

SEGURO DE VIAGEM

Documento de informação sobre produtos de seguros



Companhia: AWP P&C S.A. – com sede em 7, Dora Maar, 94300 Saint Quen, França, registada no RCS de Paris sob o n.º 519490080, com o capital social de 17.282.285€, autorizada pela Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), em França, a exercer a atividade seguradora em Portugal, em regime de estabelecimento, através da AWP P&C SA – Sucursal em Portugal, estando esta devidamente registada para esse efeito junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), sob o número 1174

Produto: AIR FRANCE – ASSISTÊNCIA - PREMIUM

Este documento fornece um resumo das principais informações sobre o nosso produto. A informações completa pré-contratual e contratual são disponibilizadas na documentação relacionada com o contrato de seguro.

Que tipo de seguro é ?

O nosso produto é um seguro de viagem que oferece aos viajantes que tenham reservado a sua viagem com a AIR FRANCE as seguintes coberturas: Cancelamento de viagem, atraso na partida da viagem e serviços de assistência durante a viagem.



O QUE É QUE ESTÁ SEGURADO?

Interrupção de viagens

Que eventos estão segurados?

- ✓ Não é possível ou não se pode esperar que a viagem seja concluída como previsto devido a (por exemplo):
- ✓ Lesão grave accidental
- ✓ Doença grave inesperada, incluindo uma epidemia ou doença pandémica como a COVID-19.

O que será reembolsado?

- ✓ Custos pro-rata dos serviços de viagem segurados reservados mas não utilizados no destino.
- ✓ Despesas de transporte/viagem necessárias para continuar a viagem ou regressar ao domicílio
- ✓ Custos adicionais de alojamento e transporte se a extensão da viagem for inevitável.

Capital Seguro: Até 100EUR por pessoa até ao máx. de 10 dias.

Atraso na partida da viagem

Que eventos estão cobertos pelo seguro?

- ✓ Atraso na empresa de transporte de, pelo menos, 24 horas

O que é que será reembolsado?

- ✓ Despesas de transporte necessárias para o ajudar a chegar ao seu destino ou a regressar a casa
- ✓ Despesas adicionais com refeições, alojamento, comunicações e transportes locais

Capital seguro: até 250 EUR por pessoa

Despesas médicas/odontológicas de emergência e cobertura de transporte de emergência

Que eventos estão cobertos pelo seguro?

- ✓ Doença, ferimento ou condição médica durante a viagem

O que é que será reembolsado?

- ✓ Custos de tratamentos necessários (hospitalares ou ambulatoriais) prestados por um médico ou num hospital
- ✓ Custos de transporte de emergência e repatriamento médico aconselhável e justificável

Montantes segurados:

Tratamento de emergência médica: até 300.000 euros por pessoa

Tratamento de urgência dentária: até 300 euros por pessoa

Busca, salvamento e recuperação: até 1500 € por pessoa

Seguro de bagagem e seguro de atraso de bagagem

Que eventos estão cobertos pelo seguro?

- ✓ Danos / roubo de bagagem
- ✓ Atraso da bagagem de, pelo menos, 12 horas (apenas na viagem de ida)

O que é que será reembolsado?

- ✓ Valor atual dos artigos perdidos ou destruídos
- ✓ Custos de reparação necessários para artigos danificados

Montantes segurados:

Seguro de bagagem: até 1000 € por pessoa



O QUE NÃO ESTÁ COBERTO PELO SEGURO?

Aplicável a todas as coberturas

- ✗ Acontecimentos cuja responsabilidade pode recair sobre o organizador da viagem, principalmente por razões de segurança aérea e/ou de overbooking
- ✗ Sem cobertura após o máximo de 90 dias consecutivos de viagem.

Interrupção de Viagem

- ✗ Doenças existentes que tenham sido tratadas pela última vez no prazo de 120 dias anteriores à data da subscrição do seguro ou à data da reserva viagem.
- ✗ Ordens de quarentena geralmente aplicáveis a uma parte ou à totalidade da população, a um navio inteiro ou a uma zona geográfica inteira

Atraso na viagem

- ✗ Greve já anunciada aquando da subscrição do seguro

Cuidados médicos/dentários de urgência no estrangeiro, transferência em caso de urgência

- ✗ Tratamentos que sabia que eram necessários antes do início da viagem ou que deveria ter previsto
- ✗ Controlos ou cuidados médicos devido à perda ou dano de aparelhos auditivos, próteses, óculos e lentes de contacto.

Seguro de bagagem e seguro de atraso de bagagem

- ✗ Bilhetes, documentos (de viagem), dinheiro e cartões de crédito, material médico
- ✗ Perdas causadas por esquecimento ou extravio de artigos
- ✗ Atrasos inferiores a 24 horas



EXISTEM RESTRIÇÕES À COBERTURA?

- ! Guerra (declarada ou não declarada) ou atos de guerra
- ! Distúrbios ou perturbações da ordem pública, exceto quando e na medida em que os distúrbios ou perturbações da ordem pública sejam expressamente mencionados nas coberturas seguradas
- ! Eventos terroristas, exceto quando e na medida em que os eventos terroristas sejam expressamente referidos nas coberturas seguradas. Esta exclusão não se aplica à cobertura de Emergência Médica ou Transporte de Emergência

Seguro contra atrasos na bagagem: até 200€ por pessoa

Serviços durante a viagem

- ✓ Assistência para urgências pessoais, por exemplo, em caso de doença ou perda dos meios de pagamento, mais serviços de informação para questões de segurança, dinheiro e autoridade.

- ! Se se magoar a si próprio intencionalmente ou se tentar ou cometer suicídio;
- ! Condições médicas pré-existentes não estabilizadas que foram diagnosticadas ou tratadas antes da data de aquisição da apólice;
- ! Uma epidemia ou pandemia que não esteja expressamente mencionada nas coberturas seguradas
- ! Situações sanitárias locais, poluição, fenómenos meteorológicos ou climáticos
- ! Catástrofe natural, exceto quando e na medida em que uma catástrofe natural seja expressamente mencionada nas coberturas seguradas
- ! Despesas efetuadas sem a autorização prévia do nosso serviço de assistência
- ! O custo de tratamento ou cuidados não resultantes de uma emergência médica
- ! Existem outras exclusões aplicáveis ao contrato .



ONDE É QUE ESTOU COBERTO?

- ✓ O cancelamento está coberto no país de residência do segurado.
- ✓ Para as outras garantias, a pessoa segura está coberta no país ou países de destino. A assistência não pode ser prestada em zonas ou países de guerra que a seguradora tenha classificado como excluídos.



QUAIS SÃO AS MINHAS OBRIGAÇÕES?

Para evitar a anulação da apólice e a redução ou recusa dos pedidos de indemnização, o segurado deve

Ao subscrever esta apólice

- Prestar à seguradora informações relevantes, corretas e completas para que lhe permitam subscrever a apólice;
- Fornecer à seguradora os documentos comprovativos que lhe forem solicitados;
- Pagar o prémio tal como indicado na apólice;
- Leia atentamente a documentação da apólice para se certificar de que esta oferece a cobertura necessária e de que todos os termos e condições aplicáveis são compreendidos.

Após a subscrição da apólice

- Informe a seguradora o mais rapidamente possível de quaisquer alterações que surjam e que possam afetar a cobertura ;

Em caso de sinistro

- Contactar a seguradora para declarar o sinistro imediatamente após a ocorrência do evento , em conformidade com as condições gerais, e fornecer à seguradora todos os documentos comprovativos que permitam analisar o pedido de indemnização;
- Informar a seguradora em caso de duplicidade de seguro duplo e comunicar se recebeu o pagamento total ou parcial do sinistro da outra seguradora.



QUANDO E COMO PAGAR?

O prémio é pago no momento da subscrição do seguro de viagem, através do meio de pagamento aceite no momento da compra.



QUANDO É QUE A COBERTURA COMEÇA E TERMINA?

A cobertura de cancelamento começa no dia seguinte à data de compra da apólice de seguro e termina na data da partida da viagem indicada na apólice de seguro.

As outras coberturas indicadas na apólice de seguro começam na data de partida da viagem e terminam na data de regresso da viagem, tal como indicado na apólice de seguro .

O seguro de viagem não pode cobrir viagens que excedam 90 dias consecutivos.



COMO POSSO CANCELAR A APÓLICE ?

O contrato de seguro termina no momento acordado. Não é necessário rescindir o contrato.

