

## 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: KLM – COMPREHENSIVE

Este documento fornece um resumo das principais informações sobre o nosso produto. A informação 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 produto de seguro de viagem que oferece aos viajantes que tenham reservado a sua viagem com a KLM as seguintes coberturas: Cancelamento de viagem, interrupção de viagem, atraso na partida da viagem, assistência médica de urgência e Transporte de emergência; Seguro de bagagem; seguro de atraso de bagagem 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.

#### O que é que será reembolsado?

✓ Despesas de cancelamento se a viagem tiver de ser cancelada  
**Capital seguro:** Até 1.5000 Euros por pessoa - Franquia: 25% do preço do bilhete – Mínimo: 30 Euros - Máximo: 150 Euros.

### 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 100 Euros 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 Euros 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.



## O QUE NÃO ESTÁ COBERTO PELO SEGURO?

### Aplicável a todas as coberturas

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

### Cancelamento de viagem

- x 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.
- x Ordens de quarentena geralmente aplicáveis a uma parte ou à totalidade da população, a um navio inteiro ou a uma zona geográfica inteira

### Interrupção de Viagem

- x 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.
- x 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

- x Greve já anunciada aquando da subscrição do seguro

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

- x Tratamentos que sabia que eram necessários antes do início da viagem ou que deveria ter previsto
- x 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

- x Bilhetes, documentos (de viagem), dinheiro e cartões de crédito, material médico
- x Perdas causadas por esquecimento ou extravio de artigos
- x 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

#### 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 Euros 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 Euros por pessoa

Seguro contra atrasos na bagagem: até 200 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.

- ! 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, fenômenos 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](mailto: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

## Insurance Product Information Document

Company: AWP P&C S.A. - with registered office at 7, Dora Maar, 94300 Saint Quen, France, registered with the RCS of Paris under no. 519490080, with share capital of €17,282. 285, authorised by the Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), in France, to carry on insurance business in Portugal, under the establishment regime, through AWP P&C SA - Sucursal em Portugal, which is duly registered for this purpose with the Insurance and Pension Funds Supervisory Authority (ASF), under number 1174.

## Product: KLM – COMPREHENSIVE

This document provides a summary of the main information about our product. Full pre-contractual and contractual information is provided in the documentation relating to the insurance contract.

### What kind of insurance is this?

Our product is a travel insurance product that offers to travel which have booked their trip with KLM the following cover: Travel Cancellation, Travel interruption, Travel delay, Emergency Medical/Dental expenses and Emergency Transport coverage, Baggage insurance; Baggage delay insurance; and assistance services during the trip.



### WHAT IS INSURED?

#### Travel Cancellation Insurance

##### Which events are insured?

Commencement of the trip as planned is not possible or cannot be rescheduled due to (e.g.):

- ✓ Unexpected serious illness – including an epidemic or pandemic disease such as COVID-19
- ✓ You or a traveling companion is in a traffic accident on the departure date
- ✓ Terrorism attack.

##### What will be reimbursed?

- ✓ Contractually payable cancellation fees if travel has to be cancelled
- Sum insured:** 1.5000 Euros per person - **Deductible:** 25% of the ticket price - **Minimum** 30Euros – **Maximum** 150 Euros.

#### Trip Interruption

##### Which events are insured?

It is not possible or cannot be expected that the journey will be completed as planned due to (for example):

- ✓ Accidental serious injury
- ✓ Unexpected serious illness, including an epidemic or pandemic disease such as COVID-19

##### What will be reimbursed?

- ✓ Pro-rata costs of insured travel services booked but not used at the destination
- ✓ Transport/travel costs necessary to continue the journey or return home
- ✓ Additional accommodation and transport costs if the extension of the trip is unavoidable

**Capital Insurance:** Up to 100 Euros per person for a maximum of 10 days.

#### Travel Delay

##### Which events are insured?

- ✓ Transport company delay of at least 24 hours

##### What will be reimbursed?

- ✓ Necessary transportation expenses to either help you reach your destination or return home
- ✓ Additional expenses for meals, accommodation, communication, and local transportation

**Insured capital:** up to 250 Euros per person

#### Emergency Medical/Dental expenses and Emergency Transport coverage

##### Which events are insured?

- ✓ Illness, injury or medical condition while travelling

##### What will be reimbursed?

- ✓ Costs of necessary treatment (in-patient or out-patient) provided by a doctor or in a hospital
- ✓ Costs for emergency transport and medical repatriation that are advisable and justifiable



### WHAT IS NOT INSURED?

#### Applicable to all covers

- x Events for which liability may fall on the trip organizer, principally for reasons of air safety and/or overbooking
- x Travel insurance cannot cover trips of more than 90 consecutive days.

#### Travel Cancellation Cover

- x Existing illnesses that were last treated within 120 days prior to taking out the insurance or respectively to booking travel period is 24 months before taking out the insurance or booking the trip
- x Quarantine orders generally applicable to part or all of the population, to an entire ship or to an entire geographical area

#### Trip Interruption

- x Existing illnesses that were last treated within 120 days prior to the date of taking out the insurance or the date of booking the trip
- x Quarantine orders generally applicable to part or all of the population, an entire ship or an entire geographical area

#### Travel Delay

- x Strike that was already announced at the time the insurance was purchased

#### Emergency Medical/Dental Coverage and Emergency Transportation Coverage

- x Treatments that you knew were necessary before the start of the trip or that you should have foreseen
- x Medical checks or care due to the loss or damage of hearing aids, prostheses, glasses and contact lenses

#### Baggage Coverage and Baggage Delay Coverage

- x Tickets, (travel) documents, cash and credit cards, medical supplies
- x Losses caused by forgetting or losing articles
- x Delays of less than 24 hours.



### ARE THERE ANY RESTRICTIONS ON COVER?

- ! War (declared or undeclared) or acts of war
- ! Civil disorder or unrest, except when and to the extent that civil disorder or unrest is expressly referenced in the insured covers
- ! Terrorist events, except when and to the extent that terrorist events are expressly referenced in the insured covers. This exclusion does not apply to Emergency Medical or Emergency Transportation coverage
- ! Your intentional self-harm or if you attempt or commit suicide
- ! Non stabilized illnesses or injuries that were diagnosed or treated

#### Insured amounts:

Emergency medical treatment: up to 300,000Euros per person

Emergency dental treatment: up to 300 Euros per person

Search, rescue and recovery: up to 1.500 Euros per person

#### **Baggage insurance and Baggage delay insurance**

##### What events are covered by the insurance?

- ✓ Luggage damage / theft
- ✓ Baggage delay of at least 12 hours (outward journey only)

##### What will be reimbursed?

- ✓ Current value of lost or destroyed items
- ✓ Necessary repair costs for damaged items

#### Insured amounts:

Baggage insurance: up to 1,000 Euros per person

Insurance against baggage delays: up to 200 Euros per person

#### **Travel Assistance**

Assistance for personal emergencies, for example in the event of illness or loss of means of payment, plus information services for security, money and authority issues.

- ! An epidemic or pandemic otherwise expressly referenced in the insured covers
- ! Local health situations, pollution, meteorological or climate events
- ! Natural disaster, except when and to the extent that a natural disaster is expressly referenced in the insured covers
- ! Expenses incurred without prior authorization from our assistance services
- ! The cost of treatment or care not resulting from a medical emergency
- ! **There are other exclusions applicable to the contract**



## WHERE AM I COVERED?

- ✓ Cancellation is covered in the insured's country of residence.
- ✓ For other guarantees, the insured is covered in the country or countries of destination incl. transit countries. No cover can be provided in war zones or in sanctioned countries listed by the insurer as excluded.



## WHAT ARE MY OBLIGATIONS?

**To avoid the insurance contract being cancelled and claims being reduced or refused, the insured must:**

#### **When entering into an insurance contract**

- Provide the insurer with relevant, true and complete information allowing the insurer to underwrite the insurance contract
- Provide the insurer with supporting documents when requested
- Pay the premium as detailed in the general conditions
- Read the policy documentation carefully to ensure that it provides the cover needed and that all applicable terms and conditions are understood.

#### **Once the insurance contract is in effect**

- Inform the insurer as soon as possible of any changes that arise which may affect cover

#### **In the event of a claim**

- Contact the insurer to make the claim immediately after an event arises, in concordance with the general conditions and provide the insurer with all supporting documents enabling to process the claim
- Inform the insurer in case of dual insurance and tell the insurer if the insured has received payment from another insurer for all or part of the claim.



## WHEN AND HOW DO I PAY?

Premium is paid at the time of the travel insurance subscription, by the means of payment accepted at the time of the purchase.



## WHEN DOES THE COVER START AND END?

The Cancellation cover begins on the day after the date of purchase of the insurance policy and ends on the date of departure of the trip indicated in the insurance policy. The other covers indicated in the insurance policy begin on the date of departure of the trip and end on the date of return from the trip, as indicated in the insurance policy. Travel insurance cannot cover journeys that exceed 90 consecutive days



## HOW DO I CANCEL THE CONTRACT?

The insurance contract ends at the agreed time. You do not have to cancel. The insured can cancel the insurance policy in the first 14 days of purchasing the policy if it does not meet their needs. In this case, send an e-mail [travel@allianz-assistance.pt](mailto:travel@allianz-assistance.pt) to request that the policy be cancelled. Cancellation of the policy is not possible if the insured has reported a claim or started their journey.

