO:

Só está coberto em relação aos eventos cobertos enumerados na secção “O que está coberto” e na medida do ali descrito. Além disso, não estão cobertos os seguintes custos ou situações:

- Danos causados em virtude da atividade profissional ou emprego;
- Qualquer responsabilidade relacionada com a propriedade, posse ou uso de veículos, aeronaves e embarcações;
- Despesas legais ou outros custos em que possa incorrer como resultado de um incidente.

DOCUMENTOS E INFORMAÇÃO NECESSÁRIOS PARA PARTICIPAR O SINISTRO:

É necessário facultar os seguintes documentos para permitir a gestão de um Sinistro:

1. O seu nome e informação para contacto;
2. A reclamação do Terceiro e os detalhes desse Terceiro;
3. Uma descrição das circunstâncias do evento que provavelmente dará origem à Sua responsabilidade;
4. Declaração de quaisquer potenciais testemunhas;
5. Cópia do email de confirmação e recibos da Viagem que foi adquirida.

SEÇÃO E - BAGAGEM

O QUE ESTÁ COBERTO:

Encontra-se coberto desde a Data da Partida e a Data do Fim da Viagem.

Despesas incorridas devido à entrega da bagagem com atraso

Se houver um atraso de superior a 8 horas na entrega da Sua bagagem que tenha sido enviada para o porão, devido a causas imputáveis à transportadora da Viagem, os custos de quaisquer compras necessárias efetuadas (vestuário, alimentação e produtos de higiene pessoal) ser-lhe-ão reembolsados pela Seguradora, se as mesmas forem efetuadas:

- No destino da sua Viagem coberta; ou
- Num local onde a Sua Viagem coberta envolva uma escala entre voos de ligação.

Isto significa que as suas compras têm de ocorrer fora da Sua Residência.

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela de Garantias depois da dedução da Franquia estabelecida na Tabela de Garantias.

Esta indemnização será deduzida da indemnização paga ao abrigo dos serviços para “Perda, roubo ou danos da Bagagem causada pela transportadora”, se ocorrer efetivamente a perda definitiva da bagagem.

Perda ou danos da Bagagem causada pela transportadora

Pode acontecer a perda definitiva da Sua Bagagem ou que a mesma sofra um dano e que, em cada caso, a transportadora, como parte do pacote de viagens, seja responsável.

Nesse caso, a responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela de Garantias depois da dedução da Franquia estabelecida na Tabela de Garantias.

Esta indemnização será deduzida da indemnização paga ao abrigo dos serviços para “Despesas incorridas devido à entrega da bagagem com atraso”.

Roubo ou danos em Bagagem

Se, durante a Viagem, a Sua bagagem ou o que estiver dentro dela for roubado ou danificado num assalto:

1. For roubada por meio de Roubo Violento pagaremos os custos que não sejam cobertos por outro meio qualquer;
2. O seguro também pode conceder um adiantamento em dinheiro para cobrir despesas urgentes.

Esta cobertura só será aplicável se as seguintes condições forem cumpridas:

- O Segurado apresenta as facturas das despesas efectuadas;

- A transferência de dinheiro respeita as regras da regulamentação local
- O Segurado apresentar provas de que pode reembolsar o montante do adiantamento em dinheiro

Nota: Terá de reembolsar o montante total adiantado no prazo de um mês a contar da data do adiantamento. Se não o fizer, pagará também juros à taxa legal em vigor.

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela de Garantias depois da dedução da Franquia estabelecida.

O QUE NÃO ESTÁ COBERTO:

Só está coberto em relação aos eventos cobertos enumerados na secção “O que está coberto” e na medida do ali descrito. Além disso, o Segurado não está coberto relativamente às consequências de qualquer dos seguintes eventos que estão excluídos desta cobertura:

- Atraso ocorrido em Sua Residência.
- O roubo de bagagem pessoal, haveres e objetos que sejam deixados sem vigilância numa zona pública ou guardados numa área que seja acessível por diversas pessoas;
- Qualquer atraso causado por avaria do sistema elétrico ou de um sistema de TI, incluindo o do fornecedor de transporte público.