O segurado pode cancelar a apólice de seguro nos primeiros 14 dias após a aquisição da apólice, se esta não satisfizer as suas necessidades .

Neste caso, envie um e-mail para travel@allianz-assistance.pt para solicitar a anulação da apólice.

O cancelamento da apólice não é possível se o segurado tiver participado um sinistro ou iniciado a sua viagem.

A. SEGURADOR

Os contratos de seguro são subscritos pela AWP&C SA - Sucursal em Portugal, que também usa a designação comercial de Allianz Partners, tem representação permanente na Rua Miguel Serrano, nº 7, 5º piso - Edifício Miraflores Premium III , 1495-173 Algés, NIPC/NIF 980 359 546, e está autorizada e regulada pela Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), em França, a exercer a atividade Seguradora em Portugal, em regime de estabelecimento, no ramo não vida, estando devidamente registada para esse efeito junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) sob o número 1174.

A AWP P&C SA – SUCURSAL EM PORTUGAL encontra-se registada para exercer a atividade seguradora em Portugal, em regime de estabelecimento.

B. OBJECTO

A apólice garante durante o período da viagem, o pagamento das despesas de interrupção de viagem, bagagem, atraso da bagagem despesas médicas/dentárias de emergência, transporte de emergência e serviços de viagem.

Por efeito do presente contrato de seguro, garantimos determinados riscos, realizando as prestações convencionadas em caso de ocorrência do sinistro previsto no contrato, e o tomador do Seguro obriga-se a pagar o prémio correspondente, estabelecido nas Condições Particulares.

Os riscos só serão garantidos pela Seguradora para uma viagem adquirida pela AIR FRANCE e efetuada pelo Segurado a título não profissional.

A presente *apólice* não abrange em caso algum voos de ligação, assim como viagens reservadas durante a estadia no destino indicado nas Condições Particulares.

C. ÂMBITO DO SEGURO

As coberturas são válidas para viagens com o destino indicado nas Condições Particulares.

D. EFEITOS DAS COBERTURAS

A cobertura produz efeitos apenas para sinistros de cancelamento de viagem e atraso na partida da *viagem*, desde a entrada em vigor da *apólice*, até à data de início da primeira viagem indicada nas Condições Particulares.

E. INICIO E DURAÇÃO DO CONTRATO E DAS COBERTURAS

Será elegível para este seguro se o *seu* pedido for aceite por *nós*. A data de entrada em vigor e a data de fim da cobertura da sua apólice estão indicadas nas Condições Particulares, que refletem o conteúdo do pacote de garantias enviado ao consumidor. A *apólice* entra em vigor às 00:00 horas do dia seguinte à receção do comprovativo e ao pagamento integral do prémio. A apólice entra em vigor no dia em que recebemos a subscrição e o segurado paga o prémio por inteiro. O prémio integral deve ser pago até à data de partida.

A cobertura produz efeitos apenas para sinistros ocorridos durante a vigência da apólice.

Exceto para viagens em que o dia de partida e de regresso coincidam, a data de partida e a data de regresso indicadas no momento da compra são consideradas como 2 (dois) dias de viagem separados quando calculamos a duração da sua viagem.

A sua *apólice* cessa os seus efeitos na data de fim de cobertura indicada nas suas Condições Particulares e reflete o conteúdo do documento enviado ao consumidor. Se a *apólice* foi adquirida apenas para uma viagem só de ida (one way trip), ela produz efeitos até à data de regresso indicada nos documentos de *viagem* (não excedendo 90 dias a contar da data de partida indicada nos documentos de *viagem*).

Em todo o caso, será considerado para efeitos da sua duração uma das seguintes datas que ocorrer em primeiro lugar:

1. Às 23:59 do dia em *que cancelar a sua apólice*;
2. Às 23:59 do dia em *que termina a viagem*, se *a* terminar mais cedo;
3. Às 23h59 do dia em *que chegou a um hospital* para cuidados adicionais, se terminar *a sua viagem* por razões médicas; ou
4. Às 23:59 do dia 90th da *viagem*

Em caso de atraso da viagem de regresso por motivo seguro, o período de cobertura prolonga-se até à primeira data possível para o seu regresso ao ponto de origem ou domicílio, ou até poder chegar a um hospital para cuidados adicionais após um repatriamento médico ou interrupção da viagem.

De notar que esta *apólice* aplica-se a uma única viagem e não pode ser renovada.

F. RISCOS QUE PODEM SER COBERTOS

Nesta secção, descrevemos as diferentes coberturas da *apólice*. Explicaremos cada cobertura e as condições específicas que devem ser cumpridas para a cobertura ser aplicada. Tenha em atenção que podem ser aplicadas exclusões.

1. Interrupção de viagem

Regresso antecipado/atrasado

Se o *segurado* tiver de regressar mais cedo, ou depois da data de regresso inicial devido a uma ou mais das razões cobertas e indicadas abaixo, iremos assumir ou reembolsar, deduzidos os valores já reembolsados, um ou mais bilhetes de uma companhia de viagens para a sua viagem de regresso à sua residência habitual, na mesma classe que reservou originalmente, até ao limite máximo para a cobertura de regresso antecipado/atrasado indicada no Resumo da Cobertura.

NOTA: Não pagaremos nem reembolsaremos o(s) bilhete(s) de uma transportadora para a sua viagem de regresso à sua residência habitual ao abrigo da cobertura de regresso antecipado/atrasado se o tivermos reembolsado pela parte não reembolsável não utilizada do seu bilhete de regresso original ao abrigo da cobertura de interrupção de viagem.

Continuação de viagem

Se o *segurado* tiver de interromper a sua viagem devido a um ou mais motivos garantidos e indicados abaixo, nós ajudá-lo-emos a assegurar os meios de transporte necessários para continuar a sua viagem e:

i. pagaremos ou reembolsaremos, deduzidos os valores já reembolsados, as despesas de transporte necessárias em que incorrer para continuar a sua viagem, até ao limite máximo da cobertura de continuação de viagem indicado no Resumo da Cobertura;

ii. reembolsá-lo-emos por taxas de alojamento adicionais que tenha de pagar, deduzidos os valores já reembolsados, até ao limite máximo da cobertura de continuação de viagem indicada no Resumo da Cobertura, se tiver pago previamente alojamento partilhado e o seu companheiro de viagem tiver de terminar a viagem.

Prolongamento de Estadia

Se o *segurado* tiver de interromper a sua viagem devido a uma ou mais razões garantidas e indicadas abaixo, e a interrupção fizer com que permaneça no seu destino (ou no local da interrupção) mais tempo do que o inicialmente planeado, reembolsá-lo-emos, deduzidos os valores já reembolsados, até ao limite máximo da cobertura de estadia prolongada indicada no Resumo da Cobertura, para despesas adicionais de alojamento e transportes públicos locais.

Riscos cobertos:

1. Doença ou acidente grave do *segurado* ou do *acompanhante* para interromper a *viagem* (incluindo uma doença epidémica ou pandémica como a COVID-19).

Aplicam-se as seguintes condições:

- a. Existência de um diagnóstico médico que aconselhe, clinicamente, a interrupção da viagem antes de proceder a essa interrupção;
 - b. Não ter viajado contra as recomendações do governo do país de origem ou contra o conselho das autoridades locais do país de destino.
2. Doença ou acidente grave de um familiar (não acompanhante), incluindo uma doença epidémica ou pandémica como a COVID-19.

Aplica-se a seguinte condição:

- a. A doença ou o acidente devem implicar um risco para a vida, de acordo com opinião médica ou requerer hospitalização.
3. Morte do *segurado*, do *acompanhante*, de um *familiar* ou do *animal de serviço* durante a *viagem*.
 4. *Quarentena* do *segurado* ou do *acompanhante* durante a *viagem* por ter sido exposto a:
 - a. Uma doença contagiosa diferente de uma epidemia ou pandemia; ou
 - b. Uma *epidemia* ou *pandemia* (como a COVID-19), mas apenas quando as seguintes condições

forem cumpridas:

- i. A *quarentena* é específica para *si* ou para o *acompanhante de viagem*, o que significa que devem estar específica e individualmente identificados numa ordem ou diretiva para recolher em quarentena devido a uma epidemia ou pandemia; e
- ii. A *quarentena* não se aplica de forma geral ou amplamente (a) a algum segmento ou a toda uma população, área geográfica, edifício ou navio (incluindo confinamento no local, ou em casa, ou outra restrição semelhante), ou (b) baseada no destino para onde pretenda viajar. Esta condição (ii) aplica-se mesmo se a ordem de quarentena ou diretiva o designar especificamente ou ao acompanhante de viagem para ser colocado em quarentena.