**RESUMO DA COBERTURA DA APÓLICE NÚMERO 87533**  
**KLM – Comprehensive**

**RESUMO DA COBERTURA**

COBERTURA	QUANDO SE APLICA	INDEMNIZAÇÃO MÁXIMA
<b>Cobertura de cancelamento de viagem</b>	<b>Tem de cancelar a sua viagem antes da partida.</b>	<b>Até 1.500 Euros por pessoa</b> <b>Franquia: 25% do preço do bilhete</b> <b>Minímo 30 Euros</b> <b>Máximo 150 Euros</b>
<b>Cobertura de regresso antecipado/atrasado</b>	<b>Tem de terminar a sua viagem mais cedo ou mais tarde do que o inicialmente previsto e tem de recuperar os custos adicionais de transporte para regressar a casa.</b>	<b>Custos Reais</b>
<b>Cobertura de continuação de viagem</b>	<b>Os seus planos de viagem são interrompidos, mas continua a sua viagem.</b>	<b>Custos Reais</b>
<b>Cobertura de Estadia Prolongada</b>	<b>Os seus planos de viagem foram interrompidos e tem de recuperar os custos adicionais de alojamento e transporte em que incorreu.</b>	<b>Máximo de 100 euros por dia durante 10 dias por pessoa</b>
<b>Cobertura de atraso de viagem</b>	<b>Os seus planos de viagem são adiados durante a viagem.</b> Reembolso máximo por cada período de 24 horas de atraso: Com recibos Limite diário – 100 Euros Limite diário Atraso mínimo exigido – 4 horas Sem recibos Limite diário – 50 Euros Limite diário Atraso mínimo exigido – 4 horas	<b>Até 250 Euros por pessoa</b>
<b>Cobertura de bagagem</b>	<b>A sua bagagem é perdida, danificada ou roubada durante a sua viagem.</b> Compensação máxima para todos os itens de alto valor 500 Euros	<b>Até 1000 Euros por pessoa</b>

<b>Cobertura de atraso de bagagem</b>	<b>A sua bagagem é atrasada por uma companhia aérea, companhia de cruzeiros ou outra transportadora de viagens durante a sua viagem.</b> Atraso mínimo requerido – 12 horas Sublimite sem recibos: 50 Euros (apenas viagem de ida)	<b>Até 200 Euros por pessoa</b>
<b>Cobertura de emergência médica/odontológica</b>	<b>Tem de pagar um tratamento médico ou dentário de urgência durante a sua viagem.</b> Limite máximo para cuidados dentários de urgência - 300 Euros	<b>Até 300.000 Euros por pessoa</b>
<b>Cobertura de transporte de emergência</b>	<b>O transporte é necessário na sequência de uma emergência médica durante a sua viagem.</b> Sublimite de busca e salvamento – 1500 Euros <b>Necessita do acompanhamento de um amigo ou familiar em caso de Hospitalização</b> Limite máximo por dia até 7 dias : 50 Euros	<b>Custos Reais</b>
<b>Serviços de Assistência em viagem</b>	<b>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</b>	<b>Apenas informação</b>

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, reveja 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 segundo dia a contar do início da sua viagem.

## CONDIÇÕES GERAIS DA APÓLICE NÚMERO 85733 KLM – COMPREHENSIVE

### QUEM SOMOS

AWP P&C SA - Sucursal em Portugal, que também usa a designação comercial de Allianz Assistance, tem representação permanente na Av. do Brasil, 56 – 3.º Piso, 1700-073 Lisboa, 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.

### SOBRE A APÓLICE

A presente *apólice* representa o contrato de seguro que subscreveu e que oferece cobertura de seguro para uma *viagem* específica em que ambas foram compradas ao mesmo *operador de viagem*. Leia-a atentamente. Tentámos torná-lo simples e fácil de entender, ao mesmo tempo que descrevemos claramente as condições da sua *apólice*. Se tiver alguma dúvida, estamos disponíveis nos dias úteis indicados no Resumo de Coberturas. Visite-nos online ou contacte-nos por telefone para os números indicados no Resumo de Coberturas. E, se os seus planos de *viagem* alterarem, não deixe de nos informar para que possamos fazer as atualizações necessárias na sua *apólice*.

A presente *apólice* foi emitida com base nas informações que nos facultou no momento da subscrição. A *apólice* é válida e eficaz, mediante o pagamento do *prémio* e o cumprimento de todas as suas disposições. As palavras em *itálico* estão definidas na secção “Definições”. As palavras em maiúscula referem-se aos nomes dos documentos e coberturas encontrados na presente *apólice*. Os títulos são fornecidos apenas para conveniência e não afetam a sua cobertura de forma alguma.

### O QUE A APÓLICE GARANTE E A QUEM

Esta *apólice* de seguro de viagem cobre apenas as situações, acontecimentos e perdas específicos, súbitos e inesperados, incluídos nesta *apólice* e apenas nas condições descritas. Leia atentamente esta *apólice*.

A *apólice* é constituída por três documentos:

1. Condições Gerais que descreve as coberturas (incluindo o Resumo da Cobertura, que fornece a lista específica de coberturas e benefícios cobertos), as principais disposições, exclusões e condições que regem esta *apólice*.
2. Resumo de Coberturas;
3. Condições Particulares.

**NOTA:**

Nem todos os riscos estão cobertos, mesmo que devidos a ato repentino, inesperado ou incontrolável. Apenas os riscos incluídos nas condições da presente *apólice* estão garantidos. Consulte a secção Exclussões Gerais da Apólice, bem como as exclusões específicas para cada cobertura.

## INDICE CONDIÇÕES GERAIS

1. DEFINIÇÕES
2. QUANDO COMEÇA E TERMINA A SUA COBERTURA
3. DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS:
  - A. CANCELAMENTO DE VIAGEM
  - B. INTERRUPÇÃO DE VIAGEM
  - C. ATRASO EM VIAGEM
  - D. BAGAGEM
  - E. ATRASO DA BAGAGEM
  - F. URGÊNCIA MÉDICA/DENTÁRIA NO ESTRANGEIRO
  - G. TRANSPORTE DE URGENCIA
  - H. SERVIÇOS DURANTE A VIAGEM
4. EXCLUSÕES GERAIS
5. SINISTROS
6. DISPOSIÇÕES GERAIS
7. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

## 1. DEFINIÇÕES

Em toda a presente *política*, as palavras e qualquer forma da palavra que apareça em itálico são definidas nesta secção.

<b>Acidente</b>	Um evento inesperado e não intencional que cause <i>lesões corporais</i> , danos materiais, ou ambos.
<b>Acidente de viação</b>	Um evento inesperado e não intencional relacionado com a circulação rodoviária, diferente de <i>avaria mecânica</i> , e que provoque <i>lesões corporais</i> ou danos materiais.
<b>Acompanhante médico</b>	Um profissional contratado pela nossa equipa médica para acompanhar uma pessoa gravemente doente ou ferida durante o transporte. Um <i>acompanhante médico</i> está habilitado para prestar cuidados médicos à pessoa que está a ser transportada. Não pode ser um amigo, acompanhante ou <i>familiar</i> .
<b>Acompanhante de viagem</b>	Uma pessoa ou um <i>animal de serviço</i> que viaje consigo ou que viaje como seu <i>acompanhante de viagem</i> e que fez a reserva em simultâneo. Um líder de grupo ou de excursão não é considerado um <i>acompanhante de viagem</i> , exceto se partilhar com ele o mesmo quarto.
<b>Alojamento</b>	Um hotel ou qualquer outro tipo de <i>alojamento</i> onde efetue uma reserva ou onde permaneça e incorra em despesas.
<b>Animal de serviço</b>	Qualquer cão treinado individualmente para trabalhar ou executar tarefas em benefício de um indivíduo com uma deficiência, incluindo uma deficiência física, sensorial, psiquiátrica, ou outra deficiência mental. Exemplos de tarefas incluem, mas sem limitar, orientar uma pessoa cega, alertar uma pessoa surda e puxar uma cadeira de rodas. Outras espécies de animais, sejam selvagens ou domésticos, com ou sem treino, não são considerados <i>animais de serviço</i> . O efeito dissuasor da prática de crime com a presença de um animal e a provisão de apoio emocional, bem-estar, conforto ou companhia não são considerados trabalho ou tarefas ao abrigo desta definição.
<b>Apólice</b>	O contrato de seguro subscrito para garantir riscos durante uma <i>viagem</i> . A <i>apólice</i> inclui as Condições Gerais, o Resumo de Coberturas e as Condições Particulares.
<b>Artigos valiosos</b>	Objetos de coleção, joias, relógios, pedras preciosas, pérolas, peles, câmaras (incluindo câmaras de vídeo) e equipamentos relacionados, instrumentos musicais, equipamentos de áudio profissionais, binóculos, telescópios, equipamentos desportivos, dispositivos móveis, smartphones, computadores, rádios, drones, robots e outros aparelhos eletrónicos, incluindo peças e acessórios para os itens acima mencionados.
<b>Ataque terrorista</b>	Um ato, incluindo, mas não limitado ao uso da força ou da violência, perpetrado por qualquer pessoa ou grupo de pessoas, atuando sozinhas ou em nome/ligação com qualquer organização(ões), considerado um ato de terrorismo pelas autoridades governamentais ou pela lei do seu país de residência, e que é cometido com propósitos políticos, religiosos, étnicos, ideológicos ou similares, com intenção, entre outras, de influenciar quaisquer autoridades públicas e/ou intimidar a população em geral ou certo grupo de pessoas. Não inclui desordens ou distúrbios civis, protestos, motins, <i>riscos políticos</i> ou atos de guerra.

<b>Atividade a alta altitude</b>	Uma atividade que inclui, ou se destina a incluir, subidas acima dos 4500 metros de altitude, exceto como passageiro de um avião comercial.
<b>Ato ilegal</b>	Um ato que viola a lei do local onde é cometido.
<b>Ato de guerra</b>	Qualquer ato associado a uma ocorrência no decurso da guerra que a desencadeie diretamente.
<b>Avaria</b>	Um problema mecânico que impede o veículo de circular normalmente, incluindo a falta de óleo (exceto falta de combustível).
<b>Bagagem</b>	Propriedade pessoal que leva consigo ou compra durante a <i>sua viagem</i> .
<b>Catástrofe natural</b>	Um evento climático ou geológico extremo em grande escala que danifica propriedade, interrompe os transportes ou os serviços públicos, ou que coloca pessoas em perigo, incluindo, mas não limitado a: terremoto, incêndio, inundação, furacão ou erupção vulcânica.
<b>Coabitante</b>	A pessoa com quem habita atualmente e com quem vive durante, pelo menos, 12 meses consecutivos e que tem, no mínimo, 18 anos de idade.
<b>Condições climáticas severas</b>	Condições meteorológicas perigosas, incluindo, mas não limitado a tempestades de vento, furacões, tornados, nevoeiro, tempestades de granizo, tempestades de chuva, tempestades de neve ou tempestades de gelo.
<b>Custos razoáveis e habituais</b>	O valor normalmente cobrado por um serviço específico numa área geográfica particular. Os valores devem ser adequados à disponibilidade e complexidade do serviço, à disponibilidade de peças/materiais/suprimentos/equipamentos necessários e à disponibilidade de prestadores de serviços devidamente qualificados e licenciados.
<b>Data de partida</b>	A data originalmente agendada para começar a <i>viagem</i> indicada no <i>seu</i> plano de viagem e nas suas Condições Particulares.
<b>Data de regresso</b>	A data originalmente agendada para terminar a <i>viagem</i> indicada nas suas Condições Particulares.
<b>Desportos de escalada</b>	Atividade que utilize arneses, cordas, correntes de segurança, crampons ou machados de gelo. Não inclui escalada supervisionada em superfícies artificiais destinadas à escalada recreativa.
<b>Desordem Civil</b>	Qualquer protesto público, greve, motim, manifestação, reunião ilegal ou distúrbio dentro de uma comunidade, região, estado ou nação que envolva atos de violência, vandalismo, ilegalidade, desobediência ou obstrução do livre acesso ou circulação em áreas públicas por ajuntamentos de 20 ou mais pessoas. Não inclui qualquer ocorrência deste tipo que se eleve ao nível ou esteja relacionada com qualquer risco político, evento terrorista ou guerra.
<b>Doença pré-existente</b>	Uma doença que, nos 120 dias anteriores à compra desta <i>apólice</i> (incluindo a data de compra): <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenha levado uma pessoa a procurar consulta, diagnóstico, cuidados de saúde ou tratamento por um <i>médico</i>;</li> <li>2. Tenha apresentado sintomas; ou</li> </ol>

3. Tenha exigido a toma de medicamentos prescritos por um *médico* (exceto se a condição ou os sintomas sejam controlados por essa receita, e a receita não tiver mudado).

