

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 – CANCELAMENTO + ATRASO NA PARTIDA - 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?

Cancelamento da viagem

Que eventos estão cobertos pelo seguro?

O início da viagem, tal como previsto, não é possível ou não é de esperar devido a (por exemplo):

- ✓ Doença grave inesperada incluindo uma doença epidémica ou pandémica como a COVID -19
- ✓ Acidente de viação do segurado ou acompanhante na data da partida;
- ✓ Ataque terrorista;

O que é que será reembolsado?

- ✓ Despesas de cancelamento se a viagem tiver de ser cancelada

Capital seguro: até 5000 EUR por pessoa

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 Euros 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.



O QUE NÃO ESTÁ COBERTO PELO SEGURO?

Aplicável a todas as coberturas ao cancelamento da viagem

- ✗ 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.

Cancelamento 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



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;
- ! Se se magoar a si próprio intencionalmente ou se tentar ou cometer suicídio
- ! 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
- ! 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.

AIR FRANCE

Cancelamento e Atraso na partida da Viagem – PREMIUM – 8753
INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS

A. SEGURADOR

Os contratos de seguro são subscritos pela AWP P&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 o pagamento das despesas de Cancelamento de viagem, atraso na partida da viagem e serviços durante a 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.

Sem prejuízo do referido na alínea anterior, os riscos subscritos na presente apólice apenas serão garantidos pelo Segurador, desde que o período total da viagem contratada junto da Companhia Aérea AIR FRANCE (independentemente do período efetivamente decorrido até ao momento do sinistro) não exceda mais de 90 (noventa) dias consecutivos e seja realizada pela Pessoa Segura com carácter não profissional.

A presente apólice não abrange em caso algum voo 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

O seguro garante o pagamento das despesas de Cancelamento de viagem, atraso na partida da viagem e serviços durante a viagem.

As outras coberturas produzem efeitos entre as datas e horas da viagem indicadas nas Condições Particulares.

E. INICIO E DURAÇÃO DO CONTRATO E DAS COBERTURAS

A apólice inicia e termina nas datas indicadas nas Condições Particulares.

A apólice entra em vigor a partir das 0 horas do dia seguinte indicado nas Condições Particulares e produz efeitos até à data e hora indicada no mesmo documento, desde que haja o pagamento integral do prémio.

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 apólice de seguro é válida para a duração da viagem (desde o início da viagem até ao momento do regresso); é possível um máximo de 90 dias. Se a *apólice* for adquirida apenas para uma *viagem* (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). Caso necessite de alterar as datas, queira contactar-nos.

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 nos apresentar um pedido de cancelamento de viagem*;
3. 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. Cancelamento de viagem

Se a viagem for cancelada ou remarçada por um motivo indicado abaixo, procedemos ao pagamento das despesas não reembolsáveis da viagem, depósitos, taxas de cancelamento e custos de alteração do transporte, até ao capital máximo da cobertura de cancelamento de viagem prevista no Resumo de Coberturas. De salientar que esta cobertura apenas é aplicável antes de ter iniciado a viagem. (ex., transporte ou alojamento).

Em caso de partilha de alojamento, em que o seu acompanhante cancele a viagem por um motivo indicado em abaixo, o Segurador reembolsará quaisquer taxas de alojamento adicionais em que incorra.

ATENÇÃO: Deve informar todos os *operadores de viagem*, no prazo de 48 horas, após ter tido conhecimento do motivo do cancelamento (inclui o desaconselhamento *médico* para viajar). Se informar algum dos *operadores de viagem* mais tarde e, como resultado, receber um *reembolso* inferior, não garantimos essa diferença. Se uma doença grave, ou *lesão* corporal o impedir de informar os *operadores de viagem* nesse período de 48 horas, deve informá-los logo que possível.

Riscos cobertos:

- 1. Doença ou acidente do segurado ou do acompanhante de viagem, grave o suficiente para impossibilitar o início da viagem na data prevista (incluindo ser diagnosticado com uma doença epidémica ou pandémica como a COVID-19).**

Aplica-se a seguinte condição:

a. Existência de um diagnóstico médico que desaconselhe, clinicamente, a realização da viagem antes de a cancelar.

2. Doença grave 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 uma ameaça à vida, de acordo com opinião médica ou requerer hospitalização.
3. Morte do segurado, do acompanhante, de um familiar ou do animal de serviço após a data de início da apólice e antes da viagem.
 4. Tenha ficado em quarentena antes da viagem, ou o acompanhante, 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 o segurado ou o seu acompanhante de viagem, os quais devem estar 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 a pessoa pretenda viajar. Esta condição (ii) aplica-se mesmo se a ordem de quarentena ou diretiva designar a si ou ao acompanhante de viagem especificamente para ser colocado em quarentena.
 5. O segurado ou o acompanhante de viagem sofra um acidente de viação, na data da partida.

