

INSTRUÇÕES A SEGUIR EM CASO DE EMERGÊNCIA



CONTACTO EMERGÊNCIA 24 HORAS



800 789 521
DESDE PORTUGAL



+351 211 206 286
DESDE O ESTRANGEIRO



ASSISTÊNCIA MÉDICA E REGRESSO ANTECIPADO

Deve solicitar a assistência por telefone, indicando o nome da Pessoa Segura, o número de apólice, o local e o número de telefone que lhe for mais acessível e informando a respeito da ocorrência.

INSTRUÇÕES A SEGUIR EM CASO DE SINISTRO

COMO SOLICITAR UM REEMBOLSO

Aceda à nossa plataforma de sinistros online www.ergo-segurosdeviagem.pt/EOS/accesoPortalSinistros ou através do nosso QR e efectue a sua participação.



Compromisso de resposta

5 dias úteis



Tramite e controle o seu sinistro

24 /7 em qualquer lugar



Telefone de apoio

+351 211 206 286 opção 2
8h-17h de segunda a sexta



BAGAGEM

- Em caso de roubo tem de apresentar a denúncia (auto da policia) feita à Policia, onde vem descrita a ocorrência.
- Em caso de danos ou perdas ocasionadas pela Companhia ou demora na entrega da bagagem deverá apresentar a declaração original emitida pela Companhia, na qual deve conter os factos ocorridos, junto com o original do cartão de embarque e o título de transporte correspondente, assim como o selo do check-in da bagagem. (normalmente colado no cartão de embarque).



DEMORAS

Em todos os casos, a reclamação por demora deve-se á acompanhar-se do documento justificativo da ocorrência do sinistro, assim como as facturas ou comprovativos das despesas realizadas. Dependendo da cobertura que solicite deverá apresentar o certificado da companhia e a cópia da declaração policial que descreva a causa original e o total de horas de atraso consequente da demora.



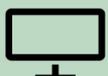
ACIDENTES

Comunicar o sucedido assim que seja possível à ERGO Seguros de Viaje.



RESPONSABILIDADE CIVIL

• Deverá enviar carta onde constem em pormenor, os factos ocorridos e facilitar todos os documentos que tenham sido apresentados pelos prejudicados, indicando o nome e endereço dos mesmos. Não deverá aceitar, negociar ou rejeitar nenhuma reclamação sem a expressa autorização da SEGURADORA.



RECUPERAÇÃO DE DADOS

Para activar este serviço deverá solicitar por telefone, indicando o seu nome e nº de apólice.



POR CANCELAMENTO DA VIAGEM

Em caso de cancelamento da viagem deverá avisar no momento da ocorrência deste sinistro a Agência onde comprou a viagem e informar a Seguradora num máximo de sete dias, desde a ocorrência do mesmo.



REEMBOLSO DE FÉRIAS

Deverá por em conhecimento à Seguradora num prazo não superior a sete dias, indicando dados e comprovativos que sejam requeridos.



POR GASTOS DE CANCELAMENTO POR PARTE DO OPERADOR

Comunicar o sucedido o mais rápido possível à ERGO Seguros de Viaje.



PREDICTABLE



Select

Seguro Multi-assistência de Viagem

Condições Gerais

ERGO-SELECT_V012023_0123_PT

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

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

DEFINIÇÕES:

Neste contrato entende-se por:

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

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

TOMADOR DO SEGURO: A pessoa física ou jurídica que, juntamente com a SEGURADORA, assina esta apólice, e a quem correspondem as obrigações decorrentes da mesma, salvo aquelas que, por sua natureza, devam ser cumpridas pela PESSOA SEGURA.

PESSOA SEGURA: Cada uma das pessoas físicas, titulares do objecto do seguro e que figuram nas Condições Particulares da apólice, sob este título. Para efeitos da modalidade da apólice Anual Familiar, têm a condição de PESSOA SEGURA todas as pessoas que tenham parentesco entre si e convivam no mesmo domicílio familiar.

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

DOMICÍLIO DA PESSOA SEGURA: Aquele de sua residência em Portugal, salvo no caso de apólices contratadas para viagens receptivas.

BENEFICIÁRIO: Pessoa física ou jurídica, que mediante a cessão prévia da PESSOA SEGURA, é titular do direito à indemnização.

VIAGEM (Modalidade Temporal): Entender-se-á por viagem, todo o deslocamento realizado fora do domicílio habitual da PESSOA SEGURA, a partir da sua saída e até à sua volta ao mesmo, no fim do deslocamento. (Modalidade Anual): Entender-se-á por viagem todo o deslocamento realizado fora de seu domicílio, a partir de sua saída e até à sua volta, não se considera como viagem as estadias que durante o período de cobertura possam ocorrer no próprio domicílio.

RECEPTIVO: Todo o tipo de viagem com destino Portugal, na qual a PESSOA SEGURA tiver seu domicílio no estrangeiro.

Para efeito das prestações de garantias e limites de indemnização descritos em cada uma delas, o domicílio da PESSOA SEGURA é o da sua residência habitual em seus diferentes países de origem, assim sempre que aparecer a palavra PORTUGAL, entender-se-á que é o país de origem da PESSOA SEGURA.

As garantias de assistência serão válidas, somente, a mais de 30 km do domicílio habitual da PESSOA SEGURA, em seu país de origem.

As Pessoas Seguras que subscrevam um seguro receptivo e com idade superior a 70 anos, não estão cobertas pelas garantias de ASSISTÊNCIA. Esta exclusão pode ser derogada mediante o pagamento do respectivo sobreprémio

BAGAGEM: Todos os objectos de uso pessoal que a PESSOA SEGURA leve com ele durante a viagem, bem como os expedidos por qualquer meio de transporte. **SEGURO A PRIMEIRO RISCO:** A forma de seguro na qual está garantida uma quantidade determinada, até a qual está coberto o risco seguro, com independência do valor total, sem que, portanto, seja de aplicação a regra proporcional.

FRANQUIA: A quantia, percentagem ou qualquer outra importância contratada na Apólice, a cargo do SEGURADO, que se deduzirá da indemnização que ao SEGURADOR cumpra satisfazer em cada sinistro.

ATIVIDADE DESPORTIVA: Para efeitos desta apólice, a prática desportiva, de acordo com o seu nível de risco, será agrupada, em cada caso, segundo se detalha em seguida.

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

Grupo B: BTT, desportos de tiro / caça menor, esqui de fundo, motas de água, motas de neve, navegação à vela, paintball, patinagem,



PREDICTABLE

ERGO
Seguros de Viaje

canoagem, ponte tibetana, rocódromo, percursos em 4 x 4, sobrevivência, surf e windsurf, tirolesa, trekking entre 2000 e 3000 metros de altitude, trenó, trenó com cães (mushing), turismo equestre e qualquer outra atividade com características semelhantes.

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

Grupo D: atividades desenvolvidas a mais de 5000 metros de altitude, atividades subaquáticas a mais de 20 metros de profundidade, artes marciais, voos ou viagens aeronáuticos, big wall, bobsleigh, boxe, corridas de velocidade ou resistência, caça maior, ciclismo em pista, ciclismo em percurso, ciclocross, desportos de luta, desportos com motociclos, escalada alpina, escalada clássica, escalada em solo integral, escalada em gelo, academias e associações desportivas, mergulho espeleológico, espeleologia a mais de 150 metros de profundidade, espeleologia em grutas virgens, lancha rápida, luge, polo, rãguebi, trial, skeleton e, em qualquer caso, a prática desportiva profissional. Verifique o ponto de *prática desportiva* incluído na secção *Normas que regulam os seguros em geral* destas Condições Gerais, onde é definido o âmbito de cobertura para cada um dos grupos detalhados.

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

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

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

ACIDENTE: Entende-se por acidente a lesão corporal derivada de uma causa violenta, súbita, externa e alheia à intencionalidade da PESSOA SEGURA, que cause invalidez permanente, total ou parcial, ou morte.

INVALIDEZ PERMANENTE: Entende-se por invalidez permanente a perda orgânica ou funcional dos membros e faculdades da PESSOA SEGURA, cuja intensidade se descreve nestas Condições Gerais, e cuja recuperação não seja previsível de acordo com o relatório dos peritos médicos nomeados conforme a Lei.

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

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

EPIDEMIA: Doença que se propaga ao mesmo tempo e num mesmo país ou região a um grande número de pessoas, sempre que declarada ou reconhecida oficialmente pelas autoridades competentes do local onde tem lugar, por pressupor uma emergência sanitária e um risco extraordinário para a saúde pública.

PANDEMIA: Doença epidémica propagada por uma zona extensa (vários países ou continentes) e que afeta uma parte considerável da população. Para efeitos das garantias deste contrato é considerado que o surto chegou ao grau de pandemia a partir do momento em que a OMS efetue uma declaração oficial em virtude da qual considere que se alcançou esse nível.