A doença não necessita de ser formalmente diagnosticada para ser considerada uma *doença pré-existente*.

Por exemplo, uma entorse no joelho que tenha sido tratado nos 120 dias anteriores (incluindo a data da compra da *apólice*) é considerada uma *doença pré-existente*. Se mais tarde a *viagem* for cancelada, porque a entorse no joelho tem que ser operada, ou porque a recuperação está a demorar mais tempo do que o esperado, ou por qualquer outro motivo resultante da entorse no joelho, isso é considerado uma *doença pré-existente*.

**Domicílio**

O endereço fixo e permanente para fins legais e fiscais.

**Empresa transportadora**

Uma empresa licenciada para transportar comercialmente, por terra, ar ou água, passageiros entre cidades e por um determinado preço.

Não inclui:

1. Empresas de aluguer de viaturas;
2. Transportadoras privadas ou não comerciais.
3. Transporte fretado, exceto quando fretado pelo seu operador turístico para transporte de grupos; ou
4. *Transporte Público Local*.

**Epidemia**

Uma doença contagiosa reconhecida ou referida como epidémica pela Organização Mundial da Saúde (OMS) ou por uma autoridade oficial do governo.

**Familiar**

*Seu:*

1. Cônjuge (casamento ou união de facto);
2. *Coabitantes*;
3. Pais e padrastos;
4. Filhos, enteados, filhos adotivos, crianças acolhidas ou crianças atualmente em processo de adoção;
5. Irmãos;
6. Avós e netos;
7. Sogros, genro, nora e cunhados;
8. Tios e sobrinhos;
9. Tutores e acompanhantes nomeados e;
10. Acompanhantes ou auxiliares de geriatria remunerados.

**Franquia**

O montante que em caso de *sinistro* fica a *seu* cargo no caso de procedermos a um pagamento e que pode consultar no Resumo de Coberturas para cada cobertura.

**Guerra**

Um estado ou período de conflito armado hostil, guerra civil ou ação militar ou paramilitar, entre duas ou mais das seguintes entidades: uma nação, um estado, um governo, um território ou um grupo político ou dirigente organizado. Inclui quaisquer atos ou acontecimentos diretamente associados e ocorridos no decurso de tal conflito ou ação, ou que desencadeiem diretamente tal conflito

ou ação. Esta definição aplica-se independentemente do facto de a guerra ter sido declarada oficial ou formalmente.

**Hospital** Instituição de cuidados intensivos com a função principal de diagnosticar e tratar pessoas doentes e feridas sob a supervisão de *médicos*. Devendo:

1. Estar principalmente dedicados em fornecer serviços de diagnóstico e terapêuticos;
2. Ter departamentos organizados de medicina e de cirurgia; e
3. Estar licenciado, sempre que requerido.

**Inabitável** Uma *catástrofe natural*, incêndio, inundação, roubo, tempestade ou vandalismo que tenha causado danos suficientes (incluindo perda prolongada de energia, gás ou água) e que obrigue, objetivamente, uma pessoa a considerar o *seu domicílio* ou destino inabitável, ou impróprio para utilização.

**Lesão corporal** Dano corporal.

**Clinicamente necessário** O tratamento que é necessário para sua doença, ferimento, ou condição médica, consistente com os seus sintomas, que lhe pode ser disponibilizado em segurança. Este tratamento deve cumprir com os padrões de boas práticas médicas e não a razões de comodidade ou conveniência.

**Médico** Alguém legalmente autorizado a praticar medicina ou medicina dentária. Não abrange o Segurado, um acompanhante, um *familiar*, um *familiar* do acompanhante ou um *familiar* do doente ou da pessoa ferida.

**Nós, nós ou os nossos** AWP P&C SA - Sucursal em Portugal, que opera como Allianz Assistance.

**Operador de viagem** Um agente de viagem, operador turístico, companhia aérea, linha de cruzeiros, hotel, companhia ferroviária ou outro prestador que efetue operações de transporte de pessoas e bagagens.

**Pandemia** Uma epidemia reconhecida ou referida como uma *pandemia* pela Organização Mundial da Saúde (OMS) ou por uma autoridade do governo.

**Processo de adoção** O processo legal obrigatório ou outra formalidade exigida por lei na qual participe como candidato para adotar legalmente uma criança menor.

**Quarentena** Confinamento involuntário obrigatório por ordem oficial de um governo, autoridade pública ou reguladora, ou pelo capitão de um navio comercial no qual o Segurado tenha uma reserva, com o objetivo de impedir a propagação de uma doença contagiosa à qual o Segurado ou um acompanhante foram expostos.

**Reembolso** Dinheiro, crédito ou voucher para utilização em viagens futuras de uma *empresa transportadora*, ou qualquer outro crédito, recuperação ou *reembolso* do seu empregador, de outro segurador, de entidade emissora de cartão de crédito ou de qualquer outra entidade.

**Risco Cibernético** Qualquer perda, dano, responsabilidade, reclamação, custo ou despesa de qualquer tipo direta ou indiretamente causado ou resultante de:

1. Qualquer ato não autorizado, malicioso ou ilegal, ou uma ameaça de tais atos, envolvendo o acesso, processamento, utilização ou operação de qualquer *sistema de computador*;

2. Qualquer erro ou omissão que implique acesso, o processamento, utilização ou a operação de qualquer *sistema de computador*.
3. Qualquer indisponibilidade parcial ou total ou falha de acesso, processamento, utilização, ou operação de qualquer sistema de computador, ou
4. Qualquer perda de utilização, limitação de funcionalidade, reparação, substituição, restauração ou reprodução de quaisquer dados, incluindo qualquer importância relacionada com o valor de tais dados.

**Risco político**

Qualquer tipo de evento, resistência organizada ou ações que pretendam ou impliquem a intenção de derrubar, suplantam ou substituir o governo constitucional ou de facto, incluindo, mas não limitado a:

- Nacionalização
- Confisco;
- Expropriação (incluindo Discriminação Seletiva e Abandono Forçado);
- Privação;
- Requisição
- Revolução;
- Rebelião;
- Insurreição
- Comoção civil assumindo proporção de ou equivalente a uma revolta;
- Usurpação militar ou civil do Poder.

**Riscos cobertos**

Os riscos especificamente subscritos e pelos quais se encontra coberto pela presente *apólice*.

**Sistema de Computador**

Qualquer computador, hardware, software, ou sistema de comunicação ou dispositivo eletrónico (incluindo, mas sem limitar, smartphone, portátil, tablet, dispositivo wearable), servidor, cloud, microcontrolador, ou sistema similar, incluindo qualquer entrada ou saída associada, dispositivo de armazenamento de dados, equipamento de rede, ou instalação de backup.

**Sinistro**

Qualquer acontecimento que seja suscetível de estar garantido pela presente *apólice*. Considera-se que constitui um único *sinistro* ou acontecimento ou série de acontecimentos danosos devidos a uma mesma causa original independentemente do número de sinistrados ou reclamações participadas.

**Transporte público local**

Transportadora local, regional ou de outro sistema de transportes (como comboios e autocarros, metro, ferries, táxis, motorista de aluguer ou outros similares) que o transportem a *si* ou um acompanhante *seu*, menos de 150 quilómetros de distância.

**Vandalismo**

Qualquer ato ilegal que cause intencionalmente danos ou destruição de bens públicos ou privados tangíveis.

**Viagem**

*Sua viagem* para, dentro e/ou fora do local do *seu domicílio* programada para começar na *data de partida* e terminar na *data de regresso*. A reserva deve ser

efetuada junto do *Operador da viagem* a quem adquiriu esta apólice. Não pode incluir viagens com a intenção de receber cuidados de saúde ou tratamento médico de qualquer tipo, nem mudança ou deslocação de ida e volta para o trabalho, e não pode durar mais de 90 (noventa) dias. O âmbito territorial do seu destino será definido nas Condições Particulares do contrato.

**Você ou seu(s), sua(s), Segurado** As pessoas com *domicílio* em Portugal e que estão indicadas como Segurados nas Condições Particulares.

## 2. 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 nos* apresentar um pedido de cancelamento de viagem;
3. Às 23:59 do dia em *que* termina a *viagem*, se *a* terminar mais cedo;
4. Às 23h59 do dia em que *chegou a um hospital* para cuidados adicionais, se terminar *a sua viagem* por razões médicas; ou
5. Às 23:59 do dia 90<sup>th</sup> 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.**

### 3. DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS

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.**

#### A. COBERTURA DE CANCELAMENTO DE VIAGEM

Se a viagem for cancelada ou remarcada 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.

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, escritor, 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. Cessaçãõ do seu contrato de trabalho ou do *acompanhante de viagem* por iniciativa do empregador, em data posterior à da reserva da viagem e subscrição da *apólice*.  
Aplicam-se as seguintes condições:
    - a. A cessação do contrato de trabalho não foi por facto imputável ao trabalhador ou cessado por mútuo acordo;
    - b. O contrato de trabalho a prazo (não temporário ou no decurso do período experimental); e
    - c. Prestação de trabalho há, pelo menos, 12 meses contínuos.
  10. Caso tenha celebrado um contrato de trabalho ou o *acompanhante de viagem*, a prazo e remunerado, em momento posterior ao da reserva da viagem e subscrição da *apólice*, e a prestação do trabalho para o novo empregador coincida com as datas da *viagem*.
  11. Mudança permanente do seu *domicílio* ou o do *acompanhante de viagem* para, pelo menos, 150 quilómetros, devido à transferência do local de trabalho. Esta cobertura inclui a mudança do *domicílio* devido à transferência do local de trabalho do respetivo cônjuge.
  12. 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*.