Deve aplicar-se uma das seguintes condições:

- a. Necessidade de cuidados médicos; ou
 - b. O veículo precisar de reparação por impossibilidade de circulação.
6. 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 garantida).
7. O seu *domicílio* se tenha tornado *inabitável*.
 8. 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.
 9. *As autoridades do país de destino ou de trânsito recusam um visto de turista a si ou a um acompanhante de viagem;*
 10. *Descobre* que está grávida depois de ter adquirido esta *apólice*;
 11. *É* necessário assistir ao nascimento de um filho *de* um *membro da família*.
 12. *O seu destino torna-se inabitável;*
 13. *Impossibilidade alojá-lo fora do país de domicílio, como planeado, em virtude da morte, doença grave ou acidente grave de uma pessoa;*
 14. As autoridades governamentais ordenam uma evacuação obrigatória devido a uma *catástrofe natural* no *seu* destino, em vigor nas 24 horas anteriores à data de partida.

Aplica-se a seguinte condição:

- a. *A sua apólice* foi adquirida antes do conhecimento público do evento que levou à evacuação obrigatória.
15. O segurado ou o acompanhante de viagem separa-se judicialmente ou divorcia-se na data de entrada em vigor *da* cobertura *da apólice* ou após *essa* data, mas antes da data de partida prevista.

Aplica-se a seguinte condição:

- a. *A sua apólice* foi adquirida no prazo de 14 dias a contar da data do primeiro pagamento ou depósito *da viagem*.
16. *O seu* veículo ou *o de* um *acompanhante* sofre uma *avaria mecânica* no caminho para o ponto de partida *da sua viagem*.

17. O veículo principal *do segurado* ou *do acompanhante*, destinado ao transporte do *segurado* ou *do acompanhante* até ao local de partida *da viagem* ou destinado a ser o principal meio de transporte durante a *viagem*, é roubado.

18. Reprovação no exame final ou a não passagem para o nível seguinte de um estabelecimento educacional credenciado, que frequente como aluno.

19. O seu operador de viagem cancelou a excursão ou o evento de vários dias, que constitui o objetivo principal da *sua viagem* e que foi adquirido antes da data de partida, devido a:

- a. *Uma catástrofe natural;*
- b. *Condições climáticas severas;*

NOTA: A cobertura só está disponível para custos perdidos, pré-pagos e não reembolsáveis de alojamento e transporte de e para a excursão de vários dias ou evento de vários dias cancelado. Não o reembolsaremos pelo custo da excursão de vários dias ou do evento de vários dias cancelado.

20. Ocorrência de um ataque terroristas nos 30 dias anteriores à data da partida, a 100 quilómetros de qualquer uma das cidades que está previsto viajar, conforme indicado no itinerário original do operador de viagem;

Aplica-se a seguinte condição:

- a. O *ataque terrorista* não pode ter ocorrido a 40 quilómetros dessa cidade nos 30 dias anteriores à data de vigência da cobertura da *apólice*.

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. Serviços durante a viagem

1. Localizar um Médico ou Hospital

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

2. 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.

3. 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.

4. Serviços de interpretação de urgência;

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

5. 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.

6. Referências legais

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

7. Entrega de mensagem de urgência

Podemos ajudá-lo a enviar uma mensagem urgente para alguém no seu país.

G. EXCLUSÕES GERAIS

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-existentes*;
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 prescritos por um *médico* e utilizados de acordo com a prescrição;
7. Atos 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 atividades radicais de alto risco em geral e nas seguintes atividades 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.*
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.*

ATENÇÃO: Não há lugar a qualquer reembolso nos termos da presente apólice 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 conseqüente 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, nº 7, 5º 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, nº 7, 5º 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.](http://www.asf.com.pt)

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.
Prosecução 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 recebe 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

Reveremos 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 CAPITALIS SEGUROS

COBERTURA	QUANDO SE APLICA	INDEMNIZAÇÃO MÁXIMA
Cobertura de cancelamento de viagem	Tem de cancelar a sua viagem antes da partida.	Até 5000 EUR por pessoa
Cobertura de atraso de viagem	Os seus planos de viagem são adiados 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
Serviços de Assistência em viagem	Assistência 24 horas por dia , 7 dias por semana em caso de urgências pessoais durante a sua viagem e serviços de informação durante a validade da sua apólice	Apenas informação

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.