GUERRA: Para este efeito será entendido como situação de guerra (declarada ou não), a existência de conflitos bélicos de qualquer natureza e alcance. Sejam eles militar ou civil, nacional ou internacional ou qualquer conflito armado de características similares que se desenrole num país, território ou zona deste.

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

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

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

SINISTRO: é qualquer evento susceptível ser garantido por este seguro. Considera-se um único sinistro, o acontecimento ou série de acontecimentos lesivos originados pela mesma causa, independentemente do número de reclamantes ou participações apresentadas.

APÓLICE: é o documento, ou conjunto de documentos, relativos às condições do seguro, incluindo as Condições Particulares (que incluem os riscos cobertos e seus limites), as Condições Gerais (que os explicam e detalham), bem como as condições especiais e actas adicionais ou anexos que se subscrevam em complemento, que modifiquem, estendam ou ampliem os anteriores.



PREDICTABLE



NORMAS QUE REGULAM O SEGURO EM GERAL

1. EXTENSÃO GEOGRÁFICA

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

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

As garantias de assistência bem como as acessórias de proteção jurídica serão válidas unicamente, a mais de 30 quilómetros do domicílio habitual da PESSOA SEGURA, excepto nas Regiões Autónomas de Madeira e dos Açores, onde o serão a mais de 15 quilómetros.

2. EFEITO DO CONTRATO

- a) Despesas de Cancelamento da Viagem/Cancelamento pela empresa transportadora: Esta garantia deverá ser contratada a partir do momento em que se realiza a reserva da viagem e até à confirmação da mesma, sendo que será válida até ao momento em que se inicie a viagem. Ainda assim, esta garantia poderá ser contratada posteriormente à confirmação da reserva, nesse caso será aplicado um período de carência de 72 horas a contar da data de contratação do seguro.
- b) Restantes Garantias: Este contrato surte efeito às 00:00 horas do dia indicado nas Condições Particulares como início da viagem, finalizando às 24 horas do dia indicado nas Condições Particulares. Quando o seguro for contratado uma vez iniciada a viagem, será aplicado um período de carência de 72 horas a contar do momento da contratação do seguro e ficarão sem efeito as garantias relacionadas com o roubo da bagagem segura.

É condição imprescindível para sua entrada em vigor que a PESSOA SEGURA, ou o TOMADOR CONTRATANTE, tenha pagado o recibo do prêmio correspondente, estabelecendo-se como domicílio de pagamento o da SEGURADORA. O prêmio não será sujeito a estorno uma vez iniciado o período da viagem ou o início da vigência de qualquer uma das garantias do contrato

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

3. MODALIDADES E DURAÇÃO DO CONTRATO

Poderá formalizar-se em dois tipos de modalidades:

- a) Modalidade Temporal: A duração, expressada em número de dias consecutivos, meses e no máximo 365 dias, resulta da escolha efectuada pela PESSOA SEGURA e indicada nas Condições Particulares, por meio do Código de Tarifa.
- b) Modalidade Anual: A duração será anual, de acordo ao consignado nas Condições Particulares por meio do Código de Tarifa.

Se dois meses antes do fim do prazo anual de vigência, nenhuma das partes notifica a outra, por carta registada, sobre a sua vontade de rescisão do contrato, este será prorrogado taticamente por um novo período de um ano, e assim sucessivamente.

Na contratação de Modalidade Anual, não estão garantidas as estadias superiores a 90 dias consecutivos. Para garantir tais deslocamentos, deve ser contratada a Modalidade Temporal.

4. VIAGEM A ZONAS DE RISCO OU GUERRA / INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE O DESTINO DA SUA VIAGEM

As partes concordam expressamente que, neste tipo de seguro, apenas estão cobertas as viagens a países ou áreas cuja viagem não esteja desaconselhada pelo Ministério dos negócios estrangeiros de Portugal em <https://portaldascomunidades.mne.gov.pt/pt/>. Consequentemente, as reclamações por danos pessoais ou materiais causados por viagens a países ou áreas para as quais tenha sido emitida uma recomendação desaconselhando a viagem, estão excluídas da cobertura desta apólice.

Esta exclusão não se aplica quando o evento que motiva a recomendação de não viajar for, apenas, COVID19, exceto no caso de reclamações por cancelamento de viagem pelo segurado ou operador, que ficará sem cobertura quando o desaconselhamento da viagem for motivado pelo encerramento de fronteira no país de destino ou origem, que impeça definitivamente a realização da viagem.

Esta apólice não oferece cobertura para viagens a países ou territórios em estado de guerra. Caso o segurado já esteja no destino quando uma situação desse tipo se desencadear, a cobertura do seguro será mantida por 14 dias a partir do início do conflito armado. Durante este período, será necessário que o Segurado contacte a Seguradora para comunicar a sua situação e avaliar a possibilidade de emitir um complemento à sua apólice de seguro que estabeleça novas condições especiais de cobertura. Caso não seja possível emitir suplemento da apólice que dê cobertura para a nova situação, o segurado deve tomar a decisão de deixar a área ou continuar a viagem, sem cobertura, sob sua responsabilidade.

5. SANÇÕES E EMBARGOS INTERNACIONAIS

De acordo com as obrigações legais derivadas da política de negócios estrangeiros de Portugal em matéria de sanções internacionais, as coberturas do presente seguro e o pagamento das indemnizações ou prestações contempladas no mesmo, não serão exigíveis ao Segurador em caso de contravenção com qualquer tipo de sanção ou embargo internacional, de natureza económica, comercial ou financeira adoptada pelas Nações Unidas, União Europeia, Reino Unido ou Estados Unidos e que resultem vinculativas para Portugal. O Segurador reserva o direito



PREDICTABLE



de recusar o pagamento da indemnização ou da prestação solicitada pelo tomador do seguro ou pela pessoa segura se ficar comprovado que pesa sobre os mesmos uma sanção internacional que proíbe dar cobertura de seguro, nos termos veiculados na resolução sancionatória correspondente.

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

6. PRÁTICA DESPORTIVA

As garantias deste seguro estendem-se à prática desportiva das actividades referidas nos grupos A e B (ver DEFINIÇÕES - ATIVIDADE DESPORTIVA).

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

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

7. RECURSOS CONTRA TERCEIROS

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

8. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

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

9. SINISTROS E PRESTAÇÕES POR ASSISTÊNCIA

A activação das garantias de Assistência será sempre realizada por qualquer um dos meios que a companhia coloca à disposição dos seus segurados. Se a comunicação for realizada por telefone, o SEGURADOR suportará o respectivo custo mediante a apresentação da factura correspondente.. As reclamações relativas aos restantes riscos serão realizadas por escrito a qualquer dos canais telemáticos ou físicos que a companhia coloca à disposição da Pessoa Segura.

9.1. Obrigações da PESSOA SEGURA

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



ocorrência do sinistro, assim como as facturas ou comprovativos das despesas.

9.2. Assistência à PESSOA SEGURA. Trâmites

- a) A PESSOA SEGURA solicitará a assistência por telefone, devendo indicar o seu nome, o número da apólice do seguro, o lugar e o número de telefone de onde está e a descrição do problema que tem formulado.
- b) A SEGURADORA não se responsabiliza pelos atrasos ou incumprimentos, devidos à força maior ou às especiais características administrativas ou políticas de um determinado país. Em todo o caso, se não for possível uma intervenção directa por parte da Companhia, a PESSOA SEGURA será reembolsada após o seu regresso a Portugal ou, em caso de necessidade, se estiver num país onde não ocorra a circunstância anterior, das despesas ocasionadas e garantidas mediante a apresentação dos comprovativos correspondentes.
- c) As prestações de carácter médico e de transporte sanitário deverão efectuar-se mediante acordo do médico que assista a PESSOA SEGURA com a equipa médica da SEGURADORA. Não ficarão cobertas pela apólice, salvo em caso de força maior e devidamente comprovado que não poderia razoavelmente ter procedido à comunicação devida em momento anterior àquele em que o fez, as prestações médicas ou de transporte que a Pessoa Segura considere unilateralmente requisitar e receber por sua exclusiva vontade, sem autorização nem conhecimento da Seguradora.
- d) Se a PESSOA SEGURA tiver direito a reembolso do bilhete não consumido, ao fazer uso da garantia de transporte ou repatriamento, tal reembolso será revertido para a SEGURADORA. Também, em relação às despesas de deslocamento das pessoas seguras, a SEGURADORA apenas fica responsável pelas despesas suplementares exigidas pelo evento no qual excedam os inicialmente previstos pelas PESSOAS SEGURAS.
- e) As indemnizações fixadas nas garantias descritas são complementares de outras prestações que a PESSOA SEGURA tiver direito, ficando este obrigado a efectuar as gestões necessárias para recobrar estas despesas das entidades obrigadas ao pagamento e a ressarcir a SEGURADORA pelas quantias antecipadas.

