

# Seguro de Viagem Multiassistência para Férias

Documento informativo sobre o produto de seguro

**ERGO**  
Seguros de Viagem

Negócio: ERGO Seguros de Viagem (Inscrição DGSFP E-217), em Regime de Livre Prestação de Serviços em Portugal.

Produto: ERGO ASSILIFE-OPÇÃO A

**Esta brochura informativa fornece uma breve descrição do produto. Pode encontrar as informações completas nos documentos do contrato (proposta, apólice e condições do seguro). Para estar completamente informado, leia todos os documentos.**

**Em que consiste este tipo de Seguro?** Seguro multiassistência em viagem para férias.



## O que se garante?

As principais garantias detalhadas em seguida.

### Bagagem

- ✓ Roubo de bagagem: até 750,00 €
- ✓ Avarias ou danos da bagagem causados diretamente por incêndio ou roubo: até 750,00 €
- ✓ Avarias e perda definitiva, total ou parcial da bagagem, ocasionadas pela transportadora: até 750,00 €
- ✓ Demora na entrega: até 100,00 €

### Assistência

- ✓ Despesas médicas por doença ou acidente: Até 30 000 €
- ✓ Repatriação de feridos ou doentes: Ilimitado.
- ✓ Repatriamento de falecidos: Ilimitado.
- ✓ Prolongamento da estadia no hotel, 24 €/dia até um máximo de 240,00 €.
- ✓ Deslocação de um acompanhante em caso de hospitalização: Ilimitado.
- ✓ Estadia do acompanhante deslocado: 24 €/dia até um máximo de 240,00 €.
- ✓ Regresso do segurado por falecimento de um familiar: Ilimitado.
- ✓ Regresso do segurado por hospitalização de um familiar: Ilimitado.



## O que não está garantido?

No geral :

- ✗ As consequências de atos de terrorismo, guerra, pandemias, catástrofes radioativas, nucleares, biológicas, duelos e rixas.
- ✗ Dolo. Sinistros causados diretamente pelo segurado.
- ✗ Não contactar a seguradora em caso de sinistro.

### Bagagem

- ✗ O furto, salvo no interior dos quartos de hotel ou apartamentos, quando estes se encontrarem fechados à chave.

### Assistência

- ✗ Tratamentos, doenças ou estados patológicos produzidos pela ingestão ou administração de produtos tóxicos (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem receita médica.



## Existem restrições no que respeita à cobertura?

- ! As viagens a zonas classificadas como de risco/guerra: Exclusão da cobertura se o Ministério de Negócios Estrangeiros de Portugal tiver emitido uma recomendação de não viajar
- ! Sanções e embargos internacionais: Cobertura condicionada a não entrar em contradição com sanções económicas, comerciais ou financeiras, nem com embargos promulgados pela UE, Portugal ou EUA
- ! Rejeição de um sinistro: No caso de má-fé do segurado, este perde todo o direito a qualquer indemnização

### **Bagagem**

- ! Os objetos de valor ficam compreendidos até 50% do capital seguro sobre o conjunto da bagagem.

### **Assistência**

- ! As despesas de odontologista são limitadas a 150,00 €.
- ! Em casos de urgência vital, a cobertura de doenças crônicas ou pré-existentes fica limitada a uma primeira assistência médica com caráter de urgência e dentro das primeiras 24 horas desde o início dos cuidados.
- ! O repatriamento de feridos ou doentes só se pode efetuar por avião sanitário da Europa e países mediterrânicos.



### **Onde estou coberto?**

As garantias vigoram em viagens a Cuba/Equador.



### **Quais são as minhas obrigações?**

O Segurado deve comunicar à SEGURADORA a ocorrência do sinistro, dentro do prazo máximo de SETE dias a partir da data em que foi conhecido, empregar todos os meios que estiverem ao seu alcance para atenuar as consequências do mesmo, fornecer todas as provas que lhe sejam razoavelmente exigidas sobre as suas circunstâncias e consequências, assim como disponibilizar os documentos que acreditem ou justifiquem a ocorrência do sinistro e as faturas ou comprovativos das despesas. O Tomador deve pagar o prémio conforme os prazos e formas de pagamento indicados na apólice.