5. *Acidente de viação do segurado ou do acompanhante.*

Deve aplicar-se uma das seguintes condições:

- a. Necessidade de cuidados médicos; ou
- b. O veículo precisar de reparação por impossibilidade de circulação.

6. Sua obrigação legal para comparecer a um processo judicial durante a viagem.

Aplica-se a seguinte condição:

a. A comparência não resulte do decorrer da sua profissão (ex., a participação na qualidade de advogado, escrivão, testemunha pericial, polícia ou outra profissão não está garantido).

7. O seu *domicílio* torna-se *inabitável*.

8. Convocação ao serviço ou do acompanhante de viagem, na qualidade de socorrista, devido a um acidente ou emergência (incluindo uma catástrofe natural) para prestar ajuda ou assistência durante as datas da viagem.

9. Você ou um acompanhante viajam num avião, comboio, veículo ou navio sequestrado;

10. Transferência ou alteração da sua licença pessoal, ou a do *acompanhante* ou de um *familiar*, enquanto ao serviço das forças armadas, exceto por motivo de guerra ou ação disciplinar.

11. Perde pelo menos 50% da duração da sua viagem devido a uma das seguintes situações:

- A. Um atraso da transportadora de viagens (não inclui o cancelamento da transportadora de viagens antes da data de partida);
- B. Uma greve, exceto se for ameaçada ou anunciada antes da aquisição da sua apólice;
- C. Um desastre natural;
- D. As estradas estão fechadas ou intransitáveis devido a condições climatéricas adversas;
- E. Perda ou roubo de documentos de viagem necessários e que não possam ser substituídos a tempo de continuar a sua viagem;
- i. Você deve fazer esforços diligentes e fornecer documentação dos seus esforços para obter documentos de substituição através das autoridades competentes.
- F. Desordem civil, a menos que se eleve ao nível de risco político.

12. O *operador de viagem* recusa o *seu* embarque ou o de um *acompanhante* com base na suspeita de que o passageiro ou o seu acompanhante tem uma doença contagiosa (incluindo uma doença epidémica ou pandémica como a COVID-19). Não inclui a recusa de embarque devido à sua recusa ou incumprimento das regras ou requisitos de *viagem* ou de entrada no seu destino.

13. Precisa de estar presente no nascimento de um filho de um familiar;

14. O seu destino torna-se inabitável ;

15. Impossibilidade do familiar de o alojar fora do país *domicílio*, como planeado, em virtude da morte, doença grave ou acidente grave de uma pessoa do seu agregado familiar.

16. As autoridades públicas dão ordem de evacuação obrigatória devido a uma catástrofe natural no seu destino de viagem.

Aplica-se a seguinte condição:

a. *A sua apólice* foi adquirida antes do conhecimento público do evento que levou à evacuação obrigatória.

17. O seu veículo ou o de um *companheiro de viagem* sofre uma *avaria mecânica* durante a *viagem*, o que faz com que o veículo não possa ser conduzido em segurança.

18. O seu veículo ou o de um *companheiro de viagem*, que serve como principal meio de transporte durante a sua *viagem*, é roubado.

2. Atraso em viagem

Se a sua viagem ou do acompanhante atrasar por um dos motivos indicados abaixo, procedemos ao reembolso, até ao limite do capital seguro, dos gastos irrecuperáveis das seguintes despesas:

- i. As despesas pré-pagas de viagem perdidas com o atraso e as despesas adicionais incorridas durante o atraso para refeições, alojamento, comunicação e transporte local, até ao limite diário (24 horas) indicado no Resumo de Coberturas:
 - O Segurado terá de apresentar recibos, aplicando-se o limite diário com recibos;
- ii. Se o atraso implicar a perda da partida do cruzeiro ou excursão, as despesas de transporte necessárias que permitam chegar ao cruzeiro/excursão ou chegar ao destino.
- iii. Se o atraso implicar perda da partida do voo ou do comboio devido a um atraso nos transportes públicos locais no percurso para o aeroporto ou estação de caminhos de ferro da partida, as despesas de transporte necessárias que permitam chegar ao destino ou ao domicílio.

ATENÇÃO: Não haverá lugar a *reembolso* de quaisquer despesas que sejam da responsabilidade da *empresa transportadora* ou do *operador de viagem*.

Apenas o atraso mínimo indicado no Resumo de coberturas é garantido, desde que devido a um dos seguintes motivos:

1. Um atraso da empresa transportadora;
2. Uma greve, exceto quando seja comunicada antes da compra da apólice;
3. Quarentena durante a viagem devido à sua exposição a:
 - a. Uma doença contagiosa diferente de uma epidemia ou pandemia; ou
 - b. Uma epidemia ou pandemia (como a COVID-19), mas apenas quando cumpridas as seguintes condições:
 - i. A quarentena é específica para si ou para o acompanhante de viagem, o que significa que devem ser específica e individualmente identificados numa ordem ou diretiva para recolher em quarentena devido a uma epidemia ou pandemia; e
 - ii. A quarentena não se aplica de forma geral ou amplamente (a) a algum segmento ou a toda uma população, área geográfica, edifício ou navio (incluindo confinamento no local, ou em casa, ou outra restrição semelhante), ou (b) baseada no destino para onde pretenda viajar. Esta condição (ii) aplica-se mesmo se a ordem de quarentena ou diretiva designá-lo, especificamente, a si ou ao acompanhante de viagem, para ser colocado em quarentena.
4. Uma catástrofe natural;
5. Perda ou roubo de documentos de viagem;
6. Sequestro, exceto no caso de um ataque terrorista;
7. Desordem civil, exceto se atingir o nível de risco político;
8. Um acidente de viação; ou
9. A recusa de embarque do segurado ou do acompanhante de viagem, por parte de uma empresa transportadora, com base na suspeita de que tem uma doença contagiosa (incluindo uma doença epidémica ou pandémica como a COVID-19). Não inclui a recusa ou incumprimento das regras ou requisitos para viajar ou entrar no país destino por sua culpa ou do acompanhante.

3. Bagagem

Se a sua *bagagem* for perdida, danificada ou roubada durante a *sua viagem*, *pagar-lhe-emos*, menos os *reembolsos* disponíveis, o menor dos seguintes valores, até ao benefício máximo indicado para a cobertura de bagagem no Resumo da Cobertura:

- i. Custo de reparação da *bagagem* danificada; ou

- ii. Custo de substituição da *bagagem* perdida, danificada ou roubada por um artigo igual ou semelhante, com uma redução de 10% por cada ano completo desde a data de compra original, até um máximo de 50% de redução.

Aplicam-se as seguintes condições:

- a. Tomou as medidas necessárias para manter *a sua bagagem* segura e intacta e para a recuperar;
- b. *O segurado* apresentou e conservou uma cópia de um relatório com uma descrição dos bens e do seu valor junto das autoridades locais competentes, da *transportadora*, do hotel ou do operador turístico, no prazo de 24 horas após a descoberta do sinistro;
- c. Em caso de roubo de um ou mais objetos *de valor elevado*, é necessário apresentar e conservar uma cópia do relatório da polícia;
- d. *O Cliente* deve apresentar os recibos originais ou outro comprovativo de compra para cada artigo perdido, danificado ou roubado. Para artigos sem recibo original ou prova de compra, apenas cobriremos 50% do custo de substituição do artigo perdido, danificado ou roubado por um artigo igual ou semelhante ; e
- e. Deve comunicar o roubo ou a perda de um dispositivo móvel ao *seu* fornecedor de serviços de rede e solicitar o bloqueio do dispositivo

Os seguintes artigos não estão cobertos:

- 1. Animais, incluindo restos de animais;
- 2. Automóveis, motociclos, motores, aeronaves, motos de água e outros veículos e respetivos acessórios e equipamentos;
- 3. Bicicletas, esquis e pranchas de snowboard (exceto se forem registados numa *transportadora de viagem*);
- 4. Aparelhos auditivos, óculos graduados e lentes de contacto;
- 5. Dentes artificiais, próteses e dispositivos ortopédicos;
- 6. Cadeiras de rodas e outros dispositivos de mobilidade;
- 7. Consumíveis, medicamentos, equipamento/fornecimentos médicos e produtos perecíveis;
- 8. Bilhetes, passaportes, escrituras, plantas, selos e outros documentos;
- 9. Dinheiro, moeda, cartões de crédito, notas ou títulos de crédito, instrumentos negociáveis, cheques de viagem, valores mobiliários, metais preciosos e chaves;
- 10. Tapetes e alcatifas;
- 11. Antiguidades e objetos de arte;
- 12. Objetos frágeis ou quebradiços;
- 13. Armas de fogo e outras armas, incluindo munições;
- 14. Bens intangíveis, incluindo software e dados eletrónicos;
- 15. Propriedade para negócios ou comércio;
- 16. Bens de *quem* não é proprietário;
- 17. *Objetos de elevado valor* roubados de um automóvel, trancado ou destrancado;
- 18. *Bagagem* enquanto é tempo:
 - a. Enviado, exceto com a *sua transportadora de viagem*;
 - b. Dentro ou sobre um reboque de automóvel;
 - c. Sem vigilância num veículo a motor destrancado; ou
 - d. Sem vigilância num veículo a motor fechado à chave, exceto se *a bagagem* não puder ser vista do exterior;
- 19. *Bagagem* extraviada, esquecida ou perdida na *sua* posse.