DOCUMENTOS E INFORMAÇÃO NECESSÁRIOS PARA PARTICIPAR O SINISTRO:

1. O Seu nome e informação para contacto;
2. A cópia do Relatório da Irregularidade de Bagagem (relatório de perda) emitido pela transportadora aérea ou um documento equivalente no caso de outro tipo de transporte;
3. A declaração da perda às autoridades competentes (polícia ou entidade equivalente nos países relevantes)
4. Uma lista dos bens perdidos, danificados ou roubados e o seu valor financeiro (e a documentação necessária para comprovar o seu valor, como recibos ou faturas);
5. No caso da bagagem roubada por meio de Roubo Violento, terá de ser apresentado o relatório respetivo apresentado às autoridades competentes no local e data em que ocorreu Roubo Violento;
6. Cópia do email de confirmação e todos os recibos relacionados com a Viagem que foi adquirida

SEÇÃO F - DOCUMENTOS DE VIAGEM

O QUE ESTÁ COBERTO:

Encontra-se coberto relativamente a apenas um dos seguintes eventos ocorridos durante a Viagem.

Passaporte e Documentos de Viagem

Se perder o passaporte ou cartão de identificação ou se o mesmo for roubado fora do País de Residência durante a sua Viagem, a Seguradora assumirá as despesas adicionais de viagem e alojamento que incorra no estrangeiro de modo a obter um passaporte de substituição ou um passaporte temporário.

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela de Garantias depois da dedução da Franquia estabelecida na Tabela de Garantias.

Condições especiais referentes a participações:

Deverá reportar, no prazo de 48 horas do incidente, a perda do seu passaporte à Polícia local ou autoridade (embaixada, consulado). Deverá apresentar um documento escrito confirmando que a perda ou furto ocorreu durante a Viagem.

O QUE NÃO ESTÁ COBERTO:

Só está coberto em relação aos eventos cobertos enumerados na secção “O que está coberto” e na medida do ali descrito. Além disso, o Segurado não está coberto relativamente às consequências de qualquer dos seguintes eventos que estão excluídos desta cobertura:

- Falta ou perda devido a erro, omissão, depreciação do valor, ou confisco ou retenção pela Alfândega ou outros funcionários ou autoridades públicas;
- Qualquer sinistro decorrente de um Acidente no âmbito da sua atividade profissional;
- O roubo de bagagem pessoal, haveres e objetos que sejam deixados sem vigilância numa zona pública ou guardados numa área que seja acessível por diversas pessoas;
- O furto de um cartão de débito ou de crédito, qualquer instrumento eletrónico válido para pagamento, Identificação por ficha (token ID), telemóvel ou outro instrumento eletrónico que permita pagamentos.

SEÇÃO G - ACIDENTE PESSOAL

O QUE ESTÁ COBERTO:

Encontra-se coberto relativamente a um sinistro ocorrido durante a Viagem,

Se sofrer um Acidente durante a Viagem, que no prazo de 12 meses seja causa direta de:

- Morte;
- Perda de Um Membro;
- Perda de Visão; ou
- Incapacidade Total Permanente

A Seguradora pagará ao Segurado (ou ao seu herdeiro no caso de morte) a quantia coberta incluída na Tabela de Garantias.

O QUE NÃO ESTÁ COBERTO:

Só está coberto em relação aos eventos cobertos enumerados na secção “O que está coberto” e na medida do ali descrito. Além disso, o Segurado não está coberto relativamente às consequências de qualquer dos seguintes eventos que estão excluídos desta cobertura:

- Estar a viajar numa aeronave (exceto como passageiro de uma aeronave de transporte de passageiros plenamente licenciada);
- Estar a viajar ou a guiar uma motorizada, salvo se o condutor tiver uma carta de condução válida e estiver a usar capacete;
- Qualquer sinistro decorrente de um Acidente no âmbito da sua atividade profissional;
- Doença.

DOCUMENTOS E INFORMAÇÃO NECESSÁRIOS PARA ACIONAR O SINISTRO:

1. Documentos que comprovem as consequências de uma lesão corporal (relatório médico, certidão de óbito, documentos hospitalares). Estes documentos devem incluir a data de ocorrência do incidente.
2. Cópia do email de confirmação e/ou recibos da Viagem que foi adquirida.

SECÇÃO H - NAO COMPARÊNCIA A PARTIDA

O QUE ESTÁ COBERTO:

Encontra-se coberto desde a Data da Partida e a Data do Fim da Viagem.

A Seguradora reembolsará o custo de alojamento e 50% de transporte adicional que tenha de pagar para chegar ao seu destino ou regressar à sua Residência ou 75% do custo da viagem se regressar a casa por não ter conseguido chegar ao seu local de partida à hora constante do seu itinerário da viagem (planos) porque:

- os transportes públicos (incluindo os voos programados) não cumpriram o seu horário; ou
- o veículo em que viajava esteve envolvido num acidente ou sofreu uma avaria.

A responsabilidade máxima da Seguradora não pode exceder os valores estabelecidos na Tabela de Garantias depois da dedução da Franquia, estabelecida na Tabela de Garantias.