### **Quando e como efetuar os pagamentos?**

No momento da contratação da apólice, através de um pagamento único efetuado por qualquer meio de pagamento legal.



### **Quando começa e acaba a cobertura?**

As garantias do seguro entram em vigor no dia em que a viagem começa e cessam quando a mesma termina, segundo as condições de viagem escolhidas e notificadas pelo Tomador à Seguradora.



### **Como posso rescindir o contrato?**

No caso de seguros contratados à distância, existe um prazo legal de desistência para o segurado de 14 dias desde a data de contratação, sempre que o efeito das garantias ainda não se tenha iniciado.

## DOCUMENTO INFORMATIVO SOBRE A EMPRESA DE SEGUROS

**ERGO Seguros de Viaje, Sucursal en España**, número de identificação fiscal W00490918E, é uma entidade seguradora com sede em Avenida Isla Graciosa, No. 1, 28703 - San Sebastián de los Reyes (Madrid). Os dados da organização são registados com data 27 de Agosto de 2015, no volume 33458, folio 123, secção 8, folha M-602242, no Registro Mercantil de Madrid.

A entidade está registada no Registo Administrativo de entidades seguradoras da Direcção Geral de Seguros e Fundos de Pensões (DGSFP) em Espanha sob o código administrativo E-217 e está autorizada a exercer actividades de seguros na Espanha sob a regime do direito de estabelecimento.

ERGO Seguros de Viaje exerce a atividade seguradora em Portugal em regime de livre prestação de serviços, representada pela Agência de Seguros Predictable Lda. na atividade de distribuição de seguros. **Predictable Lda.**, NIPC 514659254, está registada junto da Autoridade portuguesa de supervisão de seguros (ASF) como mediador de seguros na categoria de Agente de Seguros no código 419468681, e tem morada em Consiglieri Park, Estrada Consiglieri Pedroso, 71, Edifício D – 2º D, 2730-055 BARCARENA

Conforme a legislação atual, ERGO Seguros de Viaje tem um serviço responsável pelo tratamento de queixas e reclamações dos tomadores, segurados e beneficiários. A apresentação da queixa ou reclamação com o **Serviço de Atenção ao Cliente** pode ser feita pessoalmente ou por representação, devidamente credenciados, para o endereço Consiglieri Park, Estrada Consiglieri Pedroso, 71, Edifício D – 2º D, 2730-055 BARCARENA, ou e-mail para [sac@ergo-segurosdeviagem.pt](mailto:sac@ergo-segurosdeviagem.pt)

Só poderão ser dirigidas ao **Provedor do Cliente** as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo serviço de reclamações da ERGO ERGO Seguros de Viaje Sucursal em Espanha. 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. Email do Provedor: [provedordocliente@ergo-segurosdeviagem.pt](mailto:provedordocliente@ergo-segurosdeviagem.pt)

No exercício da sua actividade de distribuição de seguros, ERGO Seguros de Viaje tomar as medidas adequadas para detectar possíveis conflitos de interesse no exercício do negócio de distribuição de seguros. Neste sentido, ERGO informa que a remuneração dos seus funcionários responsáveis pela comercialização e distribuição de produtos de seguros é único tipo de salário, independentemente do prémio de seguro. A remuneração das Agências mediadoras será composta por comissões sobre o montante dos prémios de seguro.

# Seguro de Viagem Multiassistência para Férias

**ERGO**  
Seguros de Viaje

Documento informativo sobre o produto de seguro

Negócio: ERGO Seguros de Viagem (Inscrição DGSFP E-217), Produto: ERGO ASSILIFE-OPÇÃO B em Regime de Livre Prestação de Serviços em Portugal.

**Esta brochura informativa fornece uma breve descrição do produto. Pode encontrar as informações completas nos documentos do contrato (proposta, apólice e condições do seguro). Para estar completamente informado, leia todos os documentos.**

**Em que consiste este tipo de Seguro?** Seguro multiassistência em viagem para férias.



## O que e garante?

As principais garantias detalhadas em seguida.