13. Notificação do *segurado* ou do *acompanhante de viagem* para comparecer num processo de *doação*, durante as datas da *viagem*. a
14. Falta ou impossibilidade de vacinação do *segurado* ou do *acompanhante de viagem* necessária para viajar.
15. *As autoridades do país de destino ou de trânsito recusam um visto de turista a si ou a um acompanhante de viagem.*
16. Roubo dos documentos necessários para a viagem do *segurado* ou *acompanhante de viagem*.  
Aplica-se a seguinte condição:  
a. Apresentação de provas das diligências efetuadas para obter a substituição dos documentos roubados para manter as datas da *viagem*.
17. *Descobre* que está grávida depois de ter adquirido esta *apólice*.
18. *É* necessário assistir ao nascimento de um filho *de* um *membro da família*.
19. *O seu destino torna-se inabitável.*
20. Impossibilidade alojá-lo fora do país de domicílio, como planeado, em virtude da morte, doença grave ou acidente grave de uma pessoa.
21. 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.
22. 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*.
23. *O seu veículo* ou *o de um acompanhante* sofre uma *avaria mecânica* no caminho para o ponto de partida *da sua viagem*.
24. *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.

25. Reprovação no exame final ou a não passagem para o nível seguinte de um estabelecimento educacional credenciado, que frequente como aluno.
26. 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**

## **B. COBERTURA DE INTERRUÇÃO 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. *O seu domicílio torna-se inabitável.*

7. 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.
8. Você ou um acompanhante viajam num avião, comboio, veículo ou navio sequestrado.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Precisa de estar presente no nascimento de um filho de um familiar.
13. O seu destino torna-se inabitável.
14. 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.
15. As autoridades publicas 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.
16. 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.

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

## C. COBERTURA DE ATRASOS DE 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.
  - Se não apresentar recibos, aplica-se o limite diário sem 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.

## D. COBERTURA DE 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 *que 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.

## E. COBERTURA DE ATRASOS DE 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).

## F. COBERTURA MÉDICA/DENTÁRIA DE EMERGÊNCIA 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 adicionais:

- a. O tratamento deve ser clinicamente necessário e deve ser prestado por médico, dentista, hospital ou outro profissional autorizado a praticar medicina ou medicina dentária.
- 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 dentário não urgente.

## G. COBERTURA DE TRANSPORTE DE URGÊNCIA

### IMPORTANTE:

- Se a *sua urgência* for imediata ou implicar risco de vida, procure imediatamente os serviços de emergência locais.
- Não somos, nem devemos ser considerados, um prestador de serviços médicos ou de serviços de emergência médica.
- Agimos em conformidade com todas as leis e regulamentos nacionais e internacionais e os *nossos* serviços estão sujeitos a aprovações pelas autoridades locais apropriadas e a restrições ativas de viagem e regulamentares.

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

Se ficar gravemente doente ou *ferido* ou se desenvolver um problema de saúde (incluindo o diagnóstico de uma doença *epidémica* ou *pandémica*, como a COVID-19) durante a *sua viagem*, pagaremos o transporte de urgência

local desde o local do incidente inicial até um *médico* local ou um centro médico local. Se determinarmos que as instalações médicas locais não são capazes de fornecer tratamento médico adequado:

1. *A nossa* equipa médica consultará o *médico* local para obter as informações necessárias para tomar as decisões adequadas relativamente ao *seu* estado clínico geral;
2. Identificaremos o *hospital* ou outra instalação disponível mais próxima e adequada, tomaremos as providências para o transportar para lá e pagaremos esse transporte; e
3. Asseguramos e pagaremos um acompanhamento *médico* se *determinarmos* que é necessária.

As condições seguintes aplicam-se aos pontos 1, 2 e 3 supra:

- 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* efetuado os preparativos. Não assumiremos qualquer responsabilidade por quaisquer disposições de transporte que não tenham sido autorizadas ou organizadas por *nós*;
- b. Todas as decisões sobre a *sua* evacuação devem ser tomadas por profissionais médicos licenciados nos países onde exercem a *sua* atividade;
- c. *O segurado* deve respeitar as decisões tomadas pelas *nossas* equipas de assistência e médica. Em caso de incumprimento, *o utente* *exonera-nos* efetivamente de qualquer responsabilidade pelas consequências das *suas* decisões e *reservamo-nos* o direito de não fornecer cobertura;
- d. Um ou mais prestadores de serviços de transporte de emergência devem estar dispostos e ser capazes de o transportar do local onde se encontra para o *hospital* ou estabelecimento identificado.

#### **Repatriamento médico (regresso ao domicílio depois de receber assistência médica)**

Em caso de doença ou acidente grave (incluindo o diagnóstico de uma doença *epidémica* ou *pandémica*, como a COVID-19) durante a *sua 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 percurso de regresso da *sua viagem*, menos os gastos recuperáveis dos bilhetes não utilizados. O transporte será efetuado para um dos seguintes destinos:
  - a. *O seu domicílio*;
  - b. Um local à *sua* escolha no *seu* país de domicílio; ou
  - c. Um hospital próximo do seu domicílio ou outro local à sua escolha no *seu* país de domicílio. Em qualquer dos casos, o hospital deve estar disponível para aceita-lo como doente e de ser aprovado pela nossa equipa médica como clinicamente adequado para o seu tratamento.
2. Assumimos um acompanhante médico se a *nossa* equipa médica concluir que é necessária.

**Aplicam-se as seguintes condições:**

- a. **As acomodações especiais devem ser clinicamente necessárias para o seu transporte (por exemplo, se for clinicamente necessário mais do que um lugar para viajar).**
- b. **Você ou alguém em seu nome deve contactar-nos, para que possamos adotar todas as medidas de transporte com 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 *seu* repatriamento devem ser tomadas por médicos nos países onde exercem a *sua* atividade;
- d. Deve cumprir as decisões tomadas pelas *nossas* equipas de assistência e médica. O não cumprimento de qualquer recomendação, seja da nossa equipa 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;

#### **Bilhete de ida e volta de um amigo ou familiar (transporte de um amigo ou familiar para o acompanhar)**

Se o *médico* assistente *lhe* 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 dos dependentes (regresso dos menores e dos dependentes a casa)**

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. *O seu domicílio* ; ou
2. Um local à sua escolha no *seu* país de 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:**

- 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;
- 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.

## **H. SERVIÇOS DE VIAGEM DURANTE A SUA VIAGEM**

Se precisar de serviços de *viagem* durante a *sua* deslocação, estamos disponíveis 24 horas por dia. Com o nosso alcance global e o nosso pessoal multilingue, estamos aqui para o ajudar.

**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.

## 4. 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-existent*s;
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. 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. 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*.

**ATENÇÃO:** 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.

## 5. SINISTROS

Em caso de sinistro deve contactar-nos: (+351) 210 014 256 do estrangeiro, ou 210 014 256 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](mailto:reembolsos.pt@allianz.com) ou contactar-nos através do número de telefone (+351) 210 014 256, 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  
Av. do Brasil, 56, 3º Piso  
1700- 073 Lisboa

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

Na secção de Reclamações terá toda a informação para reclamar se não 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: Avenida do Brasil, n.º 56, 3.º Piso  
1700-073 Lisboa  
Email: [gestao.reclamacoes@allianz-assistance.pt](mailto:gestao.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](http://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: Av. do Brasil, 56 – 3.º piso 1700-073 Lisboa  
E-mail: [provedor.cliente@allianz-assistance.pt](mailto: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 € 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](mailto:geral@cimpas.pt)**

Para mais informações, consulte o sítio de internet do CIMPAS em [www.cimpas.pt](http://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](http://www.asf.com.pt)): Av. da República 76, 1600-205 Lisboa.

## **6.DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **1. Objeto**

a. 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.

b. **Sem prejuízo do referido na alínea anterior, os riscos subscritos na presente apólice apenas serão garantidos, desde que o período total da viagem contratada (independentemente do período efetivamente decorrido até ao momento do sinistro) não exceda mais de 90 (noventa) dias consecutivos.**

c. **A presente apólice apenas é aplicável relativamente a viagens que realize com caráter não profissional.**

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

## 2. Produção de efeitos das coberturas

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

## 3. Âmbito Territorial

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

## 4. Obrigações do Segurador

Para além de outras obrigações resultantes da lei ou da apólice, obrigamo-nos a:

- a. Assegurar o pontual cumprimento e a prestação dos serviços previstos na presente apólice;
- b. Guardar segredo de todas as informações de que tenha tomado conhecimento no âmbito da celebração ou da execução da presente apólice, bem como assegurar o dever de sigilo sobre os administradores, trabalhadores, agentes e demais auxiliares, não cessando com o termo das respetivas funções;
- c. Prestar-lhe os esclarecimentos necessários ao correto entendimento dos procedimentos a adotar em caso de sinistro.

## 5. Obrigações do Tomador do Seguro, do Segurado e do beneficiário

a. Para além de outras obrigações resultantes da lei ou da apólice, o tomador do Seguro obriga-se a:

i. Pagar-nos o prémio estabelecido nas Condições Particulares. A apólice de seguro deve ser subscrita antes do início da viagem.

ii. Declarar com exatidão todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para que possamos apreciar o risco;

iii. Comunicar-nos, durante a vigência do contrato, as alterações do risco respeitantes ao objeto das informações prestadas;

b. Para além de outras obrigações resultantes da lei ou da apólice, o segurado, o tomador do Seguro e/ou o beneficiário obrigam-se ainda a:

i. Obrigam-se, em caso de sinistro, Tomar as medidas e providências ao seu alcance para evitar o agravamento dos danos;

ii. Respeitar os procedimentos em caso de sinistro previstos na presente apólice.