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

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

9.4. Pagamento da indemnização.

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

c.1. Falecimento.

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

c.2. Invalidez Permanente.

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

d) Para o pagamento ou reembolso de despesas de cancelamento de viagem, deverão ser proporcionados os seguintes documentos:

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



PREDICTABLE



9.5. Não aceitação de sinistro

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

GARANTIAS PRINCIPAIS

1. BAGAGENS

1.1. Perdas Materiais.

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. Demora na entrega.

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

Caso a demora ocorra na viagem de regresso, apenas está coberta se a entrega da bagagem atrasar mais de 48 horas a partir do momento da chegada. Em nenhum caso esta indemnização pode ser acumulada à indemnização base do seguro (1.1 Perdas materiais).

1.3. Despesas de gestão por perda de documentos.

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

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

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

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

1.5. Perda das chaves do domicílio habitual.

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



EXCLUSÕES

Não estão cobertas por esta garantia:

- a) Mercadorias e material de uso profissional, moeda, bilhetes de banco, bilhetes de viagem, colecções de selos, títulos de qualquer natureza, documentos de identidade e, em geral, todo documento e valores em papel, cartões de crédito, fitas e/ou discos com memória, documentos registados em bandas magnéticas ou filmados, colecções e material de carácter profissional, próteses, óculos e lentes de contacto. Para estes efeitos, não se consideram material profissional os computadores pessoais.
- b) O furto, salvo no interior dos quartos de hotel ou apartamento, quando estes estiverem fechados com chave. (Para estes efeitos, entende-se por furto aquela subtracção cometida ao descuido, sem que ocorra violência nem intimidação das pessoas, sem utilização de força).
- c) Os danos devidos a desgaste normal ou natural, vício próprio e embalagem inadequada ou insuficiente. Os danos causados pela acção lenta da intempérie.
- d) As perdas resultantes de objecto, não confiado a uma transportadora, que tenha sido simplesmente extraviado ou esquecido.
- e) O roubo proveniente da prática de campismo ou caravana em acampamentos livres, ficando totalmente excluídos os objectos de valor em qualquer modalidade de acampamento.
- f) Danos, perdas ou roubos, ocasionados por deixar sem vigilância pertences e objectos pessoais num local público ou num local colocado à disposição de vários ocupantes.
- g) A quebra, a menos que seja causada por um acidente do meio de transporte, por roubo simples ou com fractura, por agressão a mão armada, por incêndio ou extinção do mesmo.
- h) Os danos causados directa ou indirectamente por guerra, desordens civis ou militares, rebeliões populares, greves, terremotos, pandemias e radioactividade.
- i) Os danos causados intencionalmente pela PESSOA SEGURA, ou negligência grave deste e os ocasionados por derrame de líquidos que estejam dentro da bagagem.
- j) Todos os veículos motorizados, bem como seus complementos e acessórios.

2. ATRASOS

2.1. Atraso de viagem na saída do meio de transporte.

Quando a saída do meio de transporte público escolhido pela PESSOA SEGURA demorar pelo menos 6 horas, e desde que não seja cancelado, a SEGURADORA indemnizará, mediante a apresentação de facturas, as despesas adicionais de hotel, manutenção e transporte realizados como consequência do atraso, com os limites tanto temporais como económicos estabelecidos nas Condições Particulares.

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

Quando a saída do meio de transporte público escolhido pela PESSOA SEGURA for anulada devido a greve ou conflitos sociais, a SEGURADORA abonará até ao limite estabelecido nas Condições Particulares as despesas extras realizadas pela PESSOA SEGURA para regressar ao seu domicílio.

2.3. Perda de conexões por atrasos do meio de transporte.

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

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

Se, como consequência de acidente no meio de transporte público ou privado no qual a PESSOA SEGURA se desloca ao aeroporto, porto de mar, estação de comboios ou de autocarros para realizar a viagem, ele perder o meio de transporte colectivo previsto, a SEGURADORA abonará até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, em conceito de despesas realizadas durante o tempo necessário para conseguir a conexão com o meio de transporte seguinte.

2.5 Recusa de embarque (“Over Booking”).

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

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

Quando a chegada do meio de transporte público escolhido pela PESSOA SEGURA atrasar em relação ao horário previsto mais de 3 horas, a SEGURADORA reembolsará até ao limite estabelecido nas Condições Particulares as despesas justificadas e imprevistas, geradas por tal atraso, para continuar ou concluir a viagem; sempre que estas despesas não tenham sido abonadas pela transportadora responsável pelo atraso.



Estas garantias não poderão ser acumuladas, nem complementadas entre si, já que produzida a primeira causa de indemnização pelo conceito de atraso, ficam eliminadas as outras, sempre que tenham sua origem numa mesma causa. As despesas cobertas por estas garantias se referem, em todo caso, às incorridas no local onde seja ocasionado o atraso.

2.7. Transporte alternativo por perda de ligação.

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

2.8 Compensação de serviços

Uma vez iniciada a viagem e em consequência de atrasos ou cancelamento do meio de transporte programado, por avaria dos mesmos, intempéries ou força maior, devidamente certificadas, o SEGURADO perder parte dos serviços inicialmente contratados ou ver-se obrigado a suportar despesas por serviços imprevistos não incluídos na viagem, sempre que tais despesas sejam razoáveis, proporcionais e consequência direta da impossibilidade de continuar a viagem conforme programado, a SEGURADORA reembolsará o custo dos serviços perdidos ou o valor das despesas extra gerado pela contratação dos serviços imprevistos, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, mediante apresentação das respectivas facturas ou documentos comprovativos.

Para efeitos do disposto no parágrafo anterior, só se entende por força maior aquela circunstância imprevista impeditiva, externa e alheia à vontade do segurado e impossível de ser evitada por este, que ocorra durante o curso da viagem, e não imputável ao organizador da viagem.

Esta garantia só será aplicável, conforme indicado no primeiro parágrafo, caso a viagem contratada tenha começado, não sendo aplicável aos casos de cancelamento total da viagem pelo SEGURADO, em que será necessário estar atento ao disposto na garantia "Despesas por cancelamento de viagem".

2.9. Extensão de viagem.

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

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

2.10. Despesas em áreas de descanso

Se o meio de transporte público, escolhido pela PESSOA SEGURA se atrasar mais de 6 horas ou se perder a ligação com o meio de transporte público seguinte contratado e previsto no bilhete, como consequência de atraso na chegada do meio de transporte devido a falha técnica, situações climatológicas adversas ou desastres naturais, intervenção das autoridades ou de outras pessoas pela força, a SEGURADORA assumirá, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, as despesas efectuadas pela PESSOA SEGURA durante a espera do meio de transporte e pela utilização dos serviços nas áreas de descanso que o recinto disponha, tais como, zona Wi-Fi, sala de projeções, cabeleireiro, spa, massagens ou similares.

2.11 Cancelamento da saída do meio de transporte.

Quando a PESSOA SEGURA tenha adquirido bilhete de viagem e estando este confirmado, ocorra o cancelamento efectivo da saída do meio de transporte público escolhido pela PESSOA SEGURA, a SEGURADORA pagará, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, os custos adicionais do bilhete de ida ou volta. Para tal efeito, entender-se-á por cancelamento efectivo o cancelamento da saída do meio de transporte público contratado, que impossibilite a viagem da PESSOA SEGURA, com pelo menos doze horas de diferença, ou o decurso de uma noite, relativamente ao horário de saída inicialmente previsto.

2.12. Perda de serviços contratados por razões médicas.

Se em consequência de doença da PESSOA SEGURA justificada por relatório clínico, a PESSOA SEGURA perdesse parte dos serviços inicialmente contratados e incluídos na reserva inicial da viagem como, por exemplo, excursões, países a visitar, alojamento, comidas ou qualquer outro serviço semelhante, o SEGURADOR reembolsará esta perda até ao limite estabelecido nas Condições Particulares.

3. ACIDENTES

3.1. Acidentes durante a viagem.

A SEGURADORA garante, até à soma fixada nas Condições Particulares, e salvo as exclusões indicadas nestas Condições Gerais, o pagamento das indemnizações que no caso de morte ou invalidez possam corresponder em consequência dos acidentes ocorridos à PESSOA SEGURA, durante as viagens e estadias fora do domicílio habitual.



PREDICTABLE

ERGO
Seguros de Viaje

Não ficam abrangidas as pessoas maiores de 70 anos, garantindo-se aos menores de 14 anos no risco de morte apenas até 3.000,00 €, para despesas de funeral e para o risco de Invalidez Permanente até à soma fixada nas Condições Particulares.

O limite da indemnização fixar-se-á:

a) Em caso de morte.

Quando ficar comprovado que a morte, imediata ou ocorrida dentro do prazo de um ano desde a ocorrência do sinistro, for consequência de um acidente garantido pela apólice, a SEGURADORA pagará a soma fixada nas Condições Particulares e nestas condições gerais se o evento for coberto pela apólice.