O QUE NÃO ESTÁ COBERTO:

Só está coberto em relação aos eventos cobertos enumerados na secção “O que está coberto” e na medida do ali descrito. Além disso, o Segurado não está coberto relativamente às consequências de qualquer dos seguintes eventos que estão excluídos desta cobertura:

- Qualquer atraso causado por tumulto, agitação civil ou ação sindical que tenha começado ou tenha sido anunciado antes da Adesão à Apólice ou de ter adquirido os bilhetes para a sua Viagem (consoante a que ocorra mais tarde).
- Falta do transporte público causada por tumulto, agitação civil ou ação sindical que tenha começado ou tenha sido anunciado antes de ter saído da Sua Residência, ou se pudesse razoavelmente ter efetuado outras combinações para a viagem.
- A retirada de serviço de uma aeronave ou comboio (temporária ou permanente), para o qual se encontra marcada a sua viagem, pela transportadora ou por recomendação ou ordem de qualquer governo, autoridade aeronáutica, autoridade ferroviária ou outra autoridade similar em qualquer país.
- Qualquer não comparência à partida causada por avaria do sistema elétrico ou de um sistema de TI, incluindo do fornecedor de serviços de transporte público.

DOCUMENTOS E INFORMAÇÃO NECESSÁRIOS PARA FAZER A PARTICIPAÇÃO DE SINISTRO :

1. Uma carta do fornecedor de serviços de transporte público (se aplicável) confirmando que o serviço não cumpriu o horário. A carta tem de indicar a razão do atraso e mostrar a hora de chegada programada e a hora efetiva de chegada, a qual deverá ter impedido de começar a Sua Viagem.
2. Obter confirmação do incidente pela polícia ou da avaria pela oficina ou pelo serviço de reboque que afetou o veículo em que viajava.

SECÇÃO I - ATRASO NA PARTIDA

O QUE ESTÁ COBERTO :

Encontra-se coberto desde a Data da Partida e da Data do Fim da Viagem.

A seguradora pagará uma indemnização em montante fixo (descrito na Tabela de Garantias) se o voo ou comboio internacional referente à Sua reserva estiver atrasado por mais de 8 horas no seu local de partida relativamente à hora mostrada no seu itinerário da viagem (planos) devido a:

1. incêndio, tempestade ou inundação grave no local de partida;
2. Greve;
3. mau tempo;
4. avaria mecânica do comboio internacional ou;
5. manutenção em terra da aeronave devido a um defeito mecânico ou estrutural.

O valor pago pela Seguradora será o estabelecido na Tabela de Garantias.

O QUE NÃO ESTÁ COBERTO:

Só está coberto em relação aos eventos cobertos enumerados na secção “O que está coberto” e na medida do ali descrito. Além disso, o Segurado não está coberto relativamente às consequências de qualquer dos seguintes eventos que estão excluídos desta cobertura:

- Algo que seja causado por Si (por ex. não ter feito o check-in no local de partida quando devia),

- Não comparência ao voo de ligação;
- Qualquer atraso causado por tumulto, agitação civil,
- Qualquer atraso causado por Greve que tenha tido início ou tenha sido anunciada antes da celebração da Apólice ou antes da Viagem ter sido adquirida (consoante o que ocorra mais tarde),
- A retirada de serviço de uma aeronave ou comboio, (temporária ou permanente), para o qual se encontra reservada a sua viagem, pela transportadora ou por recomendação ou ordem de qualquer governo, autoridade aeronáutica, autoridade ferroviária ou outra autoridade similar em qualquer país,
- Bilhetes adquiridos usando pontos de passageiro frequente, milhas, pontos do cartão de fidelização, vouchers para serem trocados ou outro sistema similar.
- Colocação em Quarentena e/ou de medidas de restrição das viagens decididas por uma autoridade competente, que possa afetar o Segurado ou o seu Companheiro de Viagem antes ou durante a sua Viagem.

DOCUMENTOS E INFORMAÇÃO NECESSÁRIOS PARA FAZER A RECLAMAÇÃO :

1. Uma carta da companhia aérea, empresa ferroviária e mostre a hora de partida programada e a hora efetiva de partida do voo ou comboio internacional.

Aviso de privacidade

Este aviso de privacidade explica como e para que fins usamos os seus dados pessoais. Leia cuidadosamente.

QUE ENTIDADE LEGAL TRATARÁ OS SEUS DADOS PESSOAIS?