## 6. Declaração inicial do risco

a. **Antes da celebração do contrato, o tomador do seguro está obrigado a declarar com exatidão todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para que possamos apreciar o risco , ainda que a respetiva menção não seja solicitada em questionário por este fornecido.**

b. **Em caso de incumprimento negligente desta obrigação, podemos propor a alteração do contrato ou fazê-lo cessar.**

c. **Em caso de incumprimento doloso desta obrigação, podemos declarar o contrato nulo.**

## 7. Prémio e vencimento do prémio

- a. Como contrapartida das coberturas acordadas, o tomador do seguro obriga-se a pagar-nos o prémio estabelecido nas Condições Particulares.
- b. O prémio corresponde ao período de duração do contrato, sendo devido por inteiro.
- c. O prémio é devido na data da celebração do contrato.

## 8. Falta de pagamento do prémio

- a. **A cobertura dos riscos depende do prévio pagamento do prémio.**
- b. **A falta de pagamento do prémio determina a resolução automática do contrato a partir da data da sua celebração.**
- c. A cessação do contrato de seguro por efeito do não pagamento do prémio, ou de parte ou fração deste, não exonera o Tomador do Seguro da obrigação de pagamento do prémio correspondente ao período em que o contrato haja vigorado, acrescido dos juros de mora devidos.

## 9. Pagamento por terceiro

O prémio pode ser pago, nos termos previstos na lei ou nas Condições Particulares da apólice, por terceiro, interessado ou não no cumprimento da obrigação, aplicando-se o regime jurídico do contrato de seguro.

## 10. Procedimentos em caso de sinistro

- a. Deve participar o sinistro, no prazo fixado no contrato para cada cobertura e garantia ou, na falta deste, nos 8 (oito) dias imediatos àquele em que tenha conhecimento.
- b. Na participação devem ser explicitadas as circunstâncias da verificação do sinistro, as eventuais causas da sua ocorrência e respetivas consequências.
- c. Deve-nos igualmente prestar todas as informações relevantes solicitadas relativas ao sinistro e às suas consequências.
- d. Os pedidos de assistência não solicitados ou que não tenham sido por nós organizados não dão direito a reembolso ou a indemnização de qualquer espécie.
- e. O incumprimento do dever fixado nos alíneas anteriores, dará lugar à redução da nossa prestação atendendo ao dano que tal incumprimento cause.
  - f. A falta de cumprimento ou cumprimento incorreto dos deveres acima mencionados que seja doloso e nos tenha causado dano significativo, dará lugar à perda da cobertura.

## 11. Salvamento

- a. Em caso de sinistro deve empregar os meios ao seu alcance para prevenir ou limitar os danos.
- b. O disposto na alínea anterior aplica-se a quem tenha conhecimento do seguro na qualidade de beneficiário.
- c. **O incumprimento do dever fixado das alíneas anteriores, dará lugar à redução da nossa prestação atendendo ao dano que o seu incumprimento cause.**
- d. **A falta de cumprimento ou cumprimento incorreto dos deveres acima mencionados que seja doloso e nos tenha causado dano significativo, dará lugar à perda da cobertura.**

## 12. Pagamento

- a. Obrigamo-nos a satisfazer a prestação contratual a quem for devida, após a confirmação da ocorrência do sinistro e das suas causas, circunstâncias e consequências.
- b. Para efeito do disposto na alínea anterior, dependendo das circunstâncias, pode ser necessária a prévia quantificação das consequências do sinistro.

### **13. Pluralidade de seguros**

- a. Quando um mesmo risco relativo ao mesmo interesse e por idêntico período esteja seguro por vários seguradores, o tomador do seguro ou o segurado deve informar dessa circunstância todos os seguradores, logo que tome conhecimento da sua verificação, bem como aquando da participação do sinistro.
- b. A omissão fraudulenta da informação referida no número anterior exonera-nos das respetivas prestações.
- c. A presente apólice apenas funciona como complemento de outros contratos de seguro anteriormente celebrados e cobrindo os mesmos riscos .

### **14. Modos de cessação**

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

### **15. Efeitos da cessação**

- a. A cessação do contrato determina a extinção das obrigações entre as partes.
- b. A cessação do contrato não prejudica a nossa obrigação de efetuar a prestação decorrente da cobertura do risco, desde que o sinistro seja anterior ou concomitante com a cessação e ainda que este tenha sido a causa da cessação do contrato.

### **16. Caducidade**

- a. O contrato de seguro caduca nos termos gerais, nomeadamente no termo do período de vigência estipulado.
- b. O contrato de seguro caduca na eventualidade de superveniente perda do interesse ou extinção do risco e sempre que se verifique o pagamento da totalidade do capital seguro para o período de vigência do contrato.

### **17. Revogação**

As partes, por acordo, podem, a todo o tempo, fazer cessar o contrato de seguro.

### **18. Resolução**

- a. 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 retractor ao seu início, sem necessidade de pagamento de qualquer indemnização e sem necessidade de indicar o motivo
- b. O contrato pode ser resolvido por qualquer das partes, havendo justa causa, nos termos gerais.
- c. A ocorrência do sinistro não é uma causa relevante para o efeito previsto na alínea anterior.

## 19. Estorno do prémio por cessação antecipada

- a. Cessando o contrato de seguro antes do período de vigência estipulado há lugar ao estorno do prémio, exceto quando tenha havido pagamento da prestação decorrente de sinistro.
- b. O estorno do prémio é calculado «*pro rata temporis*».

## 20. Comunicações

- a. As comunicações ou notificações previstas nesta apólice consideram-se válidas e eficazes caso sejam efetuadas para a nossa sede social.
- b. Salvo quando forma especial for prevista na presente apólice, as comunicações previstas no presente contrato devem revestir forma escrita ou serem prestadas por outro meio de que fique registo duradouro.
- b. Estamos obrigados a enviar as comunicações previstas no presente contrato se o destinatário das mesmas estiver devidamente identificado no contrato, considerando-se validamente efetuadas se remetidas para o respetivo endereço constante da apólice.

## 21. Sub-rogação e complementaridade

- a. Temos o direito quando tivermos pago a indemnização ou organizado os serviços previstos na apólice de ficar sub-rogado, na medida do montante pago ou do custo dos serviços organizados, nos seus direitos contra terceiro responsável pelo sinistro.
- b. O tomador do seguro, o segurado ou o beneficiário respondem, até ao limite da indemnização paga ou do custo dos serviços que organizámos, por ato ou omissão que prejudique os direitos previstos na alínea anterior.
- c. A sub-rogação parcial não prejudica o direito do segurado ou do beneficiário relativo à parcela de risco não coberto, quando concorra com o segurador contra terceiro responsável. O disposto na alínea anterior não é aplicável:
  - i. Contra si se responder pelo terceiro responsável, nos termos da lei;
  - ii. Contra o cônjuge, pessoa com quem viva em união de facto, seus ascendentes e descendentes que consigo vivam em economia comum, salvo se a responsabilidade destes terceiros for dolosa ou se encontrar coberta por contrato de seguro.
- d. As prestações e indemnizações previstas na apólice são pagas em excesso e complementarmente a outros seguros contratados, indemnizações das empresas transportadoras e operadores de viagem, participações da Segurança Social ou de qualquer outra instituição de previdência de que seja beneficiário.
- e. O segurado obriga-se a promover todas as diligências necessárias à obtenção das prestações e das participações referidas no número anterior e a devolvê-las ao segurador no caso e na medida em que este as houver adiantado.

## 22. Direito de Regresso

- a. Temos o direito de regresso que tiver em relação aos custos de qualquer indemnização paga como consequência de uma ação por parte do lesado, sempre e quando se prove que o dano se deveu a conduta dolosa da sua parte.

b. Podemos igualmente reclamar o valor dos danos e prejuízos causados por si nos casos e situações previstas na apólice e exigir o reembolso dos montantes de indemnizações que tiverem sido pagas a terceiros, por sinistros que não estejam cobertos pela presente apólice.

### **23. Prescrição**

**Os direitos emergentes do contrato de seguro prescrevem no prazo de cinco anos a contar da data em que o titular teve conhecimento do direito, sem prejuízo da prescrição ordinária a contar do facto que lhe deu causa.**

### **24. Lei aplicável**

O presente contrato de seguro rege-se pela lei portuguesa.

### **25. Foro**

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

### **26. Força Maior**

a. Considera-se caso de força maior todo o facto imprevisível ou inevitável, que se produza independentemente da vontade das partes, para o qual estas não tenham contribuído e que impeça ou dificulte extraordinariamente o cumprimento da suas obrigações, designadamente:

- i. Catástrofes naturais, tais como sismos, inundações, raios ou ciclones;
- ii. Acidentes graves, tais como explosões ou derrocadas;
- iii. Atos de guerra, declarada ou não, ou de subversão, ou de declaração de estado de sítio, de alerta ou de emergência;
- iv. Perturbações civis, tais como epidemias, insurreições, revoltas, motins, greves em empresas/entidades terceiras, “lock-out”, manifestações públicas e sociais;
- v. Decisões tomadas pelas autoridades, tais como embargos, proibições ou restrições de toda a natureza, mobilizações parciais ou totais, quarentenas e requisições.

b. Cessa a responsabilidade das partes pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações decorrentes do presente contrato de seguro, ou pelos danos daí decorrentes, quando tal incumprimento ou cumprimento defeituoso resultem diretamente da verificação de caso de força maior tal como atrás definido.

c. Ocorrendo facto que deva ser qualificado como de força maior, as partes deverão desenvolver os seus melhores esforços com vista a adotarem soluções que permitam atingir os fins que se propõe ao celebrar o presente contrato de seguro.

### **27. Política anticorrupção**

a. Nenhuma das partes, respetivos representantes, empregados ou colaboradores, praticará, autorizará ou permitirá por si ou, mediante o seu consentimento ou ratificação, por interposta pessoa, qualquer ato que possa derivar no incumprimento de qualquer lei ou regulamento anticorrupção. Em particular, estão abrangidos por esta proibição todos os pagamentos a funcionários públicos, a representantes da administração pública ou seus familiares ou amigos próximos, que não lhe sejam devidos, sejam ou não contrapartida de ato ou omissão contrários aos deveres do cargo ou da representação.