### Bagagem

- ✓ Roubo de bagagem: até 750,00 €
- ✓ Avarias ou danos da bagagem causados diretamente por incêndio ou roubo: até 750,00 €
- ✓ Avarias e perda definitiva, total ou parcial da bagagem, ocasionadas pela transportadora: até 750,00 €
- ✓ Demora na entrega: até 100,00 €

### Assistência

- ✓ Despesas médicas por doença ou acidente: Até 50 000 €
- ✓ Repatriamento de feridos ou doentes: Ilimitado.
- ✓ Repatriamento de falecidos: Ilimitado.
- ✓ Prolongamento da estadia no hotel até um máximo de 400,00 €.
- ✓ Deslocação de um acompanhante em caso de hospitalização: Ilimitado.
- ✓ Estadia do acompanhante deslocado: até um máximo de 400,00 €.
- ✓ Regresso do segurado por falecimento de um familiar: Ilimitado.
- ✓ Regresso do segurado por hospitalização de um familiar: Ilimitado.



## O que não está garantido?

No geral :

- ✗ As consequências de atos de terrorismo, guerra, pandemias, catástrofes radioativas, nucleares, biológicas, duelos e rixas.
- ✗ Dolo. Sinistros causados diretamente pelo segurado.
- ✗ Não contactar a seguradora em caso de sinistro.

### Bagagem

- ✗ O furto, salvo no interior dos quartos de hotel ou apartamentos, quando estes se encontrarem fechados à chave.

### Assistência

- ✗ Tratamentos, doenças ou estados patológicos produzidos pela ingestão ou administração de produtos tóxicos (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem receita médica



## Existem restrições no que respeita à cobertura?

- ! As viagens a zonas classificadas como de risco/guerra: Exclusão da cobertura se o Ministério de Negócios Estrangeiros de Portugal tiver emitido uma recomendação de não viajar
- ! Sanções e embargos internacionais: Cobertura condicionada a não entrar em contradição com sanções económicas, comerciais ou financeiras, nem com embargos promulgados pela UE, Portugal ou EUA
- ! Rejeição de um sinistro: No caso de má-fé do segurado, este perde todo o direito a qualquer indemnização

### **Bagagem**

- ! Os objetos de valor ficam compreendidos até 50% do capital seguro sobre o conjunto da bagagem.

### **Assistência**

- ! As despesas de odontologista são limitadas a 150,00 €.
- ! Em casos de urgência vital, a cobertura de doenças crônicas ou pré-existentes fica limitada a uma primeira assistência médica com caráter de urgência e dentro das primeiras 24 horas desde o início dos cuidados.
- ! O repatriamento de feridos ou doentes só se pode efetuar por avião sanitário da Europa e países mediterrânicos.



### **Onde estou coberto?**

As garantias vigoram em viagens a Cuba/Equador.



### **Quais são as minhas obrigações?**

O Segurado deve comunicar à SEGURADORA a ocorrência do sinistro, dentro do prazo máximo de SETE dias a partir da data em que foi conhecido, empregar todos os meios que estiverem ao seu alcance para atenuar as consequências do mesmo, fornecer todas as provas que lhe sejam razoavelmente exigidas sobre as suas circunstâncias e consequências, assim como disponibilizar os documentos que acreditem ou justifiquem a ocorrência do sinistro e as faturas ou comprovativos das despesas. O Tomador deve pagar o prémio conforme os prazos e formas de pagamento indicados na apólice.



### **Quando e como efetuar os pagamentos?**

No momento da contratação da apólice, através de um pagamento único efetuado por qualquer meio de pagamento legal.



### **Quando começa e acaba a cobertura?**

As garantias do seguro entram em vigor no dia em que a viagem começa e cessam quando a mesma termina, segundo as condições de viagem escolhidas e notificadas pelo Tomador à Seguradora.



### **Como posso rescindir o contrato?**

No caso de seguros contratados à distância, existe um prazo legal de desistência para o segurado de 14 dias desde a data de contratação, sempre que o efeito das garantias ainda não se tenha iniciado.