4. Atraso da bagagem

Se a sua bagagem for atrasada por um *fornecedor de viagens* durante a sua viagem, reembolsá-lo-emos pelas despesas em que incorrer com os artigos essenciais de que necessita até à chegada da sua bagagem, até ao benefício máximo indicado no Resumo da Cobertura para atraso de bagagem.

Aplicam-se as seguintes condições:

- a. A sua bagagem tem de sofrer um atraso de, pelo menos, o Atraso mínimo exigido indicado em atraso de bagagem no Resumo da cobertura.
- b. Se não apresentar recibos, o montante máximo a pagar é o Limite Sem Recibos indicado no Resumo da Cobertura. Esta garantia aplica-se à viagem de ida (não para a sua viagem de regresso).

5. Urgência médica/odontológica no estrangeiro

Se receber assistência médica ou odontológica/dentista de urgência durante a viagem, no estrangeiro, por um dos seguintes motivos cobertos, procedemos ao reembolso dos custos razoáveis e habituais da assistência prestada, até ao capital máximo indicado no Resumo de Coberturas, deduzido das franquias aplicáveis, (as consultas de odontologia estão sujeitas ao sublimite máximo indicado para dentista):

1. Durante a viagem ao estrangeiro, em caso de doença ou acidente grave, súbito e imprevisto, que não possa ser tratado depois do regresso ao domicílio, sob pena de agravamento sério do seu estado de saúde (incluindo uma doença epidémica ou pandémica, como a COVID-19).
2. Durante a viagem ao estrangeiro, em caso de infeção dentária, perda de uma obturação ou dente partido que necessite de tratamento.

Se precisar de ser internado num hospital, podemos garantir ou antecipar os pagamentos, quando aceites, até ao limite da cobertura de urgência médica/odontológica no estrangeiro.

ATENÇÃO: Trata-se de uma garantia complementar. Participe-nos o sinistro se não tiver um seguro de saúde, ou se este não abranger a área geográfica onde a urgência médica é necessária. Qualquer pagamento efetuado por outro segurador ou por outra entidade será deduzido ao valor a liquidar. Em caso de existir um seguro de saúde, apenas responderemos em caso da sua insuficiência ou ineficácia.

Aplicam-se as seguintes condições e exclusões:

- a. O tratamento deve ser clinicamente necessário e deve ser prestado por *médico, dentista, hospital* ou outro profissional autorizado a praticar medicina ou odontologia.
- b. A presente cobertura não abrange quaisquer cuidados prestados após o fim da sua cobertura indicada nas condições particulares.
- c. A presente cobertura não garante nenhuma assistência de doença ou *acidente* que não tenha sido originada durante a *viagem* ao estrangeiro;
- d. A presente cobertura não garante cuidados de saúde que não sejam urgentes ou os seguintes serviços ou tratamentos em particular:
 1. Cirurgia ou cuidados cosméticos planeados;
 2. Exames anuais ou de rotina;
 3. Tratamentos de longa duração;
 4. Tratamentos de alergias (exceto em caso de risco de vida);
 5. Exames ou tratamentos relacionados com a perda/danos de aparelhos auditivos, dentaduras, óculos e lentes de contacto;
 6. Fisioterapia, reabilitação ou cuidados paliativos (exceto quando necessário para a sua estabilização);
 7. Tratamento experimental; e

8. Qualquer outro tratamento *médico* ou odontológico não urgente.

6. Transporte de urgência

ATENÇÃO:

- Se a urgência é imediata ou implicar risco de vida, procure, de imediato, tratamento urgente a nível local.
- Não somos, nem devemos ser considerados, um prestador de serviços médicos ou de serviços de emergência médica.
- Atuamos em conformidade com todas as leis e regulamentos nacionais e internacionais, e os nossos serviços estão sujeitos à aprovação das autoridades locais apropriadas e às restrições de viagem e regulamentação em vigor.

Transporte de urgência (transporte para o hospital adequado mais próximo)

Em caso de doença ou acidente grave (incluindo uma doença epidémica ou pandémica como a COVID-19) durante a viagem, procedemos ao pagamento do transporte de urgência, desde o local do incidente inicial até um médico ou hospital local. Se concluirmos que as instalações médicas locais não são aptas para prestar os cuidados médicos adequados:

1. A nossa equipa médica consultará o médico local para obter as informações necessárias, a fim de fundamentar uma decisão adequada em relação à sua condição médica geral;
2. Identificaremos o hospital apropriado mais próximo disponível ou outra instalação apropriada disponível, assumindo o transporte até esse local; e
3. Asseguramos um acompanhante médico se concluirmos que é necessário.

As seguintes condições aplicam-se aos itens 1, 2 e 3 acima:

- a. *Você* ou alguém em seu nome deve contactar-nos, para que possamos organizar o transporte com a devida antecedência. Na falta de autorização apenas assumimos os custos que teríamos de suportar caso tivéssemos organizado o transporte. Estão excluídas quaisquer responsabilidades por transportes não autorizados ou que não tenhamos organizado.
- b. Todas as decisões sobre o seu transporte devem ser tomadas por médicos nos países onde trabalham;
- c. Deve cumprir as decisões das nossas equipas de assistência médica. O não cumprimento de qualquer recomendação, seja da nossa equipa de assistência médica seja de qualquer outro médico que o assista, exclui a nossa responsabilidade pelas consequências que daí advenham e, conseqüentemente, o não reembolso de qualquer despesa resultante desse
- d. Uma ou mais empresas de transporte de urgência devem estar disponíveis e aptas para o transportar da sua localização atual para o hospital ou instalação identificados;

Repatriamento médico (regresso ao domicílio depois de receber assistência médica) Em caso de doença ou acidente grave (incluindo uma doença epidémica ou pandémica como a COVID-19) durante a viagem, e a nossa equipa médica confirmar com o médico assistente que está clinicamente estável para viajar, nós:

1. Organizamos e assumimos o transporte na mesma classe de serviço da sua reserva original, exceto se outro meio for clinicamente necessário para o regresso, menos os gastos recuperáveis dos bilhetes não utilizados. O transporte será para um dos seguintes destinos:

- a. O seu *domicílio*;
- b. Um local à sua escolha no país do *domicílio*; ou
- c. Um hospital próximo do seu *domicílio* ou outro local à sua escolha no país de *domicílio*. Em qualquer dos casos, o hospital deve estar disponível para aceitá-lo como paciente e, merecer a nossa aceitação como clinicamente apropriado para o seu tratamento.

2. Assumimos um acompanhante médico se a nossa equipa médica concluir que é necessário.

Aplicam-se as seguintes condições:

- a. Acomodações especiais devem ser clinicamente necessárias para o seu transporte (por exemplo, se mais de um assento for clinicamente necessário para sua viagem).
- b. Você ou alguém em seu nome deve contactar-nos, para que possamos adotar todas as medidas de transporte com a devida antecedência. Na falta de autorização apenas assumimos os custos que teríamos de suportar caso tivéssemos organizado o transporte. Estão excluídas quaisquer responsabilidades por transportes não autorizados ou que não tenhamos organizado.
- c. Todas as decisões sobre o repatriamento devem ser tomadas por médicos nos países onde trabalham;
- d. Deve cumprir as decisões das nossas equipas de assistência médica. O não cumprimento de qualquer recomendação, seja da nossa equipa de assistência médica seja de qualquer outro médico que o assista, exclui a nossa responsabilidade pelas consequências que daí advenham e, conseqüentemente, o não reembolso de qualquer despesa resultante desse
- e. Uma ou mais empresas de transporte de urgência devem estar disponíveis e aptas para o transportar desde a sua localização atual até ao destino que escolher;
- f. Não deve viajar contra as ordens ou conselhos de qualquer autoridade governamental ou pública para qualquer local, mesmo que não seja o seu destino, durante toda a viagem.