Se, após o pagamento de uma indemnização por invalidez permanente, ocorrer a morte da PESSOA SEGURA como consequência do mesmo sinistro, a SEGURADORA pagará a diferença entre o montante satisfeito pela invalidez e a soma assegurada para o caso de morte, quando tal soma for superior.

b) Em caso de invalidez permanente.

A SEGURADORA pagará a quantidade total assegurada se a invalidez for completa, ou uma parte proporcional ao grau de invalidez se esta for parcial. Para a avaliação do respectivo grau de invalidez, estabelece-se o seguinte quadro:

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

b.2. Perda ou inutilidade absoluta:

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

Nos casos não listados anteriormente, como nas perdas parciais, o grau de invalidez será fixado em proporção a sua gravidade comparada com as invalidezes listadas. Em nenhum caso poderá exceder a invalidez permanente total.

- O grau de invalidez deverá ser fixado definitivamente dentro de um ano a partir da data do acidente.
- Não será levada em conta, para efeitos de avaliação da invalidez efectiva de um membro ou de um órgão afectado, a situação profissional da PESSOA SEGURA.
- Se antes do acidente a PESSOA SEGURA apresentar defeitos corporais, a invalidez causada por tal acidente não poderá ser classificada num grau maior do que resultaria se a vítima fosse uma pessoa normal do ponto de vista da integridade corporal.
- A impotência funcional absoluta e permanente de um membro é assimilável à perda total do mesmo.

Beneficiários:

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

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

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

Desta forma, acorda-se expressamente que o TOMADOR renuncia à faculdade de designar beneficiário para a percepção das prestações deste contrato, concedendo-a com toda a sua eficácia e de forma permanente às Pessoas Seguras da apólice.

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

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



3.2. Despesas de busca e salvamento.

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

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

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

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

3.3. Reembolso com taxa fixa.

Se for vítima de um acidente coberto pelas garantias principais do seguro que ocasione a morte ou, por prescrição médica, tiver de interromper a estadia ou ficar acamado, a SEGURADORA reembolsará por sinistro até à soma diária com o limite máximo estabelecido nas Condições Particulares, em conceito de montante fixo pela perda pecuniária devida à não utilização das cadeiras de teleférico e à não assistência às aulas de esqui durante o tempo em que não foi possível praticar este desporto.

EXCLUSÕES

Não estão cobertas por esta garantia:

- a) As lesões corporais produzidas em estado de alienação mental, paralisia, apoplexia, epilepsia, diabetes, alcoolismo, toxicomania, doenças da medula espinhal, sífilis, SIDA, encefalite e, em geral, qualquer lesão ou doença que diminua a capacidade física ou psíquica da PESSOA SEGURA.
- b) As lesões corporais produzidas como consequência da participação em acções delitivas, provocações, brigas, excepto em caso de legítima defesa e duelos, imprudências, apostas ou qualquer acção arriscada ou temerária e os acidentes sofridos por consequência de acontecimentos de guerra, mesmo quando não tiver sido declarada, tumultos populares, pandemias, terramotos, inundações, erupções vulcânicas e actos de terrorismo.
- c) As doenças, hérnias, lumbago, enfarte, estrangulamentos intestinais, complicações de varizes, envenenamentos ou infecções que não tenham como causa directa e exclusiva uma lesão compreendida dentro das garantias do seguro. As consequências de operações cirúrgicas ou de tratamentos desnecessários para a cura de acidentes sofridos e os que pertencem ao cuidado da própria pessoa.
- d) Os acidentes que decorram da prática das actividades desportivas referidas nos grupos C e D da secção DEFINIÇÕES.
- e) As lesões produzidas como consequência de acidentes derivados do uso de veículos de duas rodas com cilindrada superior a 75 c.c.
- f) As lesões que produzidas no exercício de uma actividade profissional, salvo as de natureza comercial, artística artístico que não requer esforço físico ou intelectual.
- g) Fica excluída do benefício das garantias cobertas por esta apólice toda pessoa que intencionalmente provocar o sinistro.
- h) Não estão incluídas as situações de agravamento de um acidente ocorrido anteriormente à formalização da apólice.
- i) Os sinistros que tenham como causa as irradiações procedentes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.

Com a autorização prévia expressa pela SEGURADORA, e mediante o pagamento do sobreprémio acordado, poderá derrogar-se parcialmente a exclusão d), estendendo as garantias deste seguro às actividades desportivas do Grupo C.

3.4. Acidentes do meio de transporte

O seguro cobre exclusivamente a indemnização por morte da PESSOA SEGURA em consequência de:

- a) Acidente do meio de transporte público: avião linha regular, —voos charter serão considerados uma linha regular—, barco de linha regular, comboio ou autocarro de linha regular em que viaje como passageiro, incluindo a subida e descida de ditos meios de transporte.
Dada a longa duração da viagem, os navios de cruzeiro não são considerados meio de transporte e também não são considerados linhas regulares e excluem-se da cobertura do seguro as pessoas que viajarem em aviões particulares de aluguer ou de um unico motor (tanto seja hélice, turbo-hélice, de reacção, etc.).
- b) Acidente como passageiro em qualquer forma de transporte público (táxi, carro alugado com motorista, eléctrico, autocarro, comboio, barco) durante a rota directa entre o ponto de saída ou chegada (casa/hotel, etc) até ao terminal da viagem (estação, aeroporto, porto de mar, etc).

Os menores de 14 anos ficam protegidos **pelo risco de morte unicamente até 3.000€ ou até o limite fixado** nas Condições Particulares, se este for menor, para despesas de funeral.



PREDICTABLE



Não estão garantidos por esta garantia, as viagens com duração superior a 45 dias consecutivos, abrangidos pelo mesmo bilhete ou documento de transporte.

O Tomador e a Pessoa Segura declaram conhecer expressamente que a indemnização máxima em caso de sinistro será de 6.000.000,00 €, independentemente do número de Pessoas Seguras afetadas, desta ou de outras apólices, por qualquer outro contrato subscrito com o SEGURADOR. No caso desse limite ser superado, proceder-se-á a rateio entre as pessoas seguras.

4. ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS

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

(Caso tenha contratado a cobertura opcional de pré-existência de doenças e terrorismo, pode consultar o detalhe da cobertura e sua abrangência na seção: Pacote de cobertura opcional de pré-existência de doenças e terrorismo, deste documento).

4.1. Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização.

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

Em caso de roubo de bagagem que contivesse os medicamentos que a Pessoa Segura estivesse a utilizar para o tratamento da sua doença crónica ou pré-existente, a Seguradora, assumirá até 300 €, as despesas com uma consulta médica para obtenção de nova receita.

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

Em qualquer caso, as despesas odontológicas limitam-se a 300 €, ficam cobertas as despesas odontológicas que necessitem de um tratamento de urgência (cura, extracções, limpezas de boca e radiologia simples convencional) pelo aparecimento de problemas graves como infecções, dores, traumas ou em consequência de um acidente (tratamento odontológico que seja necessário aplicar na dentição natural).

Se a presente apólice tiver sido contratada para viagens em receptivo e tal for indicado nas Condições Particulares, os limites referidos na garantia de despesas médicas, serão aplicados de forma inversa, portanto, o capital para despesas médicas indicado nas condições particulares para despesas médicas incorridas em Portugal seria aplicado no país de origem do segurado e o capital para despesas médicas incorridas no estrangeiro seria aplicado em Portugal.

Na modalidade 365 dias (para viagens com duração superior a 90 dias) e somente para segurados maiores de 70 anos, o limite de despesas médicas no mundo, em consequência de uma doença ou um acidente ocorridos no estrangeiro, será de 20.000 € (vinte mil euros).

4.1.1. Serviços de Saúde.

A SEGURADORA disponibiliza para a Pessoa Segura os seguintes serviços:

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

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

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

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



PREDICTABLE

ERGO
Seguros de Viaje

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

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

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

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

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

4.2. Subsídio diário por internamento

Em caso de doença ou acidente da PESSOA SEGURA ocorridos durante a viagem e que implicassem a sua hospitalização, a SEGURADORA assumirá o pagamento de um subsídio diário a favor da PESSOA SEGURA, a partir do terceiro dia de hospitalização e até ao máximo de dez dias, de acordo com os limites totais e por dia indicados nas Condições Particulares.

Esta prestação é incompatível com a prevista na garantia 9. REEMBOLSO POR FÉRIAS, de maneira que não poderão ser acumuladas, nem complementadas entre si.