## DOCUMENTO INFORMATIVO SOBRE A EMPRESA DE SEGUROS

**ERGO Seguros de Viaje, Sucursal en España**, número de identificação fiscal W00490918E, é uma entidade seguradora com sede em Avenida Isla Graciosa, No. 1, 28703 - San Sebastián de los Reyes (Madrid). Os dados da organização são registados com data 27 de Agosto de 2015, no volume 33458, folio 123, secção 8, folha M-602242, no Registro Mercantil de Madrid.

A entidade está registada no Registo Administrativo de entidades seguradoras da Direcção Geral de Seguros e Fundos de Pensões (DGSFP) em Espanha sob o código administrativo E-217 e está autorizada a exercer actividades de seguros na Espanha sob a regime do direito de estabelecimento.

ERGO Seguros de Viaje exerce a atividade seguradora em Portugal em regime de livre prestação de serviços, representada pela Agência de Seguros Predictable Lda. na atividade de distribuição de seguros. **Predictable Lda.**, NIPC 514659254, está registada junto da Autoridade portuguesa de supervisão de seguros (ASF) como mediador de seguros na categoria de Agente de Seguros no código 419468681, e tem morada em Consiglieri Park, Estrada Consiglieri Pedroso, 71, Edifício D – 2º D, 2730-055 BARCARENA

Conforme a legislação atual, ERGO Seguros de Viaje tem um serviço responsável pelo tratamento de queixas e reclamações dos tomadores, segurados e beneficiários. A apresentação da queixa ou reclamação com o **Serviço de Atenção ao Cliente** pode ser feita pessoalmente ou por representação, devidamente credenciados, para o endereço Consiglieri Park, Estrada Consiglieri Pedroso, 71, Edifício D – 2º D, 2730-055 BARCARENA, ou e-mail para [sac@ergo-segurosdeviagem.pt](mailto:sac@ergo-segurosdeviagem.pt)

Só poderão ser dirigidas ao **Provedor do Cliente** as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo serviço de reclamações da ERGO ERGO Seguros de Viaje Sucursal em Espanha. 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. Email do Provedor: [provedordocliente@ergo-segurosdeviagem.pt](mailto:provedordocliente@ergo-segurosdeviagem.pt)

No exercício da sua actividade de distribuição de seguros, ERGO Seguros de Viaje tomar as medidas adequadas para detectar possíveis conflitos de interesse no exercício do negócio de distribuição de seguros. Neste sentido, ERGO informa que a remuneração dos seus funcionários responsáveis pela comercialização e distribuição de produtos de seguros é único tipo de salário, independentemente do prémio de seguro. A remuneração das Agências mediadoras será composta por comissões sobre o montante dos prémios de seguro.

# Multi-assistência

# Seguro Multi-assistência de Viagem

## Condições Gerais

ERGO-ASSILIFE-V022019-0619-PT

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

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

### DEFINIÇÕES:

Neste contrato entende-se por:

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

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

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

**SEGURADO:** Todas aquelas pessoas que constem na notificação de viagem que o Tomador do seguro enviar para a seguradora, com indicação do destino, data de início e duração da mesma e, sempre, antes do início da mesma.

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

**DOMICÍLIO DO SEGURADO:** O da sua residência em Portugal.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Grupo D:** atividades desenvolvidas a mais de 5000 metros de altitude, atividades subaquáticas a mais de 20 metros de profundidade, artes marciais, voos ou viagens aeronáuticos, big wall, bobsleigh, boxe, corridas de velocidade ou resistência, caça maior, ciclismo em pista,



ciclismo em percurso, ciclocross, desportos de luta, desportos com 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, desportos de inverno, lancha rápida, luge, polo, rãguebi, trial, skeleton e, em qualquer caso, **a prática desportiva profissional**.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## NORMAS QUE REGULAM O SEGURO EM GERAL

### 1. EXTENSÃO GEOGRÁFICA

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

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

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

### 2. EFEITO E DURAÇÃO DO CONTRATO

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

### 3. MODALIDADES DE CONTRATO

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

#### 3.1. Modalidade Flutuante:

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

### 4. EFEITO E DURAÇÃO DAS GARANTIAS

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

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

### 5. VIAGENS PARA ZONAS DE RISCO/GUERRA

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

Se esta recomendação tiver sido emitida quando a PESSOA SEGURA se encontrar no destino, a cobertura do seguro prolongar-se-á por um



período de 14 dias, a partir do momento em que tenha acontecido essa mesma recomendação. A SEGURADORA deverá ser informada durante o dito período, e a PESSOA SEGURA decidirá se abandona essa área ou se aceita a emissão de um suplemento na sua apólice onde podem ainda ser fixadas novas condições de cobertura a critério da SEGURADORA.