- b. Nenhuma das partes, seus representantes, empregados, colaboradores ou qualquer terceiro atuando em nome dessa parte poderá, por si ou, mediante o seu consentimento ou ratificação, por interposta pessoa, solicitar ou aceitar da outra parte, seus representantes, empregados, colaboradores ou qualquer terceiro atuando em nome dessa parte, para si ou para terceiro, vantagem patrimonial ou não patrimonial, ou a sua promessa, para um qualquer ato ou omissão que constitua uma violação dos seus deveres contratuais, legais ou funcionais ou que não lhe seja devida pela negociação, celebração ou cumprimento desta apólice.
- c. Nenhuma das partes, seus representantes, empregados, colaboradores ou qualquer terceiro atuando em nome dessa parte poderá, por si ou, mediante o seu consentimento ou ratificação, por interposta pessoa, dar ou prometer à outra parte, seus representantes, empregados, colaboradores ou qualquer terceiro atuando em nome dessa parte, vantagem patrimonial ou não patrimonial que não lhe seja devida pela negociação, celebração ou cumprimento desta apólice ou que constitua uma violação dos seus deveres contratuais, legais ou funcionais.
- d. As partes comprometem-se a notificar imediatamente a outra parte, caso tenham conhecimento ou suspeitem de qualquer situação específica que possa ser enquadrada nos números anteriores e esteja relacionada com a negociação, celebração ou cumprimento desta apólice.
- e. As partes concordam que qualquer violação ou fundada suspeita de violação das regras de anticorrupção constitui fundamento de resolução imediata da presente apólice, sem necessidade de aviso prévio.

## 28. Restrições Económicas e Sanções

**Não assumiremos qualquer cobertura nem somos responsáveis pelo pagamento de qualquer sinistro, sempre que o assumir de tal cobertura ou o pagamento de tal sinistro nos exponha a qualquer sanção, proibição ou restrição procedente de uma resolução da Organização das Nações Unidas ou a sanções, leis, decisões, disposições ou regulamentos comerciais ou económicos nacionais ou internacionais.**

## 29. Disposições diversas

- a. A presente apólice constitui para todos os efeitos, a totalidade do acordo estabelecido entre o segurador e o tomador do seguro quanto à matéria que constitui o seu objeto. **Decorridos 30 (trinta) dias sobre a data da entrega da apólice sem que o tomador do seguro haja invocado qualquer desconformidade entre o acordado e o conteúdo da apólice, só são invocáveis divergências que resultem de documento escrito ou de outro suporte duradouro.**
- b. A não exigência pelo segurador, tomador do seguro ou segurado do cumprimento de algum dos termos, condições e obrigações do presente contrato de seguro não pode ser interpretada como renúncia a quaisquer direitos, não constituindo por isso precedente que altere qualquer disposição do presente contrato de seguro, nem poderá ser considerada como renúncia à exigência do cumprimento da obrigação no futuro, mantendo-se em qualquer caso a obrigação de cumprimento futuro.

## 7. 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

Av. do Brasil, 56, 3.º Piso

1700-073 Lisboa, 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 Assistance.

### 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
<b>Identificação e contactos</b>	Nome, morada, e-mail, telefone.
<b>Outros dados de identificação</b>	Data de nascimento, número de identificação fiscal, número de identificação civil ou de outro documento de identificação, se distinto (passaporte, carta de condução, etc.).
<b>Localização</b>	Referência geográfica do cliente num determinado momento, para prestação do serviço.
<b>Dados de saúde</b>	Dados de saúde no caso de nos solicitar um serviço que funcione em caso de acidente, doença ou morte.
<b>Dados bancários</b>	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
<b>Execução de contrato ou diligências pré-contratuais</b>	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.
<b>Cumprimento de obrigações legais</b>	Para comunicação das faturas emitidas à Autoridade Tributária, para combate ao branqueamento de capitais, respostas a entidades judiciais, de regulação e de supervisão.
<b>Defesa de interesses vitais</b>	Em caso de situações de urgência médica, no âmbito de uma prestação de assistência.
<b>Prossecação de interesses legítimos</b>	Os dados pessoais poderão ser utilizados para fins estatístico-atuariais e de prevenção de fraude.
<b>Gravação de chamadas</b>	Para efeito da monitorização da qualidade do atendimento e para prova das transações comerciais, após obtido o seu consentimento.
<b>Marketing e vendas</b>	Marketing ou venda de novos produtos ou serviços, após obtido o seu consentimento.
<b>Gestão de reclamações e contencioso</b>	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 as pessoas singulares 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
<b>Outras empresas do Grupo Allianz</b>	Nomeadamente à nossa “casa mãe” para efeitos contabilísticos ou regulatórios.
<b>Autoridades judiciais ou administrativas</b>	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.
<b>Resseguradores ou cosseguradores</b>	Para redistribuição do risco através de resseguro ou cosseguro.
<b>Entidades Financeiras</b>	Para efeitos de processamento de qualquer pagamento no âmbito do contrato.

Subcontratantes	Exemplos
<b>Outras empresas do Grupo Allianz</b>	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.
<b>Prestadores de serviço</b>	Para prestar os serviços objeto do contrato (reboques, táxis, serviços de reparação, etc.), empresas de marketing e publicidade.
<b>Provedor do cliente</b>	Caso apresente alguma reclamação no âmbito do contrato de seguro.
<b>Consultores técnicos</b>	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
<b>Direito de acesso</b>	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.
<b>Direito de retificação</b>	Obter a retificação dos dados pessoais inexatos ou a completar os dados pessoais incompletos.
<b>Direito ao apagamento</b>	Apagar os seus dados pessoais dos nossos registos, se já não forem necessários para os objetivos para os quais foram recolhidos.
<b>Direito à limitação do tratamento</b>	Suspender o tratamento ou limitar o âmbito do mesmo a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento.
<b>Direito a retirar o consentimento</b>	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.
<b>Direito à portabilidade</b>	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.
<b>Direito de apresentar uma reclamação</b>	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.
<b>Direito de oposição</b>	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 Assistance 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 Assistance 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 ASSISTANCE

Encarregado da Proteção de Dados

Av. do Brasil, 56 – 3.º Piso

1700-073 Lisboa

E-mail: [dados.pessoais@allianz.com](mailto: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*.

## KLM – Comprehensive – 87533 PRE-CONTRACTUAL INFORMATION

### A. INSURER

The insurance contracts are underwritten by AWP P&C SA - Sucursal em Portugal, which also uses the commercial name of Allianz Assistance, has permanent representation at Av. do Brasil, 56 - 3. It is authorised and regulated by the Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), in France, to exercise Insurance activity in Portugal, under the establishment regime, in the non-life branch, being duly registered for that purpose with the Insurance and Pension Fund Supervisory Authority (ASF) under number 1174.

AWP P&C SA - SUCURSAL IN PORTUGAL is registered to conduct insurance business in Portugal, under the establishment regime.

### B. SUBJECT – MATTER

The insurance policy guarantees, in accordance with the conditions set out in the policy set out in the policy, the payment of expenses for Trip cancellation, Travel interruption, travel delay, baggage, baggage delay, Emergency medical/dental expenses, Emergency Transportation and Travel services during the trip.

Under the present insurance contract, we guarantee certain risks, carrying out the agreed benefits in the event of the occurrence of the loss foreseen in the contract, and the Policyholder undertakes to pay the corresponding premium, as established in the Particular Conditions.

The risks will only be guaranteed by the Insurer for a trip acquired by the KLM and is undertaken by the *Insured person* on a non-business basis.

Under no circumstances does this *policy* cover connecting flights or journeys booked during the stay at the destination indicated in the Particular Conditions.

### C. SCOPE

The covers are valid for journeys to the destination indicated in the Particular Conditions.

### D. EFFECTS OF GARANTIES

The insurance guarantees payment of the costs of Trip cancellation, Travel interruption, travel delay, baggage, baggage delay, Emergency medical/dental expenses, Emergency Transportation and Travel services during the trip.

## E. START AND DURATION OF THE POLICY AND OF INSURANCE COVERAGE

You are only eligible for coverage if we accept your request for insurance. Your policy's coverage effective date and coverage end date are indicated in your Particular Conditions that reflects the contents of the fulfillment package sent to consumers. The policy is effective at 00:00 on the day after we receive the order, and you pay the full premium. The order must be received, and the full premium must be paid on or before the *departure date*.

Coverage is only provided for losses that occur while your policy is in effect.

Except for one-way and same-day return trips, the *departure date* and *return date* that you provided at time of purchase are counted as two separate days of travel when we calculate the duration of your trip.

Your policy ends on the coverage end date listed in your Particular Conditions that reflects the contents of the fulfillment package sent to consumers. However, there are situations where your policy may end on a different date. If your policy was purchased with a one-way booking, your coverage end date will be the *return date* (not to exceed 90 days from the *departure date* shown on your travel documents).

In any event, the earliest of the following dates shall be taken as the basis for its duration:

1. At 23:59 on the day you cancel your policy;
2. At 23:59 on the day you file a trip cancellation claim with us;
3. At 23:59 on the day you end your trip, if you end your trip early;
4. At 23:59 on the day you arrive at a medical facility for further care if you end your trip due to a medical reason; or
5. At 23:59 on the 90<sup>th</sup> day of the trip.

However, if your return travel is delayed due to a covered reason, we will extend your coverage period until the earlier of when you are able to return to your point of origin or primary residence, or until you arrive at a medical facility for further care following a medical repatriation or trip interruption.

**Please note that this policy applies to a single trip and cannot be renewed.**

## F. RISKS THAT MAY BE COVERED

In this section, we describe the different coverages in the policy. We will explain each cover and the specific conditions that must be met for the cover to apply. Please note that exclusions may apply.

### 1. Trip Cancellation coverage

If your trip is canceled or rescheduled for a covered reason listed below, we will reimburse you for your non-refundable trip payments, deposits, cancellation fees, and change fees (less available refunds), up to the maximum benefit for trip cancellation coverage listed in your Coverage Summary. Please note that this coverage only applies before you have left for your trip.

Also, if *you* prepaid for shared *accommodations* and *your traveling companion* cancels their *trip* due to one or more of the *covered reasons* listed below, we will reimburse any additional *accommodation* fees *you* are required to pay.