O responsável pelo tratamento é a sua seguradora: Europ Assistance S.A., uma sociedade francesa que se rege pelo Código dos Seguros francês, sediada em 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, França. A empresa está registada no Registo de Comércio e das Sociedades de Paris com o número 451 366 405. O Cliente está a subscrever esta apólice através da sua sucursal irlandesa, com morada em Ground Floor, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, Irlanda, DO2 RR77, e registada no Registo de Sociedades da Irlanda com o número 907089.

Se tiver alguma questão relacionada com o tratamento dos seus dados pessoais ou se quiser exercer um direito relacionado com os seus dados pessoais, contacte o responsável pela proteção de dados da seguinte forma:

Europ Assistance S.A
2 rue Pillet-Will,
75009 Paris, França

E-mail: EAGlobalDPO@europ-assistance.com

COMO USAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

Recolhemos e tratamos os seus dados pessoais para diferentes finalidades.

Para executar o seu contrato, tratamos os seus dados pessoais para:

- subscrever um seguro e gerir os riscos associados,
- efetuar verificações de elegibilidade,
- gerir a sua apólice de seguro e
- gerir os seus pedidos, sinistros e reclamações.

Para cumprir os nossos interesses legítimos, também podemos processar os seus dados pessoais para:

- Assegurar a prevenção da fraude e gerir e/ou prevenir irregularidades, O interesse legítimo da Seguradora, consiste em proteger-se contra tentativas de fraude e em reprimir as que foram cometidas.
- Conduzir e gerir inquéritos e verificações de satisfação do cliente. O Interesse legítimo da Seguradora consiste em avaliar o grau de satisfação dos seus clientes.
- Melhorar continuamente a eficiência e a rapidez do nosso sistema de gestão de pedidos (ex. analítica, melhorar a experiência do utilizador; debug e realizar pesquisas; providenciar assistência ao cliente e formação). O interesse legítimo da Seguradora consiste em garantir a qualidade dos serviços propostos e em dispor de dados sobre as suas actividades comerciais.

Fazemos um equilíbrio dos interesses para garantir que realizamos todas estas atividades de tratamento em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados.

Aquando da recolha de dados sensíveis, tais como dados relacionados com a saúde, é obrigatório que manifeste o seu consentimento.

Por fim, podemos ter de tratar os seus dados pessoais para cumprir obrigações legais relacionadas com:

- combate ao branqueamento de capitais,
- combate ao financiamento do terrorismo,
- sanções económicas e financeiras internacionais:

QUE DADOS PESSOAIS USAMOS?

Tratamos apenas dados pessoais que sejam estritamente necessários para os fins descritos acima. Particularmente, trataremos:

- nome, dados de contacto e documentos de identificação (por exemplo, passaporte),
- dados bancários,
- qualquer documento que forneça para o tratamento do seu sinistro.

COM QUEM PARTILHAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

Podemos partilhar os seus dados pessoais com outras subsidiárias do Grupo Europ Assistance e do Grupo Generali e com organizações externas, tais como os nossos auditores, resseguradoras, cosseguradoras, responsáveis pelo tratamento de sinistros, agentes e distribuidores que, ocasionalmente, prestem os serviços abrangidos pela sua apólice e outras entidades que levem a

cabo atividades técnicas, organizacionais e operacionais de apoio ao seguro. Estas organizações e entidades podem pedir-lhe um consentimento autónomo para tratar os seus dados pessoais para os seus próprios fins.

Também podemos partilhar algumas informações relevantes sobre a sua reclamação ou o seu sinistro com MSC na medida em que tal informação seja necessária para executar de forma adequada o contrato que MSC tem consigo.

POR QUE TEM DE NOS DAR OS SEUS DADOS PESSOAIS?

Precisamos dos seus dados pessoais para executarmos o contrato. Se não nos quiser dar os seus dados pessoais, não podemos avançar com o contrato e fornecer-lhe os serviços relevantes.

PARA ONDE TRANSFERIMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

Podemos transferir os seus dados pessoais para países, territórios ou organizações que estejam fora do Espaço Económico Europeu (EEE) e que não sejam reconhecidos como assegurando um nível adequado de proteção pela Comissão Europeia. Se tal acontecer, transferimos os seus dados pessoais para organizações fora do EEE em conformidade com as salvaguardas apropriadas e adequadas e de acordo com a lei aplicável. O Cliente tem o direito de obter informação e, quando relevante, uma cópia das salvaguardas que adotamos para tal transferência contactando o responsável pela proteção de dados.

QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS RELATIVAMENTE AOS SEUS DADOS PESSOAIS?