4.3. Despesas de prolongamento de estadia em hotel.

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

4.4. Repatriamento ou transporte sanitário de feridos ou doentes.

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

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

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

O meio de transporte utilizado em cada caso será decidido pela equipa médica da SEGURADORA em função da urgência e da gravidade do caso. Quando o paciente estiver num hospital com infra-estrutura adequada para atender satisfatoriamente o problema médico que a PESSOA SEGURA apresentar, o transporte sanitário do mesmo poderá ser postergado pelo tempo suficiente para que a gravidade do problema seja superada permitindo realizar a deslocação em melhores condições médicas. A utilização de avião sanitário especialmente acondicionado, se necessário na opinião da equipa médica da seguradora, só está incluída na Europa e nos países que circundam o Mediterrâneo.

4.5. Repatriamento ou transporte de falecidos.

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

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

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

4.6. Regresso à viagem

Em caso de que a PESSOA SEGURA deva permanecer imobilizada por doença ou acidente, sempre com prévia autorização da equipa médica da SEGURADORA, não podendo continuar com a viagem inicialmente programada, a SEGURADORA organizará e assumirá o regresso da PESSOA SEGURA já recuperada, assim como da pessoa segura que tivesse permanecido ao seu lado acompanhando-a, com o objectivo de regressar à viagem, caso esta não tenha já terminado



PREDICTABLE

ERGO
Seguros de Viaje

4.7. Estadia até ao regresso à viagem

Em caso de ter feito uso da garantia 4.6, e a PESSOA SEGURA tivesse chegado com antecedência ao ponto de encontro para regressar à viagem, a SEGURADORA assumirá, até os limites totais e por dia estabelecidos nas Condições Particulares, os seus gastos de estadia, assim também como da pessoa segura que tivesse permanecido ao seu lado acompanhando-a.

As garantias 4.6 e 4.7. são oferecidas como alternativa à garantia 4.4 (Repatriamento ou transporte sanitário de feridos ou doentes), assim sendo, estas garantias não poderão acumular-se e complementar-se entre si.

4.8. Deslocamento de um acompanhante em caso de hospitalização.

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

4.9. Estadia do acompanhante deslocado.

Em caso de hospitalização da PESSOA SEGURA, e esta for superior a 3 dias, a SEGURADORA responsabilizar-se-á pelas despesas de estadia num hotel do familiar deslocado ou, em seu lugar, das despesas de estadia da pessoa que estiver viajando em companhia do mesmo também assegurada por esta apólice, para acompanhar a PESSOA SEGURADA hospitalizada, mediante a apresentação dos justificantes oportunos com um máximo de 10 dias e até aos limites e por dia citados nas Condições Particulares. Esse prazo será reduzido para 48 horas no caso de menores ou portadores de deficiência, quando se encontrarem sem a companhia de um familiar ou do seu tutor legal.

4.10. Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização do acompanhante deslocado

A seguradora assumirá, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, as despesas médico-cirúrgicas, farmacêuticas, de hospitalização e de ambulância que o acompanhante deslocado junto da pessoa segura necessite, durante uma viagem fora de Portugal, como consequência de uma doença ou acidente ocorridos no decurso da mesma.

Em qualquer caso, as despesas odontológicas limitam-se a 300€, ficando cobertas as despesas odontológicas que necessitem de um tratamento de urgência (cura, extracções, limpezas de boca e radiologia simples convencional) pelo aparecimento de problemas graves como infecções, dores, traumas ou em consequência de um acidente (tratamento odontológico que seja necessário aplicar na dentição natural).

4.11. Repatriamento de um acompanhante.

Quando uma ou mais das PESSOA SEGURAS tiverem sido repatriados ou deslocados por doença ou acidente de acordo com o ponto 4.3. e 4.4., e tal circunstância impedir que o restante das PESSOAS SEGURAS volte até ao seu domicílio pelos meios inicialmente previstos, a SEGURADORA responsabilizar-se-á pelo transporte para o regresso dos mesmos ao local de seu domicílio habitual ou até ao local onde estiver hospitalizado a PESSOA SEGURA trasladado ou repatriado.

4.12. Repatriamento ou transporte de menores de idade e/ou deficientes.

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

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

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

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

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

No caso da PESSOA SEGURA tenha de interromper a viagem por hospitalização de algum dos seus familiares, em consequência de um acidente ou doença grave que exija um internamento mínimo de 2 dias, e o mesmo se tenha verificado depois da data de início da viagem, a SEGURADORA assumirá os custos do transporte ao lugar de residência habitual em Portugal. Igualmente, a SEGURADORA assumirá o pagamento de um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava na sua viagem a PESSOA SEGURA que antecipou o seu regresso, sempre que esta segunda pessoa se encontre, por sua vez, segura por esta apólice.

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

4.15. Regresso antecipado por sinistro grave no lar ou no domicílio profissional.

A SEGURADORA colocará à disposição da PESSOA SEGURA, um bilhete de transporte para o regresso ao seu lar caso ele deva interromper a viagem devido a graves danos em sua residência principal ou domicílio profissional ocasionados por incêndio, sempre que este tenha acarretado a intervenção dos bombeiros, roubo consumado e denunciado às autoridades policiais, ou inundação grave, que faça imprescindível a sua presença, não podendo ser solucionadas estas situações por familiares directos ou pessoas de sua confiança,



PREDICTABLE



sempre que o evento tenha sido ocasionado depois da data de início da viagem. Também, a SEGURADORA encarregar-se-á de um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava a PESSOA SEGURA em sua viagem que antecipou seu regresso, desde que esta segunda pessoa se encontre, por sua vez, assegurada por esta apólice.

4.16. Serviço de Segurança no domicílio.

Em caso de roubo, incêndio, inundação ou explosão no domicílio habitual da PESSOA SEGURA e que origine o fácil acesso desde o exterior, a SEGURADORA coloca à disposição da PESSOA SEGURA, caso necessário, um serviço de segurança até aos limites totais e diários estabelecidos nas Condições Particulares e sempre até um máximo de 48 horas

4.17. Regresso da PESSOA SEGURA por adopção

A SEGURADORA assumirá as despesas de regresso até ao domicílio em Portugal da PESSOA SEGURA, do seu cônjuge, filhos ou de um acompanhante também seguros por este contrato, caso a PESSOA SEGURA esteja envolvida em processo de adopção, e uma vez iniciada a viagem, tenha de interrompe-la para guarda definitiva.

4.18. Regresso da PESSOA SEGURA por incorporação nas Forças Armadas, Polícia ou Bombeiros.

A SEGURADORA assumirá as despesas de regresso da PESSOA SEGURA até ao seu domicílio em Portugal, do seu cônjuge, filhos ou de um acompanhante também seguros por este contrato e uma vez iniciada a viagem, tenham de interrompe-la para incorporar-se de forma urgente nas Forças Armadas, Polícia ou Bombeiros.

4.19. Regresso da PESSOA SEGURA por transplante de órgãos.

A SEGURADORA assumirá as despesas de regresso da PESSOA SEGURA até ao seu domicílio em Portugal, do seu cônjuge, filhos ou de um acompanhante também seguros por este contrato e uma vez iniciada a viagem, tenham de interrompe-la por ter sido chamado para um transplante de órgão, na qualidade de dador ou receptor.

4.20. Envio urgente de medicamentos não existentes no estrangeiro.

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

4.21. Transmissão de mensagens.

A SEGURADORA encarregar-se-á de transmitir as mensagens urgentes, encarregadas pelas PESSOAS SEGURAS, derivadas dos eventos cobertos pelas presentes garantias.

4.22 Ajuda na localização e envio de bagagens.

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

4.23 Ajuda em viagem.

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

4.24 Serviço de intérprete.

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

4.25. Protecção de cartões

Ficam cobertas, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, as perdas económicas que sofra a PESSOA SEGURA pelo uso fraudulento dos seus cartões, em consequência dos seu extravio ou subtracção uma vez iniciada a viagem e durante as 48 horas compreendidas entre o extravio ou subtracção e a comunicação desse acontecimento à entidade emissora do cartão e à SEGURADORA. Para estes efeitos será aplicada a normativa legal em vigor em relação às obrigações e responsabilidade do titular do cartão em caso de operações de pagamento não autorizadas. Em caso de extravio, subtracção ou utilização não autorizada do meio de pagamento, o titular deverá comunicá-lo sem demoras ao emissor do cartão, ou à entidade que este designe, quando tiver conhecimento disso.

4.26. Cancelamento de cartões.

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



4.27 Adiantamento de fundos no estrangeiro.

Caso a PESSOA SEGURA, encontrando-se no estrangeiro, não possa obter fundos económicos pelos meios inicialmente previstos, tais como traveler's checks, cartões de crédito, transferências bancárias ou semelhantes, tornando-se isto uma impossibilidade para prosseguir a sua viagem, o SEGURADOR antecipará, sempre que receba uma caução ou garantia que assegure a cobrança do adiantamento, até à quantia máxima indicada nas Condições Particulares da presente apólice. Em qualquer caso, as quantias adiantadas deverão ser devolvidas no prazo máximo de trinta dias.