### 6. SANÇÕES E EMBARGOS INTERNACIONAIS

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

### 7. PAGAMENTO DO PRÉMIO

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

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

Nesse caso, o TOMADOR pagará no momento da subscrição do contrato, o prémio provisório indicado nas Condições Particulares, que será descontado do prémio determinado segundo o estabelecido no parágrafo anterior. O referido prémio provisório terá o carácter de mínimo pelo que não haverá direito a reembolso pela SEGURADORA, caso resulte inferior ao calculado por tarifas e número de segurados.

### 9. RECURSOS CONTRA TERCEIROS

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

### 10. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

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

### 11. SINISTROS E PRESTAÇÕES POR ASSISTÊNCIA

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

#### 11.1. Obrigações da PESSOA SEGURA

- 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.
- 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.
- 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 per esta apólice deve enviar facturas/recibos originais das mesmas.
- 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.
- 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.
- 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.
- Em caso de roubo, a PESSOA SEGURA denunciará o sucedido à Polícia ou à Autoridade do lugar imediatamente, e justificará o ocorrido à SEGURADORA. Se os objectos forem recuperados antes do pagamento da indemnização, a PESSOA SEGURA deverá tomar posse deles e a SEGURADORA apenas estará obrigada a pagar os danos sofridos.
- A PESSOA SEGURA deverá fazer acompanhar nas reclamações por demoras, o documento justificativo da ocorrência do sinistro.

#### 11.2. Assistência à PESSOA SEGURA. Trâmites

- 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.
- A SEGURADORA não se responsabiliza pelos atrasos ou incumprimentos, devidos à força maior ou às especiais

**características administrativas ou políticas de um determinado país.** Em todo o caso, se não for possível uma intervenção directa por parte da Companhia, a

PESSOA SEGURA será reembolsada após o seu regresso a Portugal ou, em caso de necessidade, se estiver num país onde não ocorra a circunstância anterior, das despesas ocasionadas e garantidas mediante a apresentação dos comprovativos correspondentes.

- c) **As prestações de carácter médico e de transporte sanitário deverão efectuar-se mediante acordo do médico que assista a PESSOA SEGURA com a equipa médica da SEGURADORA.** Não ficarão cobertas pela apólice, salvo em caso de força maior e devidamente comprovado que não poderia razoavelmente ter procedido à comunicação devida em momento anterior àquele em que o fez, as prestações médicas ou de transporte que a PESSOA SEGURA considere unilateralmente requisitar e receber por sua exclusiva vontade, sem autorização nem conhecimento da SEGURADORA.
- d) Se a PESSOA SEGURA tiver direito a reembolso do bilhete não consumido, ao fazer uso da garantia de transporte ou repatriamento, tal reembolso será revertido para a SEGURADORA. Também, em relação às despesas de deslocamento das pessoas seguras, a SEGURADORA apenas fica responsável pelas despesas suplementares exigidas pelo evento no qual excedam os inicialmente previstos pelas PESSOAS SEGURAS.
- e) As indemnizações fixadas nas garantias descritas são complementares de outras prestações que a PESSOA SEGURA tiver direito, ficando este obrigado a efectuar as gestões necessárias para recobrar estas despesas das entidades obrigadas ao pagamento e a ressarcir a SEGURADORA pelas quantias antecipadas.

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

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

### 11.4. Pagamento da indemnização.

- a) O pagamento da indemnização será realizado dentro dos vinte dias seguintes da data do acordo amistoso entre as partes.
- b) Se antes deste prazo a SEGURADORA não tiver realizado nenhum pagamento, a PESSOA SEGURA não poderá reclamar juros pelo período anterior.