Bilhete de ida e volta de um amigo ou familiar (transporte de um amigo ou familiar para o acompanhar)
Se o *médico* assistente *Ihe* disser que vai ser hospitalizado (incluindo ser hospitalizado devido a uma *epidemia* ou *pandemia*, como a COVID-19) durante mais de 72 horas, ou em que o repatriamento represente um risco para a sua saúde, organizaremos e assumiremos o transporte de ida e volta em classe económica para que um amigo ou familiar possa ficar consigo.

Pagaremos também as despesas de alojamento do *seu* amigo ou *familiar* durante a estadia, até ao máximo indicado no Resumo da Cobertura.

Aplica-se a seguinte condição:

- a. O *utente* ou alguém em *seu* nome tem de *nos* contactar e *nós* temos de tratar de todos os preparativos para o transporte com antecedência. Se não autorizarmos nem organizarmos o transporte, só pagaremos até ao montante que teríamos pago se *tivéssemos* organizado o transporte.

Regresso de dependentes (repatriamento de menores e dependentes ao *domicílio*)

Se morrer ou for informado pelo *médico* assistente durante a *viagem* de que será hospitalizado (incluindo hospitalização devido a uma *epidemia* ou *pandemia*, como a COVID-19) durante mais de 24 horas durante a *viagem*, *providenciaremos* e pagaremos o transporte *dos seus acompanhantes de viagem* com menos de 18 anos ou dependentes que necessitem da *sua* supervisão e cuidados a tempo inteiro para um dos seguintes locais:

1. *Domicílio*;
2. ou Um local à escolha no país do *domicílio*.

Assumimos os encargos para que um familiar adulto acompanhe o acompanhante de viagem, menor de 18 anos ou dependente que necessite de cuidados e supervisão integrais, se concluirmos que é necessário uma supervisão permanente.

O transporte será realizado na mesma classe de serviço originalmente reservada. Os reembolsos disponíveis para bilhetes não utilizados serão deduzidos do valor total a pagar.

Aplicam-se as seguintes condições:

- a. Esta garantia só abrange a morte e a hospitalização, e se não tiver um familiar adulto a viajar consigo que possa cuidar dos acompanhantes de viagem menores de 18 anos ou dependentes;
- b. *Você* ou alguém em seu nome deve contactar-nos, para que possamos organizar o transporte com a devida antecedência. Na falta de autorização apenas assumimos os custos que teríamos de suportar caso tivéssemos organizado o transporte. Estão excluídas quaisquer responsabilidades por transportes não autorizados ou que não tenhamos organizado.

Repatriamento do corpo (para o país do domicílio)

Organizamos e assumimos os serviços razoáveis e necessários para transportar o corpo para um dos seguintes destinos:

1. Uma agência funerária próxima do *seu domicílio*; ou
2. Uma agência funerária localizada no *seu país do domicílio*.

Aplicam-se as seguintes condições:

- a. Alguém em seu nome deve contactar-nos, para que possamos organizar o transporte com a devida antecedência. Na falta de autorização apenas assumimos os custos que teríamos de suportar caso tivéssemos organizado o transporte. Estão excluídas quaisquer responsabilidades por transportes não autorizados ou que não tenhamos organizado; e
- b. A morte deve ocorrer durante a *sua viagem*.

Se um *familiar* decidir fazer o funeral, sepultar ou cremar no local da morte, reembolsaremos as despesas necessárias até ao valor que nos teria custado transportar o corpo até uma agência funerária próxima do *seu domicílio*.

Procura e resgate

Assumimos o custo das atividades de procura e resgate por uma equipa de resgate profissional, até ao capital máximo indicado no Resumo de Coberturas, se for dado como desaparecido durante a sua viagem ou se precisar de ser resgatado de uma situação de perigo.

7. Serviços durante a viagem

Localizar um Médico ou Hospital

Se precisar dos cuidados de um médico ou de um hospital durante a viagem, ajudamo-lo a encontrar um.

Monitorização dos seus tratamentos

Se for hospitalizado, a nossa equipa médica permanecerá em contacto consigo e com o médico que lhe está a prestar os tratamentos. Também podemos informar a sua família e o seu médico no país de

domicílio sobre a sua doença ou lesão corporal e atualizá-los sobre o seu estado de saúde.

Assistência para obtenção de documentos de viagem perdidos

Em caso de perda ou roubo do seu passaporte ou de outros documentos de viagem, ajudamo-lo a obter novos documentos de substituição, bem como a alterar os planos de viagem, de acordo com os seus intentos.

Serviços de interpretação de urgência;

Podemos ajudá-lo com serviços de tradução caso precise de ajuda num país estrangeiro.

Assistência dinheiro de urgência;

Se a sua viagem atrasar ou for interrompida e precisar de dinheiro extra para pagar despesas inesperadas, podemos ajudá-lo na transferência de fundos da sua família ou amigos.

Referências legais

Podemos ajudá-lo, se necessário, a encontrar aconselhamento jurídico local durante a viagem.

G. EXCLUSÕES GERAIS

Esta secção descreve as exclusões gerais aplicáveis a todas as coberturas da apólice. Uma "exclusão" é algo que não é garantido pela apólice e que, por isso, não inclui nenhum pagamento ou serviço.

Esta secção descreve as exclusões gerais aplicáveis a todas as coberturas da sua apólice. Uma "exclusão" é algo que não está coberto por esta apólice de seguro e, por conseguinte, não existe qualquer pagamento ou serviço disponível.

Esta apólice não oferece qualquer cobertura, benefício ou serviços para qualquer atividade que possa violar qualquer lei ou regulamento aplicável, incluindo, sem limitação, qualquer sanção ou embargo económico/comercial.

Se viajou contra uma ordem ou conselho de não viajar emitido pelo governo ou autoridade local do seu país de origem ou de destino da viagem, esta apólice exclui qualquer perda direta ou indiretamente resultante de, decorrente de, ou relacionada com qualquer razão ou assunto de tal ordem ou conselho de viagem.

*Esta apólice não oferece cobertura para qualquer perda que resulte direta ou indiretamente de qualquer uma das seguintes exclusões gerais, se estas o afetarem a si, a um *companheiro de viagem* ou a um *membro da família*:*

1. Qualquer perda, condição ou evento que era conhecido, previsível, pretendido ou esperado quando *a sua apólice* foi comprada;
2. *Condições médicas pré-existent*;
3. Automutilação, suicídio ou tentativa de suicídio;
4. Gravidez ou parto normais e sem complicações, exceto quando e na medida em que *a gravidez ou o parto normais e sem complicações estejam expressamente referidos e* cobertos pela cobertura de cancelamento de viagem ou pela cobertura de interrupção de viagem;
5. Tratamentos de fertilidade ou aborto voluntário;
6. O uso ou abuso de álcool ou drogas, ou quaisquer sintomas físicos relacionados. Isto não se aplica aos medicamentos receitados por um *médico* e utilizados de acordo com a prescrição;
7. Actos cometidos com a intenção de causar prejuízo;