4.28. Ajuda a familiares no domicílio

Se a PESSOA SEGURA tiver de ficar hospitalizado por doença ou acidente, durante a sua viagem coberta pelas garantias do presente contrato, sendo necessária a presença de uma pessoa no seu domicílio habitual, por motivo grave e urgente devidamente justificado, o SEGURADOR organizará e suportará o custo de uma viagem de ida e volta em avião de linha regular (classe turística) ou comboio (primeira classe) da pessoa designada pela PESSOA SEGURA e que seja residente no país do domicílio habitual, para que se desloque ao domicílio da PESSOA SEGURA, até ao limite máximo indicado nas Condições Particulares.

4.29 Prolongamento de visto

No caso de não poder regressar ao domicílio por qualquer motivo médico contemplado na apólice, ficarão cobertos os gastos de gestão incorridos com o prolongamento do visto correspondente, até ao limite máximo indicado nas Condições particulares.

4.30 Escolta de restos mortais

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

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

4.31 Envio de objetos esquecidos de difícil substituição

O segurador enviará à Pessoa Segura, no local onde este se encontre, os objectos ou medicamentos (de acordo com a legislação dos respectivos países) que se possam considerar de primeira necessidade e em que a Pessoa Segura se tivesse esquecido no seu domicílio ao iniciar a viagem, sempre que a sua substituição fosse difícil ou onerosa no local onde esta estiver.

O Segurador assumirá unicamente a organização do envio, assim como o custo deste envio, até ao limite indicado nas Condições particulares.

EXCLUSÕES

Não estão cobertas por esta garantia:

- a) As garantias e as prestações que não tenham sido solicitadas à SEGURADORA e que não tenham sido efectuadas por ou com seu acordo, salvo em caso de força maior ou de impossibilidade material demonstrada.
- b) Os sinistros causados por dolo da PESSOA SEGURA, do TOMADOR do seguro, dos BENEFICIÁRIOS ou das pessoas que viajem com a PESSOA SEGURA, assim como qualquer prestação ou assistência médica que a Pessoa Segura solicite quando fique comprovado que realizou a viagem com a finalidade de receber tratamento para as suas doenças, no lugar de destino e suportadas pela apólice e pela SEGURADORA.
- c) Os sinistros ocorridos em caso de guerra, pandemias —exceto a provocada pela COVID-19—, manifestações e movimentos populares, actos de terrorismo e sabotagem, greves, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de circulação, restrições à livre circulação ou qualquer outro caso de força maior, a menos que a PESSOA SEGURA comprove que o sinistro não tem relação com tais acontecimentos.
- d) A prática das atividades desportivas dos Grupo C e D da secção DEFINIÇÕES.
- e) Os sinistros que tenham como causa as irradiações procedentes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.
- f) O resgate em montanha, mar ou deserto.
- g) Tudo o que estiver relacionado ou derivado de uma doença crónica ou pré-existente ao início da viagem segura, assim como as complicações ou recaídas, independentemente de serem conhecidas ou não pela PESSOA SEGURA.
- h) As doenças e os acidentes sobrevindos no exercício de uma profissão de carácter manual ou que requer esforço físico intenso.
- i) Suicídio ou doenças e lesões resultantes da tentativa ou causadas intencionalmente pela PESSOA SEGURA a si própria.
- j) Tratamentos, ou doenças, ou estados patológicos causados pela ingestão ou administração de tóxicos (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem prescrição médica.
- k) As despesas incorridas em qualquer tipo de próteses.
- l) Partos.
- m) Gravidez, salvo complicações imprevisíveis nas primeiras 24 semanas de gestação.



- n) Os check-ups médicos, periódicos, preventivos e pediátricos.
- o) Qualquer tipo de despesa médica ou farmacêutica produzida como consequência de dolo por parte da PESSOA SEGURA, ou por abandono de tratamento que faça possível a deterioração da saúde.
- p) A odontologia endodontia, periodontia, ortodôncia, obturações ou dentaduras, obturações, apicectomias, implantologia e ferramentas de diagnóstico necessários para realizar esses tratamentos.
- q) Repatriamento ou transporte em avião sanitário, exceto na Europa e nos países que circundam o Mediterrâneo e após decisão da equipe clínica da Seguradora.

Com a autorização prévia expressa pela SEGURADORA, e mediante o pagamento do sobreprémio acordado, poderá derrogar-se parcialmente a exclusão d), estendendo as garantias desde seguro às atividades desportivas do Grupo C.

5.- SEQUESTRO DO MEIO DE TRANSPORTE

A SEGURADORA compensará a PESSOA SEGURA, até ao limite total e por dia estabelecido nas Condições Particulares, em caso de permanecer retido ilicitamente ou sobre ameaça de quem pretenda controlar de modo ilegal o avião ou meio de transporte em que este viaje. Ficará excluída da apólice qualquer implicação por parte da própria PESSOA SEGURA, dos seus familiares, parentes ou sócios.

6.- RECUPERAÇÃO DE DADOS

Definição da garantia:

Se durante a viagem coberta por esta apólice, os suportes internos de armazenamento de informação, utilizados em equipamentos de processamento digital, propriedade da PESSOA SEGURA e/ou TOMADOR do seguro, sofrerem danos que ocasionarem acidentalmente a perda ou deterioração da informação contida neles, a SEGURADORA prestará o serviço de recuperação da referida informação.

Este serviço de recuperação será aplicado, sobre os seguintes equipamentos:

- Discos rígidos de computador portátil
- Memória portátil ou Memórias PDA
- Câmara fotográfica digital
- Câmara de vídeo digital

e sempre que se deva a qualquer uma das seguintes causas:

- Acidentes
- Incêndios, danos por roubo, trato incorrecto por parte de terceiros
- Falhas mecânicas do equipamento de processamento
- Falhas de software
- Vírus informáticos
- Erros humanos
- Desastres naturais

Prestação do Serviço:

Para poder levar a cabo a prestação da garantia é preciso dispor fisicamente do suporte danificado de armazenamento de informação. A prestação do serviço inclui:

- Atendimento 24 horas, sendo facilitadas instruções para a desmontagem, embalagem e envio do suporte danificado.
- Transporte do suporte danificado do domicílio indicado pela PESSOA SEGURA, até ao laboratório de recuperação de dados.
- Se for necessário, e de acordo com as instruções da SEGURADORA, será enviado para o laboratório de recuperação de dados, a umidade completa onde se encontra o suporte danificado.
- Avaliação e diagnóstico do suporte danificado.
- Recuperação dos dados, quando seja possível.
- Caso o suporte danificado não seja reutilizável ou já não se encontre no catálogo, entrega de um novo Disco Rígido ou DVD, de pendendo do suporte e do volume dos dados recuperados.
- Transporte do suporte (ou, se for o caso, da unidade completa) com a informação recuperada do laboratório até ao domicílio indicado pela PESSOA SEGURA.
- Cobertura ilimitada de incidências.

A presente garantia será prestada pela SEGURADORA em Espanha, após a conclusão da viagem. Se a PESSOA SEGURA solicitar a prestação do serviço de recuperação de dados, fora de Espanha, será responsável das despesas de envio do suporte danificado e da sua devolução.

Toda a informação contida no suporte de armazenamento de dados, considera-se a priori perdida pela PESSOA SEGURA, pelo que a SEGURADORA não garante a recuperação total ou parcial da mesma.

Se o suporte de armazenamento estiver danificado de tal forma que não fosse possível a recuperação dos dados nele contidos, a SEGURADORA comunicará esta circunstância à PESSOA SEGURA assim que confirmar a impossibilidade da recuperação e remeterá para a PESSOA SEGURA o suporte de armazenamento ou, se for necessário, a unidade completa recebida, juntamente com a informação e/ou



PREDICTABLE



material anexo ao dispositivo que tiver recebido.

Se a presente apólice tiver sido contratada para receptivos de viagem e, portanto, a PESSOA SEGURA não tiver o seu domicílio habitual em Portugal, as despesas de envio referidas no parágrafo anterior, ficarão por conta da PESSOA SEGURA.

EXCLUSÕES:

- a) As recuperações de informação sobre suportes de armazenamento que tenham sido manipulados previamente a serem entregues à SEGURADORA para a sua recuperação.
- b) Os computadores de secretária, bem como qualquer outro equipamento que não for projectado pelo fabricante sob o conceito de portátil, e que não faça parte da bagagem de viagem da PESSOA SEGURA.
- c) As **recuperações de CD's de configurações, filmes ou jogos.**
- d) As reparações do Hardware e qualquer equipamento electrónico.
- e) Ficam excluídos da presente garantia a reparação ou recuperação de ficheiros danificados ou corrompidos.