**IMPORTANT:** *You must notify all of your travel suppliers within 48 hours of discovering that you will need to cancel your trip (this includes being advised to cancel your trip by a doctor). If you notify any travel suppliers later than that and get a smaller refund as a result, we will not cover the difference. If a serious illness, injury, or medical condition prevents you from being able to notify your travel suppliers within that 48-hour period, you must notify them as soon as you are able.*

**Covered reasons:**

1. *You or a traveling companion becomes ill or injured, or develops a medical condition disabling enough to make you cancel your trip (including being diagnosed with an epidemic or pandemic disease such as COVID-19).*

The following condition applies:

- a. *A doctor advises you or a traveling companion to cancel your trip before you cancel it.*
2. *A family member who is not traveling with you becomes ill or injured, or develops a medical condition (including being diagnosed with an epidemic or pandemic disease such as COVID-19).*

The following condition applies:

- a. *The illness, injury, or medical condition must be considered life threatening by a doctor, or require hospitalization.*
3. *You, a traveling companion, family member, or your service animal dies on or after your policy's coverage effective date and before your trip.*
4. *You or a traveling companion is quarantined before your trip due to having been exposed to:*
  - a. *A contagious disease other than an epidemic or pandemic; or*
  - b. *An epidemic or pandemic (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:*
    - i. *The quarantine is specific to you or a traveling companion, meaning that you or a traveling companion must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in quarantine due to an epidemic or pandemic; and*
    - ii. ***The quarantine does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition (ii) applies even if the quarantine order or directive specifically designates you or a traveling companion by name to be quarantined.***
5. *You or a traveling companion is in a traffic accident on the departure date.*

One of the following conditions must apply:

- a. *You* or a *traveling companion* need medical attention; or
  - b. *Your* or a *traveling companion's* vehicle needs to be repaired because it is not safe to operate.
6. *You* are legally required to attend a legal proceeding during *your trip*.

The following condition applies:

- a. The attendance is not in the course of *your* occupation (for example, if *you* are attending in *your* capacity as an attorney, court clerk, expert witness, law enforcement officer, or other such occupation, this would not be covered).
7. *Your primary residence* becomes *uninhabitable*.
8. *You*, a *traveling companion*, or a *family member* serving in the armed forces is reassigned or has personal leave status changed, except because of *war* or disciplinary action.
9. *You* or a *traveling companion* is terminated or laid off by a current employer after *your policy's* purchase date.

The following conditions apply:

- a. The termination or layoff is not *your* or *your traveling companion's* fault;
  - b. The employment must have been permanent (not temporary or contract); and
  - c. The employment must have been for at least 12 continuous months.
10. *You* or a *traveling companion* secures new permanent, paid employment, after *your policy's* purchase date, that requires presence at work during the originally scheduled *trip* dates.
11. *Your* or a *traveling companion's primary residence* is permanently relocated by at least 150 kilometers due to a transfer by *your* or a *traveling companion's* current employer. This coverage includes relocation due to transfer by *your spouse's* current employer.
12. *You* or a *travelling companion* serving as a first responder is called in for duty due to an accident or emergency (including a *natural disaster*) to provide aid or relief during the originally scheduled *trip* dates.
13. *You* or a *traveling companion* receive a legal notice to attend an *adoption proceeding* during *your* trip.
14. *You* or a *traveling companion* is medically unable to receive an immunization required for entry into a destination.
15. *You* or a *traveling companion* is refused a tourist visa by the authorities of the destination or transit country.
16. *Your* or *traveling companion's* travel documents required for the *trip* are stolen

The following condition applies:

- a. *You* must make diligent efforts and provide documentation of *your* efforts to obtain replacement documents through appropriate authorities that would allow you to keep the originally scheduled *trip* dates

17. *You* find out *you* are pregnant after purchasing this *policy*.

18. *You* need to attend the birth of a *family member's* child.

19. *Your* destination becomes *uninhabitable*.

20. Family outside *your* country of residence cannot accommodate *you* during your *trip*, as planned, because someone in their household has died, become seriously ill or *injured*, or developed a serious medical condition.

21. Government authorities order a mandatory evacuation due to a *natural disaster* at *your* destination that is in effect within 24 hours prior to *your* departure date.

The following condition applies:

- a. *Your policy* was purchased prior to public knowledge of the event leading to the mandatory evacuation.

22. *You* or a *traveling companion* legally separates or divorces on or after *your policy's* coverage effective date but before *your* scheduled departure date.

The following condition applies:

- a. *Your policy* was purchased within 14 days of the date of the first *trip* payment or deposit

23. *You* or a *traveling companion's* vehicle experiences a *mechanical breakdown* on the way to the departure point of *your trip*.

24. *You* or a *traveling companion's* primary vehicle intended for transporting *you* or the *travelling companion* to the point of *your trip's* departure or intended to be the primary mode of transportation during *your trip* is stolen.

25. *You* fail the final exam or *you* fail to advance to the next grade level at an accredited educational establishment, where *you* are a student.

26. *Your* tour operator or commercial event organizer cancels *your* multi-day tour or multi-day event that is the main purpose of *your trip* and was purchased prior to *your* departure date due to:

- a. *A natural disaster*;
- b. *Severe weather*.

**NOTE: Coverage is only available for lost, pre-paid, and nonrefundable cost of accommodations for and transportation to and from the cancelled multi-day tour or multi-day event. We will not reimburse you for the cost of the cancelled multi-day tour or multi-day event.**

## 2. Trip Interruption coverage

### Early/Delayed Return

If you have to return earlier or later than your original *return date* due to one or more of the *covered reasons* listed below, we will assist you or reimburse you for, less available refunds, a *travel carrier* ticket(s) for your return travel to your *primary residence* in the same class of service that you originally booked, up to the maximum benefit for early/delayed return coverage listed in your Coverage Summary.

**NOTE: We will not pay or reimburse you for a *travel carrier* ticket(s) for your return travel to your *primary residence* under early/delayed return coverage if we have reimbursed you for the unused non-refundable portion of your original return ticket under trip curtailment coverage.**

### Trip Continuation

If you have to interrupt your *trip* due to one or more of the *covered reasons* listed below, we will assist you in securing transportation arrangements necessary to continue your *trip* and:

- i. pay or reimburse you for, less available *refunds*, the necessary transportation expenses you incur to continue your *trip*, up to the maximum benefit for trip continuation coverage listed in your Coverage Summary;
- ii. reimburse you for additional *accommodation* fees you are required to pay, less available *refunds*, up to the maximum benefit for trip continuation coverage listed in your Coverage Summary, if you prepaid for shared *accommodations* and your *traveling companion* has to end their *trip*.

### Extended Stay

If you have to interrupt your *trip* due to one or more of the *covered reasons* listed below and the interruption causes you to stay at your *destination* (or the location of the interruption) longer than originally planned, we will reimburse you, less available *refunds*, up to the maximum benefit for extended stay coverage listed in your Coverage Summary, for additional *accommodation* and *local public transportation* expenses.

### Covered reasons:

1. You or a *traveling companion* becomes ill or injured, or develops a medical condition disabling enough to make you interrupt your trip (including being diagnosed with an epidemic or pandemic disease such as COVID-19).

The following conditions applies:

- a. A doctor must either examine or consult with you or the traveling companion before you make a decision to interrupt the trip.

- b. You must not have travelled against your home country's government advice or against local authority advice at your trip destination.
- 2. A family member who is not traveling with you becomes ill or injured, or develops a medical condition (including being diagnosed with an epidemic or pandemic disease such as COVID-19).

The following condition applies:

- a. The illness, injury, or medical condition must be considered life threatening by a doctor or require hospitalization.
- 3. You, a traveling companion, family member, or your service animal dies during *your trip*.
- 4. You or a traveling companion is quarantined during your trip due to having been exposed to:
  - a. A contagious disease other than an *epidemic or pandemic*; or
  - b. An *epidemic or pandemic* (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:
    - i. The *quarantine* is specific to you or a traveling companion, meaning that you or a traveling companion must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in quarantine due to an epidemic or pandemic; and
    - ii. The *quarantine* does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition (ii) applies even if the quarantine order or directive specifically designates you or a traveling companion by name to be quarantined.
- 5. You or a *traveling companion* is in a *traffic accident*.
 

One of the following conditions must apply:

  - a. *You or a traveling companion* needs medical attention; or
  - b. The vehicle needs to be repaired because it is not safe to operate.
- 6. Your *primary residence* becomes *uninhabitable*.
- 7. *You or a travelling companion* serving as a *first responder* is called in for duty due to an accident or emergency (including a *natural disaster*) to provide aid or relief during the originally scheduled *trip* dates.
- 8. *You or a traveling companion* is a traveler on a hijacked aircraft, train, vehicle, or vessel.
- 9. *You, a traveling companion, or a family member* serving in the armed forces is reassigned or has personal leave status changed, except because of *war* or disciplinary action.
- 10. *You* miss at least 50% of the length of *your trip* due to one of the following:

- A. A *travel carrier* delay (this does not include a *travel carrier's* cancellation prior to *your departure date*);
  - B. A strike, unless threatened or announced prior to the purchase of *your policy*;
  - C. A *natural disaster*;
  - D. Roads are closed or impassable due to *severe weather*;
  - E. Lost or stolen travel documents that are required and cannot be replaced in time for continuation of *your trip*;
    - i. You must make diligent efforts and provide documentation of *your* efforts to obtain replacement documents through appropriate authorities.
  - F. *Civil disorder*, unless it rises to the level of *political risk*.
11. A *travel carrier* denies *you* or a *traveling companion* boarding based on a suspicion that *you* or a *traveling companion* has a contagious medical condition (including an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19). This does not include being denied boarding due to *your* refusal or failure to comply with rules or requirements to travel or of entry to your destination.
12. You need to attend the birth of a *family member's* child.
13. Your destination becomes *uninhabitable*.
14. Family outside *your* country of residence cannot accommodate *you* during *your trip*, as planned, because someone in their household has died, become seriously ill or *injured*, or developed a serious medical condition.
15. Government authorities order a mandatory evacuation due to a *natural disaster* at *your* destination while *you* are on *your trip*.
- The following condition applies:
- a. *Your policy* was purchased prior to public knowledge of the event leading to the mandatory evacuation.
16. *Your* or a *traveling companion's* vehicle experiences a *mechanical breakdown* during *your trip*, which results in the vehicle being unable to be driven safely.
17. *Your* or a *traveling companion's* vehicle, which serves as a primary mode of transportation during *your trip*, is stolen.

### 3. Travel Delay

If *you* or a *traveling companion's trip* is delayed for one of the *covered reasons* listed below, we will reimburse *you* for the following expenses, less available *refunds*, up to the maximum benefit shown in *your Coverage Summary* for travel delay:

- i. *Your* lost prepaid *trip* expenses and additional expenses *you* incur while and where *you* are delayed for meals, *accommodation*, communication, and transportation, subject to a daily (24 hours) limit listed in *your Coverage Summary*, as follows:
  - If *you* provide receipts, the With Receipts Daily Limit applies.
  - If *you* do not provide receipts, the No Receipts Daily Limit applies.
- ii. If the delay causes *you* to miss the departure of your cruise or tour, necessary transportation expenses to either help *you* rejoin *your* cruise/tour or reach *your* destination.
- iii. If the delay causes *you* to miss the departure of your flight or train due to a *local public transportation* delay on *your* way to the departure airport or train station, necessary transportation expenses to either help *you* reach *your* destination or return home.