8. Operar ou trabalhar como membro da tripulação (incluindo como estagiário ou aprendiz/estudante) a bordo de qualquer aeronave ou veículo comercial ou embarcação comercial;
9. Participar ou treinar para qualquer competição desportiva profissional ou semi-profissional;
10. Participar ou treinar para qualquer competição desportiva amadora durante a *sua viagem*. Isto não inclui a participação em competições desportivas recreativas informais e torneios organizados por hotéis, estâncias ou linhas de cruzeiro para entreter os seus hóspedes.
11. Participar em desportos e actividades radicais de alto risco em geral e nas seguintes actividades em particular:
 - a. Paraquedismo, BASE jumping, asa delta ou para-quedismo;
 - b. Bungee jumping;
 - c. Caverna, rapel ou espeleologia;
 - d. Esquiar ou fazer snowboard fora das pistas marcadas ou numa zona acessível por helicóptero;
 - e. *Escalada desportiva* ou escalada livre;
 - f. Qualquer *atividade a grande altitude*;
 - g. Combate pessoal ou desportos de combate;
 - h. Fazer corridas ou praticar corridas com qualquer veículo motorizado ou mota de água;
 - i. Mergulho livre; ou
 - j. Mergulhar a uma profundidade superior a 20 metros ou sem um dive master.
12. *Um ato ilegal que resulte numa condenação, exceto se você, um companheiro de viagem, um membro da família ou o seu animal de serviço for vítima desse ato;*
13. *Uma epidemia ou pandemia, exceto quando e na medida em que uma epidemia ou pandemia seja expressamente referida e abrangida pela cobertura de cancelamento de viagem, cobertura de interrupção de viagem, cobertura de atraso de viagem ou cobertura médica/dentária de emergência;*
14. *Catástrofe natural, exceto quando e na medida em que uma catástrofe natural esteja expressamente referida e coberta pela cobertura de cancelamento de viagem, pela cobertura de Interrupção de viagem ou pela cobertura de atraso de viagem;*
15. Poluição do ar, da água ou outra, ou ameaça de libertação de poluentes, incluindo poluição ou contaminação térmica, biológica e química;
16. *Reação nuclear, radiação ou contaminação radioativa;*
17. *Guerra ou atos de guerra;*
18. *Serviço militar, exceto quando e na medida em que o serviço militar seja expressamente referido e coberto pela cobertura de cancelamento de viagem ou pela cobertura de interrupção de viagem;*
19. *Risco político;*
20. *Risco cibernético;*
21. *Desordem, exceto quando e na medida em que a desordem seja expressamente referida e coberta pela cobertura de interrupção de viagem ou cobertura de atraso de viagem;*
22. *Eventos terroristas, exceto quando e na medida em que os eventos terroristas sejam expressamente referidos e abrangidos pela cobertura de cancelamento de viagem, cobertura de interrupção de viagem ou cobertura de atraso de viagem. Esta exclusão não se aplica à cobertura de Emergência Médica ou Transporte de Emergência.*
23. *Atos, alertas/boletins de viagem ou proibições por parte de qualquer governo ou autoridade pública, exceto quando e na medida em que um ato, alerta/boletim de viagem ou proibição por parte de um governo ou autoridade pública seja expressamente referido e abrangido pela cobertura de cancelamento de viagem ou pela cobertura de interrupção de viagem;*
24. *A cessação total das atividades de qualquer fornecedor de viagens devido à sua situação financeira, com ou sem declaração de falência;*

25. Restrições *de um fornecedor de viagens* relativamente a qualquer *bagagem*, incluindo material ou equipamento médico;
26. Desgaste normal ou materiais ou mão de obra defeituosos; ou
27. Um ato de negligência grosseira da *sua* parte ou da parte de um *companheiro de viagem*.

IMPORTANTE: Não é elegível para reembolso ao abrigo de qualquer cobertura se:

1. Os bilhetes *da sua transportadora* não indicam a(s) data(s) da viagem;
2. A data de partida e a data de regresso indicadas no resumo da cobertura não correspondem à *data de partida* e à *data de regresso* efetivas *da viagem* (não se aplica ao seguro adquirido com uma reserva só de ida); ou
3. *Pretende* receber cuidados de saúde ou tratamento médico de qualquer tipo durante a *sua* viagem.

H. PRÉMIO

O prémio é devido na data de celebração do contrato.

A cobertura dos riscos depende do prévio pagamento do Prémio.

A falta de pagamento do prémio determina a resolução automática do contrato a partir da data da sua celebração.

O valor do prémio é o constante da simulação.

Os valores da presente simulação assentam num conjunto de pressupostos, como sejam os dados que nos indicou e a inexistência de fatores de agravamento de risco. Para os dados indicados, apurou-se o prémio indicado na simulação que inclui cargas fiscais e parafiscais em vigor à data da simulação. A informação prestada é válida apenas no decurso de cada simulação efetuada.

I. DEVER DE DECLARAÇÃO INICIAL DO RISCO

Antes da celebração do contrato, o Tomador do Seguro e a Pessoa Segura estão obrigados a declarar com exatidão todas as circunstâncias que conheçam e razoavelmente devam ter por significativas para a apreciação do risco pelo Segurador, ainda que a respetiva menção não seja solicitada em questionário por este fornecido.

Em caso de incumprimento negligente desta obrigação, o Segurador pode propor a alteração do contrato ou fazê-lo cessar.

Em caso de incumprimento doloso desta obrigação, o Segurador pode declarar o contrato nulo.

J. RESPONSABILIDADE MÁXIMA DO SEGURADOR

A responsabilidade máxima do Segurador está limitada ao valor dos capitais seguros em cada risco coberto, os quais são atribuídos por Pessoa Segura ou Bagagem.

As coberturas indicadas estão sujeitas aos limites de indemnização, franquias, exclusões e períodos de carência estabelecidos nas Condições Contratuais aplicáveis.

K. CESSAÇÃO DO CONTRATO

O contrato de seguro cessa nos termos gerais, nomeadamente por caducidade, revogação, denúncia e resolução.

Não obstante, não se prever a possibilidade de livre resolução do contrato de seguro, desde que a viagem não se inicie entretanto, o Segurador permite que o Tomador do Seguro, no prazo máximo de 14 (catorze) dias a contar da subscrição do Contrato, possa resolver o mesmo, com efeito retroativo ao seu início, sem necessidade de pagamento de qualquer indemnização e sem necessidade de indicar o motivo.

A livre resolução do contrato de seguro deve ser notificada ao Segurador através do e-mail: travel@allianz-assistance.pt

O não exercício do direito de livre resolução faz caducar o mesmo, com a consequente consolidação do contrato.

Neste caso, o Segurador tem direito ao valor do prémio calculado proporcionalmente ao tempo decorrido na medida em que tenha suportado o risco.

L. RECLAMAÇÕES SINISTROS

Em caso de sinistro deve contactar-nos: (+351) 210 014 271 do estrangeiro, ou 210 014 271 de Portugal, chamada para a rede fixa nacional. Informe sempre o nome, o número da apólice, a localização e o número de telefone de contacto.

Tenha em atenção que a qualidade dos serviços médicos depende do nível de desenvolvimento do país onde está a receber tratamento.

Se pretender ativar qualquer cobertura, que não seja a cobertura de Urgência médica/dentária, ou a cobertura de transporte de urgência, poderá enviar-nos um e-mail para reembolsos.pt@allianz.com ou contactar-nos através do número de telefone (+351) 210 014 271, chamada para a rede fixa nacional, nos dias úteis, entre as 9:00 e 18:00. O sinistro deve ser participado no prazo máximo de 8 (oito) dias. Após este período, podemos imputar-lhe os danos que o atraso na participação causou.

Em caso de perda, extravio ou destruição da bagagem registada no voo, deve, antes de sair da área de reclamação, solicitar "o relatório de irregularidade de bagagem" (P. I. R.) e descrever o seu conteúdo.

Em caso de perda, furto ou danos na bagagem deve:

- i. Obter o relatório da empresa transportadora informando o valor de compensação que ela assume como indemnização.
- ii. Participar o incidente às autoridades policiais no local e na data da ocorrência, com informação da lista de objetos furtados e o respetivo valor económico. Deve guardar um comprovativo da participação.

Logo que o nosso Departamento de Gestão de Sinistros tome conhecimento do sinistro, procederá ao envio de um formulário para que o preencha. Informaremos, também, os documentos que deve apresentar a fim de ser compensado dos prejuízos. Em qualquer caso, devem ser sempre anexados os originais dos documentos de suporte, faturas, recibos, certificados e reclamações, bem como relatórios médicos ou outros documentos comprovativos quer relacionados com o enquadramento dos factos na apólice, quer com as despesas incorridas com o sinistro.

Deve enviar os documentos para:

AWP P&C SA, Sucursal em Portugal

Departamento de Gestão de Sinistros

Rua Miguel Serrano, nº 7, 5º piso - Edifício Miraflores Premium III

1495-173 Algés

Deve sempre informar-nos de outras seguradoras que garantam os mesmos riscos e que procedimentos foram adotados junto das mesmas.

Na secção de Reclamações terá toda a informação para reclamar se não ficar satisfeito com a resolução dada ao seu caso pelo Departamento de Gestão de Sinistros.