Pode exercer os seguintes direitos relativamente aos seus dados pessoais:

- **Acesso** – pode solicitar o acesso aos seus dados pessoais.
- **Retificação** – pode pedir-nos para corrigirmos os seus dados pessoais que estejam incorretos ou incompletos.
- **Eliminação** – pode pedir-nos para apagar os dados pessoais caso se aplique um dos seguintes motivos:
 - a) Os dados pessoais já não sejam necessários para os fins para os quais foram recolhidos ou processados.
 - b) Retirou o seu consentimento em relação ao processamento e não há outro motivo legal para o processamento.

- c) Contesta a tomada de decisões automatizadas e não há fundamentos legítimos para o nosso processamento, ou contesta o nosso processamento para marketing direto.
- d) Processámos os seus dados pessoais de forma ilícita.
- e) Devemos apagar os seus dados pessoais para cumprir as nossas obrigações legais ao abrigo da lei da União Europeia ou do Estado-Membro a que estamos sujeitos.
- **Limitação** – pode pedir-nos para limitar a forma como processamos os seus dados pessoais caso se aplique um dos seguintes:
 - a) Contesta a exactidão dos seus dados pessoais, por um período até podermos verificar a sua integridade.
 - b) O processamento é ilícito e opõe-se à eliminação dos dados pessoais e solicita a limitação da sua utilização.
 - c) Já não precisamos dos dados pessoais para processamento, mas quer os dados pessoais para estabelecer, exercer ou defender solicitações legais.
 - d) Contesta o processamento ao abrigo do direito de contestar tomadas de decisões automatizadas e pede-nos para limitar ou utilizar os mesmos até termos verificado se temos fundamento legítimo para prevalecer o seu direito a contestar;
- **Portabilidade** – pode pedir-nos para transferir os seus dados pessoais para outra organização ou pedir-nos para receber os seus dados pessoais de uma forma estruturada, tipicamente usada e legível por máquinas.
- **Contestar** - quando processamos os seus dados pessoais para responder ao nosso interesse legítimo, inclusive para fins de marketing direto, tem o direito de contestar tal processamento dos seus dados pessoais e de nos pedir para fazer cessar essas atividades de processamento.
- **Retirar** – o consentimento - pode retirar o seu consentimento a qualquer altura, para o processamento dos seus dados pessoais para o qual tenha manifestado prévio consentimento. Se retirar o seu consentimento, já não podemos avançar com o seu pedido.

Pode exercer os seus direitos, contactando o responsável da proteção de dados em:

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

Pode exercer os seus direitos gratuitamente a não ser que os seus pedidos não sejam fundamentados ou sejam excessivos.

QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS SE USARMOS PROCESSOS DE TOMADA DE DECISÕES AUTOMATIZADOS?

Para o tratamento do seu pedido e para que lhe possamos responder rapidamente, estamos a usar um sistema de gestão de pedidos que rastreia e analisa o conteúdo do seu pedido e os documentos de suporte. Assim, a avaliação do seu sinistro é totalmente automatizada e não há intervenção humana no processo de tomada de decisões. Com base na leitura e interpretação dos documentos de suporte que forneceu, o sistema de gestão de sinistros irá avaliar se o seu sinistro tem ou não enquadramento nos termos e condições da sua apólice e se deve considerar-se como aceite ou recusado, na sua totalidade ou parcialmente.

Auditamos regularmente o nosso sistema de gestão de sinistros para assegurar que se mantém justo, eficaz e preciso.

Em todos os casos, tem o direito de obter uma explicação da decisão relacionada com o seu pedido, de a contestar e de pedir que um dos nossos operadores analise a decisão manualmente. Para o fazer, pode entrar em contacto com : claimsmisc@roleurop.com, e pode sempre fazê-lo para o tratamento manual de pedidos.

Usaremos também os seus dados pessoais para melhorar continuamente a eficiência e a rapidez do nosso sistema de gestão de sinistros. Tem o direito de nos pedir para não usar os seus dados pessoais para este fim específico.

COMO POSSO FAZER UMA RECLAMAÇÃO?

Se não estiver satisfeito(a) com as respostas que lhe demos, tem o direito de reclamar para a autoridade de supervisão cuja informação de contacto se encontra abaixo:

Autoridade francesa:

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

3 Place de Fontenoy

TSA 80715

75334 PARIS CEDEX 07

França

www.cnil.fr

Autoridade Portuguesa :

Comissão Nacional de Proteção de Dados

Av. D. Carlos I, 134, 1.º1200-651 Lisboa

geral@cnpd.pt

www.cnpd.pt

DURANTE QUANTO TEMPO RETEMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

Guardaremos os seus dados pessoais durante o tempo necessário para os fins estabelecidos acima, ou durante o tempo exigido por lei.