7. RESPONSABILIDADE CIVIL

7.1. Responsabilidade civil privada

A SEGURADORA assume o pagamento, até ao montante indicado nas Condições Particulares, das indemnizações que a PESSOA SEGURA tivesse a obrigação de satisfazer, na sua condição de pessoa privada, como responsável civil de danos corporais ou materiais causados de forma involuntária durante a viagem, a terceiros, nas suas pessoas, animais ou coisas sempre que sejam causadas por atos ou omissões diretamente do próprio segurado e sempre que tenha intervindo culpa ou negligência do mesmo.

Não têm a consideração de terceiros o TOMADOR do seguro, o resto das Pessoa Seguras por esta apólice, os seus cônjuges, companheiro de facto inscrito como tal num Registo de carácter oficial, ascendentes e descendentes ou qualquer outro familiar que conviva com qualquer um de ambos, bem como os seus sócios, assalariados e qualquer outra pessoa que de facto ou de direito dependam do TOMADOR ou da PESSOA SEGURA, enquanto actuem no âmbito da referida dependência.

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

EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta garantia:

- a) Qualquer tipo de Responsabilidade que corresponda à PESSOA SEGURA pela condução de veículos a motor, aeronaves e embarcações, bem como pelo uso de armas de fogo.
- b) A Responsabilidade Civil derivada de qualquer actividade profissional, sindical, política ou associativa.
- c) As multas ou sanções impostas por Tribunais ou autoridades de qualquer tipo.
- d) A responsabilidade derivada da prática das atividades desportivas do Grupo D da secção DEFINIÇÕES.
- e) Os danos aos objectos confiados, por qualquer título, à PESSOA SEGURA.
- f) Danos causados por animais que viajam com o segurado.
- g) Danos causados quando o segurado empregou a diligência de um bom pai de família, se tais danos são causados por menores, pessoas sujeitas a tutela ou curadoria confiada ao segurado.

8. CANCELAMENTO DE VIAGEM

8.1. Despesas por cancelamento de viagem

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

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

1. Por motivos de saúde:

1.1. Falecimento, acidente corporal grave ou doença grave:

- Da PESSOA SEGURA ou qualquer pessoa daqueles indicados na definição FAMILIARES. No caso dos descendentes de primeiro grau terem menos de 24 meses de idade, não é exigido que a sua doença seja de carácter grave.
- Esta cobertura será também aplicável quando a pessoa hospitalizada ou falecida tenha algum dos parentescos anteriormente mencionados com o cônjuge, companheiro em união de facto ou pessoa que como tal conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA.



- Da pessoa responsável pela custódia dos filhos menores de idade ou familiares incapacitados que estiverem legalmente a cargo da pessoa segura, durante a viagem desta. No caso da COVID19 só será coberto em caso de morte desta pessoa.
- Do superior directo da PESSOA SEGURA, no seu posto de trabalho, sempre que esta circunstância o impeça de realizar a viagem e por exigência da Empresa da qual é empregado. No caso da COVID19 só será coberto em caso de morte desta pessoa.

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

Por acidente grave entende-se um dano corporal, não intencionado por parte da vítima proveniente da acção súbita de uma causa externa e que, a juízo de um profissional médico, impossibilite o início da viagem da PESSOA SEGURA data prevista.

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

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

2. Por causas legais:

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

3. Por motivos laborais:

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

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

Terão direito a esta cobertura de desemprego quando:

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



PREDICTABLE

ERGO
Seguros de Viaje

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

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

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

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

4. Por causas extraordinárias:

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

5. Outras causas:

- 5.1. Declaração de rendimentos corretiva solicitada pela Autoridade tributária e que tenha como resultado um montante adicional a pagar **pela PESSOA SEGURA superior a 600 €**.
- 5.2. Cancelamento da pessoa que acompanharia a PESSOA SEGURA na viagem, inscrita ao mesmo tempo que a PESSOA SEGURA e segurada por este mesmo contrato, sempre que a cancelamento tenha a sua origem numa das causas enumeradas anteriormente e, devido a elas, tenha a PESSOA SEGURA que viajar sozinho.
- 5.3. Em caso de cancelamento do acompanhante também seguro por este contrato e por qualquer das causas cobertas, a SEGURADORA assumirá até um máximo **de 300€, as despesas adicionais** que sejam apresentadas pela PESSOA SEGURA em consequência de suplemento individual, caso opte por continuar a viagem sozinho.
- 5.4. Avaria ou acidente no veículo propriedade da PESSOA SEGURA que impossibilite a PESSOA SEGURA de iniciar a viagem. Não obstante o anterior e sempre que não se tivesse procedido ao cancelamento da viagem por parte da pessoa segura, a Seguradora garante o reembolso das despesas razoáveis e justificadas do aluguer de uma viatura para continuar a sua viagem, tal como estava inicialmente previsto. O montante máximo garantido pela seguradora será a menor das seguintes importâncias:
 - a) 50% das despesas de cancelamento que tivessem sido originados pelo cancelamento da viagem, no momento da avaria ou acidente;
 - b) 50% do capital seguro na garantia de cancelamento de viagem.

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

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

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

Quando o sinistro tiver cobertura por alguma das causas mencionadas nas seções: 2. Por causas legais, 3. Por motivos laborais, 4. Por causas extraordinárias, 5. Outras causas, para além da Pessoa Segura, também estarão cobertos pela presente garantia, o seu cônjuge,



PREDICTABLE

ERGO
Seguros de Viaje

companheiro em união de facto ou pessoa que conviva permanentemente com a PESSOA SEGURA e filhos menores de idade também seguros na mesma viagem e sempre que residam no mesmo domicílio da Pessoa Segura.

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

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

Na Modalidade Anual (Individual ou Familiar), o capital seguro desta garantia estabelece-se por anualidade de seguro, de forma que, caso o seu capital seguro seja consumido num sinistro, esta garantia já não voltará a produzir efeitos até à seguinte anualidade, na qual irá produzir-se a reposição íntegra do capital.

EXCLUSÕES

Não estão garantidas as anulações que tenham sua origem em:

- a) Tratamentos estéticos, check-ups periódicos, curas, contra-indicações de viagens aéreas, vacinações, impossibilidade de continuar em certos destinos o tratamento medicinal preventivo aconselhado, interrupção voluntária de gravidez.
- b) Doenças psíquicas, mentais e depressões sem hospitalização ou que justifiquem uma hospitalização inferior a sete dias.
- c) Doenças crónicas ou pré-existente, conhecidas ou não pela pessoa segura no momento de contratação do seguro.
- d) Em geral, todas as anulações que resultem de causas ocorridas no momento de contratação da apólice, conhecidas ou não pelo TO MADOR e/ou a PESSOA SEGURA.
- e) A participação em apostas, duelos, crimes, brigas, salvo em casos de legítima defesa.
- f) Terrorismo e guerra.
- g) A não apresentação dos documentos indispensáveis em toda a viagem, tais como passaporte, visto, bilhetes, cartão ou certificado s de vacinação.
- h) Complicações do estado de gravidez, salvo o indicado nos parágrafos 1.6, 1.7 y 1.8 da presente Garantia de Despesas de Cancelamento.
- i) Os sinistros que tenham como causa as irradiações procedentes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.
- j) Pandemias —exceto a provocada pela COVID-19 para a causa de cancelamento 1.1.—.

9. REEMBOLSO DE FÉRIAS

9.1. Reembolso de férias

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

- a) Por acidente ou doença da PESSOA SEGURA.
- b) Por hospitalização de um familiar não seguro, uma vez iniciada a viagem, que exija um internamento mínimo de 24 horas.
- c) Por falecimento da PESSOA SEGURA, durante a viagem, ou de um familiar não seguro.
- d) Por danos graves no lar ou no escritório profissional da PESSOA SEGURA, ocorridos depois da data de início da viagem, causado s por um incêndio que tenha acarretado a intervenção dos bombeiros, explosão, roubo consumado e denunciado perante as autoridades policiais ou inundação grave que tornasse imprescindível a sua presença.

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

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

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

O montante do reembolso obter-se-á dividindo o custo total dos serviços contratados pelo número de dias da viagem estabelecido nas Condições Particulares da apólice e multiplicando, a seguir, o montante diário, obtido mediante esse cálculo, pelo número de dias da viagem perdidos.

No caso de Viagens de Cruzeiro, ficará igualmente garantida a cobertura de hospitalização da PESSOA SEGURA durante a viagem, caso esta



PREDICTABLE

ERGO
Seguros de Viaje

impeça a continuação da mesma. No caso de viajar uma família ficarão incluídos os familiares que a acompanham, até ao máximo de quatro pessoas. Se se tratar de uma família com filhos menores de idade, serão incluídas mais duas, até um limite máximo de seis pessoas.

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

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

Na Modalidade Anual (Individual ou Familiar), o capital seguro desta garantia estabelece-se por anualidade de seguro, de forma que, caso o seu capital seguro seja consumido num sinistro, esta garantia já não voltará a produzir efeitos até à seguinte anualidade, na qual irá produzir-se a reposição integral do capital.