### 11.5. Não aceitação de sinistro

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

## GARANTÍAS

### 1. BAGAGEM

#### 1.1 Perdas Materiais.

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

- Roubo (para este efeito, entende-se por roubo unicamente a usurpação cometida por meio de violência ou intimidação às pessoas ou força nas coisas).
- Avarias ou danos causados directamente por incêndio ou roubo.
- Avarias e perda definitiva, total ou parcial, ocasionada pelo transportador.

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

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

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

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

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

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

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

### 1.2 Atraso na entrega.

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

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

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

### 1.3 . Despesas de tramitação por perda de documentos.

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

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

### EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta garantia:

- a) **As mercadorias e material de uso profissional, a moeda, as notas de banco, bilhetes de viagem, colecções de selos, títulos de qualquer natureza, documentos de identidade e, em geral, qualquer documento e valores em papel, cartões de crédito, cassetes e/ou discos com memória, documentos registados em bandas magnéticas ou filmados, colecções e material de carácter profissional, próteses, óculos e lentes de contacto. Para estes efeitos, os computadores pessoais não serão considerados como sendo material profissional.**
- b) **O furto, salvo no interior dos quartos de hotel ou apartamento, quando estes estejam fechados à chave. (Para estes efeitos entende-se por furto aquela usurpação cometida por descuido, sem que exista violência nem intimidação a pessoas nem força nas coisas).**
- c) **Os danos devidos ao desgaste normal ou natural, vício próprio e embalagem inadequada ou insuficiente. Os produzidos pela acção lenta das intempéries.**
- d) **As perdas resultantes de que um objecto, não confiado a uma transportadora, tenha sido simplesmente extraviado ou esquecido.**
- e) **O roubo proveniente da prática do campismo ou campismo em caravana em acampamentos livres, ficando totalmente excluídos os objectos de valor em qualquer modalidade de campismo.**
- f) **Os danos, perda ou roubos, como resultado dos valores e objectos pessoais terem sido deixados sem vigilância num lugar público ou num local colocado ao dispor de vários ocupantes.**
- g) **A rotura, a não ser que tenha sido produzida por um acidente do meio de transporte, por roubo simples ou com fractura, por agressão à mão armada, por incêndio ou por extinção do mesmo.**
- h) **Os danos causados de forma directa ou indirectamente por guerra, distúrbios civis ou militares, motim popular, greves, terremotos, pandemias e radioactividade.**
- i) **Os danos causados de forma intencionada pelo SEGURADO, ou por negligência grave deste último, e os ocasionados por derramamento de líquidos que se encontrem dentro da bagagem.**
- j) **Todos os veículos a motor, bem como os seus complementos e acessórios.**

## 2. ACIDENTES

### 2.1 Despesas de busca e salvamento.

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

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

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

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

### EXCLUSÕES

No estão cobertas por esta garantia:

- a) **As lesões corporais que se produzam em estado de alienação mental, paralisia, apoplexia, epilepsia, diabete, alcoolismo, toxicoddependência, doenças da espinal medula, sífilis, SIDA, encefalite e, em geral, qualquer lesão ou doença que diminua a capacidade física ou psíquica do SEGURADO.**
- b) **As lesões corporais que se produzam em consequência da participação em acções criminais, provocações, rixas -excepto em caso de legítima defesa- e duelos, imprudências, apostas ou qualquer empresa arriscada ou temerária e os acidentes sofridos em**