1. Função Responsável pela Gestão de Reclamações

Dispomos de uma unidade orgânica específica para receber, analisar e dar resposta às reclamações efetuadas, as quais devem ser remetidas ao cuidado do Serviço de Gestão de Reclamações, para os seguintes contactos:

Morada: Rua Miguel Serrano, n.º 7, 5.º piso - Edifício Miraflores Premium III

1495-173 Algés

Email: gestão.reclamacoes@allianz-assistance.pt

A informação geral relativa à política de tratamento de dados dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros lesados e gestão de reclamações encontra-se disponível em www.allianz-assistance.pt, em apoio-ao-cliente, reclamações.

2. Provedoria do Cliente

Apenas poderão ser dirigidas ao Provedor, as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação por parte da Gestão de Reclamações da AWP.

Para efeitos do presente contrato, os Reclamantes que pretendam solicitar a intervenção do Provedor do Cliente, deverão dirigir as respetivas reclamações para:

Provedoria do cliente: Morada: Rua Miguel Serrano, n.º 7, 5.º piso - Edifício Miraflores Premium III

1495-173 Algés

E-mail: provedor.cliente@allianz-assistance.pt

3. Resolução alternativa de litígios

A arbitragem é um procedimento através do qual as partes submetem um litígio à apreciação e julgamento de um Tribunal Arbitral, a quem compete proferir a competente sentença/ decisão arbitral.

Com exceção dos conflitos de consumo de reduzido valor económico (igual ou inferior a EUR 5.000,00), que estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação, nos restantes casos, o recurso às Entidades de Resolução Extrajudicial de litígios e a adesão à arbitragem pelo Segurador é casuística.

Em caso de conflito de consumo a Entidade de resolução alternativa de litígios no setor Segurador é:

CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, com os seguintes contactos:

Morada da Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 11 - 9.º Esq., 1050-115 Lisboa

Telefone: (+351) 213 827 700 (chamada para a rede fixa nacional).

Fax: (+351) 213 827 708

Email: geral@cimpas.pt

Para mais informações, consulte o sítio de internet do CIMPAS em www.cimpas.pt

Informação específica relativa a Resolução Alternativa de Litígios decorrentes de Contratação Online. Sem prejuízo da possibilidade de recurso ao CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, sempre que esteja em causa uma situação de contratação realizada exclusivamente online (via Internet), para os litígios de consumo daí decorrentes podem ser resolvidos através da Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha.

Esta Plataforma, gerida pela Comissão Europeia e de utilização gratuita, dirige-se aos consumidores que contratem exclusivamente online (via Internet) e destina-se a ajudá-los a resolver litígios sem terem de recorrer aos tribunais.

4. Autoridade de Supervisão

Estamos sujeitos à supervisão da:

Autoridade Supervisora: L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 (<https://acpr.banque-france.fr/en>);

Em determinadas competências próprias está sujeito, igualmente, à supervisão da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (www.asf.com.pt): Av. da República 76, 1600-205 Lisboa.

M. LEI APLICÁVEL E FORO

As relações pré-contratuais são estabelecidas ao abrigo da lei portuguesa.

O Segurador propõe a aplicação da lei portuguesa ao contrato de seguro.

Sem prejuízo das exceções previstas na lei processual civil, o foro competente para dirimir os litígios emergentes deste contrato é o fixado na lei civil.

N. TRATAMENTO DADOS PESSOAIS

1. Quem é o responsável pelo tratamento?

O responsável pelo tratamento é a pessoa singular ou coletiva que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais.

O responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é a:

AWP P&C SA - Sucursal em Portugal

Rua Miguel Serrano, nº 7, 5º piso - Edifício Miraflores Premium III

1495-173 Algés, Portugal

NIPC/NIF 980 359 546

A AWP P&C SA – Sucursal em Portugal, também atua no mercado português sob a designação comercial de Allianz Partners.

2. Que dados pessoais serão recolhidos?

Por dados pessoais entende-se qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (“titular dos dados”).

Tratamos as seguintes categorias de dados pessoais:

Dados pessoais	Exemplos
Identificação e contactos	Nome, morada, e-mail, telefone.
Outros dados de identificação	Data de nascimento, número de identificação fiscal, número de identificação civil ou de outro documento de identificação, se distinto (passaporte, carta de condução, etc.).
Localização	Referência geográfica do cliente num determinado momento, para prestação do serviço.

Dados de saúde	Dados de saúde no caso de nos solicitar um serviço que funcione em caso de acidente, doença ou morte.
Dados bancários	IBAN para processar qualquer pagamento.

Os dados pessoais podem ser os do próprio titular ou de terceiros (beneficiários das prestações, por ex.) que de alguma forma tenham autorizado o seu uso. O utilizador ou o tomador do seguro é o único responsável em obter o consentimento dos terceiros titulares dos dados, que não sendo seus submete no momento da aquisição do produto ou da subscrição do seguro.

Recolher os dados pessoais constitui uma obrigação contratual e um requisito necessário para celebrar um contrato e ter acesso aos nossos produtos e serviços. O titular dos dados está obrigado a fornecer os dados pessoais, caso contrário poderemos não poder fornecer-lhe os produtos ou serviços que nos solicitou e nos quais está interessado, ou providenciar-lhe alguma assistência no decurso do contrato.

Fornecer os dados de identificação, morada e número de identificação fiscal, constitui também uma obrigação legal nos termos da Lei do Contrato de Seguro.

3. Como iremos obter e usar os seus dados pessoais?

Os dados pessoais recolhidos serão tratados para diversas finalidades, conforme referido infra, e com o seu expresso consentimento a menos que a lei ou regulamentação aplicável não requeiram a obtenção do mesmo:

Finalidades	Exemplos
Execução de contrato ou diligências pré-contratuais	Para subscrição de um seguro, prestação de serviços ou para a gestão de qualquer sinistro que nos seja participado por si ou para a gestão de qualquer ocorrência no âmbito do contrato, contabilidade e faturação.
Cumprimento de obrigações legais	Para comunicação das faturas emitidas à Autoridade Tributária, para combate ao branqueamento de capitais, respostas a entidades judiciais, de regulação e de supervisão.
Defesa de interesses vitais	Em caso de situações de urgência médica, no âmbito de uma prestação de assistência.
Prossecução de interesses legítimos	Os dados pessoais poderão ser utilizados para fins estatístico-atuariais e de prevenção de fraude.
Gravação de chamadas	Para efeito da monitorização da qualidade do atendimento e para prova das transações comerciais, após obtido o seu consentimento.
Marketing e vendas	Marketing ou venda de novos produtos ou serviços, após obtido o seu consentimento.
Gestão de reclamações e contencioso	Para gestão de reclamações e conflitos.

Para as finalidades indicadas supra, poderemos também tratar dados pessoais recebidos de entidades terceiras como sejam distribuidores de seguros ou parceiros de negócios, autoridades judiciais ou administrativas ou outras seguradoras ou resseguradoras.

4. Quem terá acesso aos seus dados pessoais?

Para as finalidades indicadas, os seus dados pessoais podem ser divulgados a terceiros. Terceiros são as pessoas singulares ou coletivas, as autoridades públicas, os serviços ou organismos que não sejam o titular dos dados, o responsável pelo tratamento, o subcontratante e as pessoas que, sob a autoridade direta do responsável pelo tratamento ou do subcontratante, estão autorizadas a tratar os dados pessoais.

Para as finalidades indicadas, também podemos ter de recorrer a outras entidades (“subcontratantes”) para a prestação de determinados serviços, os quais apenas atuarão de acordo com nossas instruções. Subcontratantes são a pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento.

Poderemos divulgar os seus dados pessoais aos seguintes terceiros ou comunicar os seus dados pessoais aos seguintes subcontratantes:

Terceiros	Exemplos
Outras empresas do Grupo Allianz	Nomeadamente à nossa “casa mãe” para efeitos contabilísticos ou regulatórios.
Autoridades judiciais ou administrativas	Em cumprimento de obrigação legal a cargo do Segurador, nomeadamente a ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões, AT - Autoridade Tributária ou aos Tribunais.
Resseguradores ou cosseguradores	Para redistribuição do risco através de resseguro ou cosseguro.
Entidades Financeiras	Para efeitos de processamento de qualquer pagamento no âmbito do contrato.