EXCLUSÕES

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

- a) Os regressos antecipados que não tenham sido comunicados à SEGURADORA e que não tenham sido efectuados por ou com o seu acord o, salvo em caso de força maior ou de impossibilidade material demonstrada.
- b) Os sinistros causados por actos dolosos da PESSOA SEGURA, ou do TOMADOR DO SEGURO, dos BENEFICIÁRIOS ou das pessoas que viajem com a PESSOA SEGURA.
- c) Qualquer reembolso solicitado naqueles casos em que o regresso da PESSOA SEGURA tenha sido feito na data prevista para a finalização da viagem ou posteriormente à mesma.
- d) As doenças ou lesões produzidas como consequência de patologias crónicas ou prévias à viagem, bem como suas complicações ou recaídas.
- e) Doenças psíquicas, mentais e depressões sem hospitalização ou que justifiquem uma hospitalização inferior a sete dias.
- f) As doenças e os acidentes sobrevindos no exercício de uma profissão de carácter manual.
- g) Suicídio, doenças e lesões resultantes da tentativa de suicídio ou causadas intencionalmente pela PESSOA SEGURA sobre si mesma.
- h) Tratamentos, doenças, ou estados patológicos causados pela ingestão ou administração de substâncias tóxicas (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem prescrição médica.
- i) Partos.
- j) Gravidez, salvo complicações imprevisíveis nas primeiras 24 semanas de gestação.
- k) A participação em apostas, duelos, crimes, brigas, salvo em casos de legítima defesa.
- l) Terrorismo.
- m) Tratamentos estéticos, check-up periódico, curas, contra-indicações de viagens aéreas, vacinações, impossibilidade de continuar em certos destinos o tratamento medicinal preventivo aconselhado, interrupção voluntária de gravidez.
- n) A não apresentação por qualquer causa dos documentos indispensáveis em toda a viagem, tais como passaporte, visto, bilhetes, cartão ou certificados de vacinação.
- o) Os sinistros que tenham como causa as irradiações procedentes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.
- p) Pandemias —excepto a provocada pela COVID-19—.

10. CANCELAMENTO DA VIAGEM PELO OPERADOR/TRANSPORTISTA

10.1. Despesas de cancelamento

Se o cancelamento da viagem pelo Operador/Transportista ocorrer antes da data início da viagem, devido a: greves, motins, comoção civil, actos de terrorismo, as condições climáticas e ou actos de natureza que tenham origem em evento causado pelas seguintes forças da natureza e que tenham uma consequência catastrófica: incêndio, inundação, terremoto, explosão, tsunami, erupção vulcânica, deslizamento de terra, avalanches, furacão, ciclone, tempestades, neve e a pessoa segura não aceite a viagem alternativa oferecida pelo Operador/Transportista, a Seguradora reembolsará as despesas de cancelamento da viagem, devidamente justificadas, até ao limite estipulado nas condições particulares.

O Tomador e a Pessoa Segura declaram conhecer expressamente que **a indemnização máxima em caso de sinistro será de 150.000,00 €**, independentemente do número de Pessoas Seguras, desta ou de outras apólices, afetadas por qualquer contrato subscrito com o SEGURADOR. No caso desse limite ser superado, proceder-se-á a rateio entre as pessoas seguras.



PREDICTABLE



EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta garantia:

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

Na Modalidade Anual (Individual ou Familiar), o capital seguro desta garantia estabelece-se por anualidade de seguro, de forma que, caso o seu capital seguro seja consumido num sinistro, esta garantia já não voltará a produzir efeitos até à seguinte anualidade, na qual irá produzir-se a reposição íntegra do capital.

PACOTE DE COBERTURA OPCIONAL DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES E TERRORISMO:

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

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

Caso tenha contratado expressamente o pacote de cobertura opcional:

Quanto às garantias na seção 4. ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS

- Oferecemos cobertura para despesas médicas em consequência de doenças crónicas ou pré-existentes, em casos de urgência vital **e até ao limite de € 100.000.**
- Oferecemos cobertura em caso de sinistros por atos de terrorismo.

Em relação às garantias na seção 8. CANCELAMENTO

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

De seguida detalhamos as garantias incluídas neste pacote de cobertura opcional e a sua nova abrangência. Todas as garantias indicadas anteriormente nestas condições gerais, incluindo 4.1.1 Serviços de Saúde, as causas de cancelamento estabelecidas na seção 8. Cancelamento, assim como exclusões , permanecem conforme estabelecido.

4. ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS

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

4.1. Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização.

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

Nos casos de urgência vital como consequência de uma complicação imprevisível de uma doença crónica ou pré-existente, serão efectuadas as despesas, até um limite de 100.000€, até conseguir a estabilização que permita o prosseguimento da viagem ou a deslocação do doente até ao seu domicílio habitual ou hospital mais próximo ao mesmo, de acordo com as condições listadas no ponto 4.4. Repatriamento ou transporte sanitário de feridos ou doentes.

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



PREDICTABLE

ERGO
Seguros de Viaje

condições de segurança, para que possa seguir com os tratamentos no seu lugar de residência habitual pelos meios de assistência sanitária que disponha quando não se encontra em viagem fora do seu domicílio.

Em caso de roubo de bagagem que contivesse os medicamentos que a Pessoa Segura estivesse a utilizar para o tratamento da sua doença crónica ou pré-existente, a Seguradora, assumirá até 300 €, as despesas com uma consulta médica para obtenção de nova receita.

Em qualquer caso, as despesas odontológicas limitam-se a 300 €, ficam cobertas as despesas odontológicas que necessitem de um tratamento de urgência (cura, extracções, limpezas de boca e radiologia simples convencional) pelo aparecimento de problemas graves como infecções, dores, traumas ou em consequência de um acidente (tratamento odontológico que seja necessário aplicar na dentição natural).

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

Na modalidade 365 dias (para viagens com duração superior a 90 dias) e somente para segurados maiores de 70 anos, o limite de **despesas médicas no mundo, em consequência de uma doença ou um acidente ocorridos no estrangeiro, será de 20.000 € (vinte mil euros)**.

EXCLUSÕES

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

- c) Os sinistros ocorridos em caso de guerra, pandemias —exceto a provocada pela COVID-19—, manifestações e movimentos populares, actos de sabotagem, greves, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de circulação, restrições à livre circulação ou qualquer outro caso de força maior, a menos que a PESSOA SEGURA comprove que o sinistro não tem relação com tais acontecimentos.

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

8. CANCELAMENTO DE VIAGEM, COBERTURA OPCIONAL

8.1 Despesas por cancelamento de viagem

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

1.9. Complicações e recaídas de doenças pré-existentes:

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

Em relação ao SEGURADO, complicação, recaída ou agravamento súbito de doença crónica ou pré-existente significa alteração súbita e imprevista da doença que implique hospitalização ou necessidade de estar acamado nos 7 dias anteriores à viagem e que, clinicamente, impossibilite o início da viagem na data programada. Quando a referida doença afectar qualquer das pessoas mencionadas na definição de “FAMILIARES” **anteriormente mencionada**, o cancelamento da viagem será coberto por essa causa quando implicar a hospitalização do familiar, ou risco de morte iminente.

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

4.6. Terrorismo

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

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

O capital seguro neste caso será o indicado no ponto 8.1 Despesas por cancelamento de viagem das condições particulares, ou € 7.500 quando o referido capital for superior. Em qualquer caso, o montante máximo seguro por este motivo para a mesma reserva ou viagem **será de 30.000 €**.

CÚMULO MÁXIMO

O Tomador do Seguro e o Segurado declaram ter conhecimento que a indemnização máxima em caso de sinistro gerado pelo mesmo ato **terrorista será de € 150.000,00 independentemente do número de segurados afetados. Se esse limite for ultrapassado, a indemnização será distribuída proporcionalmente por rateio com base no capital seguro de cada afetado e no número de segurados afetados.**



DISPOSIÇÕES ADICIONAIS

PROTECÇÃO DE DADOS DE CARÁCTER PESSOAL

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

QUEM TRATA OS SEUS DADOS?

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

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

PARA QUE FINALIDADES SÃO TRATADOS OS SEUS DADOS?

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

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

POR QUE RAZÃO SÃO TRATADOS OS SEUS DADOS?

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

QUEM PODERÁ VER OS MEUS DADOS?

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

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

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

DURANTE QUANTO TEMPO CONSERVAMOS OS SEUS DADOS?

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

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



PREDICTABLE



QUE DIREITOS TENHO?

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

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

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

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

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

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

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

PROVEDOR DO CLIENTE

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

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

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

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

Email: provedordocliente@ergo-segurosdeviagem.pt

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

ERGO SEGUROS DE VIAJE,
Sucursal en España

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

info@ergo-segurosdeviagem.pt

O TOMADOR