- consequência de terremotos, inundações e erupções vulcânicas, actos de terrorismo e pandemias.
- c) As doenças, hérnias, lumbago, enfarte, estrangulamentos intestinais, as complicações de varizes, envenenamentos ou infecções que tenham como causa directa e exclusiva uma lesão compreendida dentro das garantias do seguro. As consequências de operações cirúrgicas ou de tratamentos desnecessários para a cura de acidentes sofridos e os que pertencem ao cuidado da própria pessoa.
  - d) Os acidentes que decorram da prática das atividades desportivas referidas nos grupos B (excepto as viagens que não tiverem como finalidade realizar uma atividade desportiva referida em tal grupo) e C da secção DEFINIÇÕES.
  - e) Os acidentes que decorram da prática das atividades desportivas referidas no grupo D da secção DEFINIÇÕES.
  - f) As lesões que se produzam em consequência de acidentes derivados do uso de veículos de duas rodas com cilindrada superior a 75 c.c.
  - g) As lesões que se produzam no exercício de uma actividade profissional, excepto as de tipo comercial, artístico que não requer esforço físico ou intelectual.
  - h) Fica excluída do benefício das garantias abrangidas por esta apólice qualquer pessoa que provoque o sinistro de forma intencionada.
  - i) Não estão incluídas as situações de agravamento de um acidente verificado com anterioridade à formalização da apólice.
  - j) Os sinistros que tenham origem nas irradiações procedentes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.

### 3. ASSISTÊNCIA

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

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

A SEGURADORA assume, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, as despesas médicas e cirúrgicas, farmacêuticas, de hospitalização e ambulância que o segurado 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 preexistente, serão assumidos os custos até conseguir a estabilização que permita a continuação da viagem ou a transferência do doente até à sua residência habitual ou hospital mais próximo do mesmo, de acordo com as condições referidas no parágrafo 3.3.

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

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

#### 3.2 Despesas de prolongamento de estadia em hotel.

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

		CAPITAIS SEGUROS POR PESSOA SEGURA
Opção A	80,00€/ dia até um máximo de 3 DIAS	240,00€
Opção B	80,00€/ dia até um máximo de 5 DIAS	400,00€

#### 3.3 Repatriamento ou transporte sanitário de feridos ou doentes.

Em caso de acidente ou doença grave, compreenda como tal qualquer doença ou lesão que exija intervenção clínica de cirurgia ou tratamento maior em um hospital, sofrida pelo segurado, a SEGURADORA assumirá o transporte ao centro hospitalar que disponha das instalações necessárias ou até ao seu domicílio.

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

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

**Em estados de convalescência**, entendendo como tal a recuperação gradual da saúde após sofrer uma doença, um acidente ou uma intervenção cirúrgica, após o SEGURADO, o SEGURADOR cuidará da transferência ao seu domicílio, até um máximo de **1.000,00€**.

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



### 3.4 Repatriamento ou transporte de falecidos.

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

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

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

### 3.5 Deslocação de um acompanhante em caso de hospitalização.

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

### 3.6 . Estadia de um acompanhante deslocado.

Em caso de hospitalização do segurado e, se esta for superior a 3 dias, a SEGURADORA assumirá as despesas de estadia num hotel do familiar deslocado ou, em seu lugar, dos custos da estadia da pessoa que estiver a viajar em companhia do mesmo, também coberta por esta apólice, para acompanhar o segurado hospitalizado, contra a apresentação dos comprovativos até aos limites totais, quer temporais, quer económicos, fixados na tabela a seguir. 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.

		CAPITAIS SEGUROS POR PESSOA SEGURA
Opção A	80,00€/ dia até um máximo de 3 DIAS	240,00€
Opção B	80,00€/ dia até um máximo de 5 DIAS	400,00€

### 3.7 . Repatriamento de um acompanhante.

Caso o segurado doente, acidentado ou falecido deva ser repatriado por alguma das causas previstas no parágrafo 3.3. e 3.4., e este viajasse em companhia doutro segurado, a SEGURADORA organizará e será responsável do regresso do acompanhante com o segurado até ao domicílio habitual do mesmo.

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

### 3.8 Regresso do Segurado por morte de um familiar não seguro.

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

### 3.9 Regresso do segurado por hospitalização de um familiar não seguro.

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

### 3.10 . Envio urgente de medicamentos não existentes no estrangeiro.

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

### 3.11 Transmissão de mensagens.

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

### 3.12 Ajuda na Viagem.

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

### 3.13 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, até aos limites fixados nas Condições Particulares.

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 aos limites totais, quer temporais, quer económicos, fixados na tabela a seguir:

		CAPITAIS SEGUROS POR PESSOA SEGURA
<b>Opção A</b>	80,00€/ dia até um máximo de 3 DIAS	240,00€
<b>Opção B</b>	80,00€/ dia até um máximo de 5 DIAS	400,00€

### 3.14 Serviço de intérprete.

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

### 3.15 Adiantamento de fianças judiciais

Caso a PESSOA SEGURA seja envolvida num processo judicial penal ou civil, enquanto no estrangeiro e derivado exclusivamente de culpa ou negligência, o SEGURADOR antecipará o montante da fiança exigida pelas autoridades correspondentes, até à quantia máxima indicada nas Condições Particulares da presente apólice.