Subcontratantes	Exemplos
Outras empresas do Grupo Allianz	Nomeadamente a outras empresas do grupo do segurador encarregues de gerir, por conta do responsável pelo tratamento, os sinistros que ocorram ao abrigo do contrato de seguro.
Prestadores de serviço	Para prestar os serviços objeto do contrato (reboques, táxis, serviços de reparação, etc.), empresas de marketing e publicidade.
Provedor do cliente	Caso apresente alguma reclamação no âmbito do contrato de seguro.
Consultores técnicos	Consultores e auditores técnicos, peritos, advogados, recuperadores de crédito e prestadores de serviço que apoiam o funcionamento do segurador (serviços de IT, gestão da documentação).

5. Onde serão processados os meus dados pessoais?

Os seus dados pessoais podem ser processados dentro e fora do Espaço Económico Europeu (EEE) pelas entidades mencionadas na Secção 4, tendo em atenção sempre as restrições contratuais em matéria de confidencialidade e segurança, em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis em matéria de proteção de dados. Não divulgaremos os seus dados pessoais a quem não esteja autorizado a tratá-los.

Sempre que transferirmos os seus dados pessoais para serem tratados fora do EEE por outra empresa do Grupo Allianz, teremos como base as regras vinculativas aplicáveis à Allianz, conhecidas como Allianz Privacy

Standard (Allianz BCR), que estabelecem uma proteção adequada dos dados pessoais e são obrigatórias para todas as empresas do Grupo Allianz.

Nos casos em que as regras vinculativas aplicáveis à Allianz não se apliquem, tomaremos as medidas necessárias para garantir que a transferência dos seus dados pessoais para fora do EEE receba o nível de proteção adequado, semelhante à transferência de dados dentro do EEE. Pode saber mais sobre tais transferências através dos contactos disponibilizados na Secção 8.

6. Quais são os seus direitos relativamente aos seus Dados Pessoais?

Quando permitido por lei aplicável ou regulamentação, tem os seguintes direitos:

Direitos	Exemplos
Direito de acesso	Obter a confirmação de que os seus dados pessoais são ou não objeto de tratamento e, nomeadamente, as finalidades do tratamento, as categorias de dados pessoais em questão, destinatários ou categorias de destinatários de dados ou o prazo de conservação dos dados ou os critérios usados para fixar esse prazo.
Direito de retificação	Obter a retificação dos dados pessoais inexatos ou a completar os dados pessoais incompletos.
Direito ao apagamento	Apagar os seus dados pessoais dos nossos registos, se já não forem necessários para os objetivos para os quais foram recolhidos.
Direito à limitação do tratamento	Suspender o tratamento ou limitar o âmbito do mesmo a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento.
Direito a retirar o consentimento	Retirar o seu consentimento a qualquer momento, sempre que os seus dados pessoais sejam processados com o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado.
Direito à portabilidade	Receber os seus dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, e o direito de transmitir esses dados a outra entidade.
Direito de apresentar uma reclamação	Apresentar uma queixa à autoridade de proteção de dados, a CNPD – Comissão Nacional de Proteção de dados, ou ao nosso Encarregado da Proteção de Dados.
Direito de oposição	Nos casos permitidos pela lei ou pela regulamentação em vigor, opor-se, por motivos relacionados com a sua situação particular, ao tratamento de dados pessoais que lhe digam respeito.

Poderá exercer os seus direitos, através dos contactos disponibilizados na Secção 8. A Allianz Partners verificará a sua identidade por qualquer meio legalmente admissível.

7. Durante quanto tempo guardamos os seus dados pessoais?

Os dados pessoais serão conservados pelo período necessário tendo em conta as finalidades para os quais são tratados. Depois de decorrido o respetivo período de conservação, a Allianz Partners eliminará ou anonimizará os dados sempre que os mesmos não devam ser conservados para finalidade distinta que possa subsistir.

Há casos em que a lei obriga ao tratamento e conservação dos dados por um período de tempo mínimo, é o que acontece para efeitos contabilísticos ou fiscais, caso em que a lei impõe a sua conservação por um período de

10 anos.

Mas, sempre que não exista uma obrigação legal específica, os seus dados pessoais serão tratados pelo período de tempo necessário para o cumprimento das finalidades determinantes da sua recolha, de acordo com a lei em vigor e as orientações e decisões da CNPD. É o que se passa com a gestão de clientes no âmbito de um contrato de seguro em que os mesmos serão conservados pelo prazo de 5 anos, sem prejuízo do prazo de prescrição ordinária.

8. Como nos pode contactar?

Se tiver alguma questão sobre como tratamos os seus dados pessoais, pode contactar -nos através do número 210 049 200 (chamada para a rede fixa nacional) , ou através dos seguintes contactos:

ALLIANZ PARTNERS

Encarregado da Proteção de Dados

Rua Miguel Serrano, nº 7, 5º piso - Edifício Miraflores Premium III

1495-173 Algés

E-mail: dados.pessoais@allianz.com

9. Com que frequência atualizamos a nossa política de privacidade

Revemos esta política de privacidade com regularidade. Assegurar -nos-emos que a versão mais recente da nossa política de privacidade esteja disponível no nosso *website*.

O. PLANOS DE COBERTURAS E CAPITALS SEGUROS

COBERTURA	QUANDO SE APLICA	INDEMNIZAÇÃO MÁXIMA
Cobertura de regresso Cobertura de transporte de urgência	Tem de terminar a sua viagem mais cedo ou Necessita de uma transferência médica como resultado de uma urgência médica durante a sua viagem. Sublimite de busca e salvamento - 1500 Euros	Custos Reais Custos Reais
Cobertura de continuação de viagem	Necessita do acompanhamento de um amigo ou Os seus planos de viagem são interrompidos, limite máximo por dia até 7 dias : 50 Euros	Custos Reais
Cobertura de Estadia Prolongada Serviços de assistência em viagem	Os seus planos de viagem foram interrompidos e tem de recuperar os custos adicionais de Assistência 24 horas por dia, 7 dias por semana, em alojamento e transporte em que incorreu. Máximo de 100 Euros por dia durante 10 dias por viagem e serviços de informação para a duração do seu contrato de seguro.	Apenas informação
Cobertura de atraso na partida da viagem	Os seus planos de viagem são atrasados durante a viagem. Reembolso máximo por cada período de 24 horas de atraso: Com recibos Limite diário – 100 Euros Limite diário Atraso mínimo exigido - 4 horas	Até 250 Euros por pessoa
Cobertura de bagagem	A sua bagagem é perdida, danificada ou roubada durante a sua viagem. Compensação máxima para todos os itens de alto valor 500€	Até 1000 Euros por pessoa
Cobertura de atraso de bagagem	Uma companhia aérea, operador de cruzeiro ou outra transportadora de passageiros está atrasada na entrega da sua bagagem registada durante a sua viagem Atraso mínimo requerido -12 horas limite sem recibos: 50 Euros	200 Euros por pessoa
Cobertura de urgência médica/odontológica	Necessita de uma transferência médica como resultado de uma urgência médica durante a sua viagem limite máximo de cuidados dentários de urgência- 300Euros	Até 300.000Euros por pessoa para Cuidados médicos

O resumo acima é apenas uma breve descrição da cobertura disponível ao abrigo do seu contrato de seguro. Os termos, condições e exclusões aplicam-se a todas as coberturas. Por favor, leia o seu contrato

cuidadosamente para obter informações completas. As definições dos termos na secção Definições aplicar-se-ão também a este Resumo das Coberturas.

NOTA IMPORTANTE:

- Os eventos ou situações conhecidas ou previsíveis no momento da aquisição deste contrato não estão cobertos.
- O seu contrato não cobre as condições médicas pré-existentes.
- Quaisquer pagamentos que receber de qualquer outro fornecedor de seguros, ou de qualquer outra entidade, serão deduzidos do seu pedido de indemnização.
- Salvo especificação em contrário, os limites de indemnização indicados acima são por pessoa indicada nas Condições Particulares.
- A data de início do contrato será a data de partida da sua viagem, tal como indicado nas condições particulares, e a data final da cobertura e a data de regresso será a data de regresso da sua viagem, tal como indicado nas condições particulares (não excedendo 90 dias a partir da data de partida). Por favor contacte-nos se precisar de fazer quaisquer alterações às suas datas.
- Se o seu contrato foi adquirido apenas com uma reserva de ida, a sua data de início da cobertura será a data de partida da sua viagem, tal como consta nos seus documentos de viagem, e a data final da cobertura será a data de regresso ou o mais tardar às 23:59 horas do terceiro dia a contar do início da sua viagem.