Em qualquer caso, as quantias adiantadas bem como serviços prestados, solicitados pela pessoa segura e que não sejam garantidos ao abrigo desta apólice, serão considerados adiantamentos aceites pelas pessoas seguras e terão ser devolvidas no prazo máximo de trinta dias, contados a partir do momento em que o Segurador assim o requireira.

Em todos os casos em que a pessoa segura solicite adiantamentos ou outras prestações em que o segurador garante um pagamento por conta da pessoa segura, a este reserva-se o direito de solicitar à pessoa segura uma caução pelo valor adiantado antes de prestar o serviço/adiantamento solicitado.

### EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta garantia:

- a) As garantias e prestações que não tenham sido solicitadas à SEGURADORA e que não tenham sido efectuadas por ou com o seu acordo, excepto em caso de força maior ou de impossibilidade material demonstrada.
- b) Os sinistros causados por dolo da PESSOA SEGURA, do TOMADOR do seguro, dos BENEFICIÁRIOS ou das pessoas que viajem com a PESSOA SEGURA, assim como qualquer prestação ou assistência médica que a Pessoa Segura solicite quando fique comprovado que realizou a viagem com a finalidade de receber tratamento para as suas doenças, no lugar de destino e suportadas pela apólice e pela SEGURADORA.
- c) Os sinistros acontecidos em caso de guerra, pandemias, manifestações e movimentos populares, actos de terrorismo e sabotagem, greves, detenções por parte de qualquer autoridade por crime não derivado de acidente de circulação, restrições à livre circulação ou qualquer outro caso de força maior, a não ser que o SEGURADO demonstre que o sinistro não tem relação com tais acontecimentos.
- d) A prática das atividades desportivas dos grupos B e C da secção DEFINIÇÕES.
- e) A prática das atividades desportivas do grupo D da secção DEFINIÇÕES.
- f) Os sinistros que tenham como causa as irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.
- g) resgate na montanha, no mar ou no deserto.
- h) Salvo o indicado no ponto 3.1. do presente Clausulado, as doenças ou lesões que ocorram em consequência de padecimentos crónicos ou prévios à viagem, bem como as suas complicações ou recaídas.
- i) As doenças e acidentes ocorridos no exercício de uma profissão de carácter manual ou que requer esforço físico intenso.
- j) Suicídio ou doenças e lesões que resultem da tentativa ou causadas de forma intencionada pelo SEGURADO a si próprio.
- k) Tratamento ou doenças ou estados patológicos produzidos por ingestão ou administração de tóxicos (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem receita médica.
- l) Os custos incorridos em qualquer tipo de prótese.
- m) Partos.
- n) Gravidezes, salvo complicações imprevisíveis nas primeiras 24 semanas de gravidez.
- o) As revisões médicas periódicas, preventivas ou pediátricas.
- p) Qualquer tipo de despesa médica ou farmacêutica produzida como consequência de dolo por parte da PESSOA SEGURA, ou por abandono de tratamento que faça possível a deterioração da saúde.
- q) A odontologia endodontia, periodontia, ortodôncia, obturações ou dentaduras, obturações, apicectomias, implantologia e ferramentas de diagnóstico necessários para realizar esses tratamentos.
- r) Repatriamento ou transporte em avião sanitário, exceto na Europa e nos países que circundam o Mediterrâneo e após decisão da equipe clínica da Seguradora





Mais informação no documento «Informação complementar» que pode consultar na secção «Proteção de Dados» da nossa página Web [www.ergo-segurosdeviagem.pt](http://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](mailto: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 discordar 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](mailto: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](mailto:info@ergo-segurosdeviagem.pt)

**O TOMADOR**