**NOTE: We will not reimburse you for any expenses that are your travel carrier's or travel supplier's responsibility.**

The delay must be for at least the Minimum Required Delay listed in *your Coverage Summary* and due to one of the following *covered reasons*:

1. A *travel carrier* delay (this does not include a *travel carrier's* cancellation prior to your *departure date*);
2. A strike, unless threatened or announced prior to the purchase of *your policy*
3. *Quarantine* during *your trip* due to having been exposed to:
  - a. A contagious disease other than an *epidemic* or *pandemic*; or
  - b. An *epidemic* or *pandemic* (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:
    - i. The *quarantine* is specific to *you* or a *traveling companion*, meaning that *you* or a *traveling companion* must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in *quarantine* due to an *epidemic* or *pandemic*; and
    - ii. The *quarantine* does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition (ii) applies even if the quarantine order or directive specifically designates *you* or a *traveling companion* by name to be *quarantined*.
4. A *natural disaster*;
5. Lost or stolen travel documents;
6. Hijacking, except when it is a *terrorist event*;
7. *Civil disorder*, unless it rises to the level of *political risk*; or
8. A *traffic accident*.
9. A *travel carrier* denies *you* or a *traveling companion* boarding based on a suspicion that *you* or a *traveling companion* has a contagious medical condition (including an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19). This does not include being denied boarding due to *your* refusal or failure to comply with rules or requirements to travel or of entry to *your* destination.

#### 4. Baggage coverage

If *your baggage* is lost, damaged, or stolen while *you* are on *your trip*, we will pay *you*, less available *refunds*, the lesser of the following, up to the maximum benefit listed for baggage coverage in *your* Coverage Summary:

- i. Cost to repair the damaged *baggage*; or
- ii. Cost to replace the lost, damaged, or stolen *baggage* with the same or similar item, reduced by 10% for each full year since the original purchase date, up to the maximum of 50% reduction.

The following conditions apply:

- a. *You* have taken necessary steps to keep *your baggage* safe and intact and to recover it;
- b. *You* have filed and retained a copy of a report giving a description of the property and its value with the appropriate local authorities, *travel carrier*, hotel, or tour operator within 24 hours of discovery of the loss;
- c. *You* must file and retain a copy of a police report in case of theft of any one or more *high-value items*;
- d. *You* must provide original receipts or another proof of purchase for each lost, damaged, or stolen item. **For items without an original receipt or a proof of purchase, we will only cover 50% of the cost to replace the lost, damaged, or stolen item with the same or similar item;** and
- e. *You* must report theft or loss of a cellular device to *your* network provider and request to block the device

The following items are not covered:

1. Animals, including remains of animals;
2. Cars, motorcycles, motors, aircraft, watercraft, and other vehicles and related accessories and equipment;
3. Bicycles, skis, and snowboards (except while they are checked with a *travel carrier*);
4. Hearing aids, prescription eyewear, and contact lenses;
5. Artificial teeth, prosthetics, and orthopedic devices;
6. Wheelchairs and other mobility devices;
7. Consumables, medicines, medical equipment/supplies, and perishables;
8. Tickets, passports, deeds, blueprints, stamps, and other documents;
9. Money, currency, credit cards, notes or evidences of debt, negotiable instruments, travelers cheques, securities, bullion, and keys;
10. Rugs and carpets;
11. Antiques and art objects;
12. Fragile or brittle items;
13. Firearms and other weapons, including ammunition;
14. Intangible property, including software and electronic data;
15. Property for business or trade;
16. Property *you* do not own;
17. *High value items* stolen from a car, locked or unlocked;
18. *Baggage* while it is:

- a. Shipped, unless with *your travel carrier*;
- b. In or on a car trailer;
- c. Unattended in an unlocked motor vehicle; or
- d. Unattended in a locked motor vehicle, unless *baggage* cannot be seen from the outside;

19. *Baggage* that is misplaced, forgotten, or lost while in *your* possession.

## 5. Baggage delay

If *your baggage* is delayed by a *travel supplier* during *your trip*, we will reimburse *you* for expenses *you* incur for the essential items *you* need until *your baggage* arrives, up to the maximum benefit shown in *your* Coverage Summary for baggage delay.

The following conditions apply:

- a. *Your baggage* must be delayed for at least the Minimum Required Delay listed under baggage delay in *your* Coverage Summary.
- b. If *you* do not provide receipts, the maximum amount payable is the No Receipts Limit listed in *your* Coverage Summary. Only available for *your* outbound travel (not *your* return travel).

## 6. Emergency Medical/Dental coverage Abroad

If you receive emergency medical or dental care while you are on your trip abroad for one of the following covered reasons, we will reimburse the reasonable and customary costs of that care for which you are responsible, up to the maximum benefit (less the deductible), listed for emergency medical/dental coverage in your Coverage Summary (dental care is subject to the maximum sublimit listed for dental care):

1. While on your trip abroad, you have a sudden, unexpected illness, injury, or medical condition that could cause serious harm if it is not treated before your return home (including being diagnosed with an epidemic or pandemic disease such as COVID-19).
2. While on your trip abroad, you have a dental injury or infection, a lost filling, or a broken tooth that requires treatment.

If you need to be admitted to a *hospital* as an inpatient, we may be able to guarantee or advance payments, where accepted, up to the limit of your emergency medical/dental coverage.

**IMPORTANT:** Please note that this is secondary coverage. If you do not have health insurance or it is known that your health insurance does not provide coverage in the geographical area where your medical emergency is treated, please submit your claim directly to us. Any payment you receive from any other insurance provider or any other entity will be deducted from your claim. If you have health insurance, we would only respond in case of insufficiency or inefficiency.

The following conditions and exclusions apply:

- a. Treatment must be medically necessary and should be provided by a *doctor*, dentist, *hospital* or other professional authorized to practice medicine or dentistry.

- b. This coverage will not pay for any care provided after *your* coverage ends.
- c. This cover does not guarantee any assistance for any illness, *injury* or *medical condition* that did not originate during the *trip* abroad;
- d. This cover does not guarantee non-urgent healthcare or the following particular services or treatments:
  - 1. Elective cosmetic surgery or care;
  - 2. Annual routine exams;
  - 3. Long-term treatments;
  - 4. Allergy treatments (unless the allergic reaction is life threatening);
  - 5. Examinations or treatment related to loss/damage of hearing aids, dentures, spectacles and contact lenses;
  - 6. Physiotherapy, rehabilitation or palliative care (except when necessary for stabilization *you*);
  - 7. Experimental treatment; and
  - 8. Any other non-urgent *medical* or dental care.

## 7. Emergency transportation abroad

### IMPORTANT:

- If your emergency is immediate and life threatening, seek local emergency care at once.
- We are not, and shall not be deemed to be, a provider of medical or emergency services.
- We act in compliance with all national and international laws and regulation, and our services are subject to approvals by appropriate local authorities and active travel & regulatory restrictions.

### Emergency Evacuation (Transporting you to the nearest appropriate medical facility)

If you become seriously ill or injured or develop a medical condition (including being diagnosed with an epidemic or pandemic disease such as COVID-19) while on your trip, we will pay for local emergency transportation from the location of the initial incident to a local doctor or local medical facility. If we determine that the local medical facilities are unable to provide appropriate medical treatment

1. Our medical team will consult with the local doctor to obtain information necessary to make appropriate decisions regarding your overall medical condition;
2. We will identify the closest appropriate available hospital or other appropriate available facility, make arrangements to transport you there, and pay for that transport; and
3. We will arrange and pay for a medical escort if we determine one is necessary.

### The following conditions apply to items 1, 2, and 3 above:

- a. You or someone on your behalf must contact us, and we must make all transportation arrangements in advance. If we did not authorize and arrange the transportation, we will only pay up to what we would have paid if we had made the arrangements. We will not assume any responsibility for any transportation arrangements that we did not authorize or arrange;

- b. All decisions about your evacuation must be made by medical professionals licensed in the countries where they practice;**
- c. You must comply with the decisions made by our assistance and medical teams. If you do not comply, you effectively relieve us from any responsibility and liability for the consequences of your decisions, and we reserve the right to not provide coverage;**
- d. One or more emergency transportation providers must be willing and able to transport you from your current location to the identified hospital or facility;**

#### **Medical Repatriation (Getting you home after you receive care)**

If you become seriously ill or injured or develop a medical condition (including being diagnosed with an epidemic or pandemic disease such as COVID-19) while on your trip and our medical team confirms with the treating doctor that you are medically stable to travel, we will:

1. Arrange and pay for you to be transported via a commercial transportation carrier in the same class of service that you originally booked, unless otherwise medically necessary, for the return leg of your trip, less available refunds for unused tickets. The transportation will be to one of the following:
  - a. *Your primary residence;*
  - b. *A location of your choice in your country of residence; or*
  - c. *A medical facility near your primary residence or in a location of your choice in your country of residence. In either case, the medical facility must be willing and able to accept you as a patient and must be approved by our medical team as medically appropriate for your continued care.*
2. Arrange and pay for a *medical escort* if our medical team determines that one is necessary.

#### **The following conditions apply:**

- a. Special accommodations must be medically necessary for your transportation (for example, if more than one seat is medically necessary for you to travel).**
- b. You or someone on your behalf must contact us, and we must make all transportation arrangements in advance. If we did not authorize and arrange the transportation, we will only pay up to what we would have paid if we had made the arrangements. We will not assume any responsibility for any transportation arrangements that we did not authorize or arrange;**
- c. All decisions about your repatriation must be made by medical professionals licensed in the countries where they practice;**
- d. You must comply with the decisions made by our assistance and medical teams. If you do not comply, you effectively relieve us from any responsibility and liability for the consequences of your decisions, and we reserve the right to not provide coverage;**

- e. **One or more emergency transportation providers must be willing and able to transport you from your current location to your chosen destination.**

#### **Transport to Bedside (Bringing a friend or family member to you)**

If you are told by the treating doctor that you will be hospitalized for more than 72 hours or that your condition is life-threatening during your trip, we will arrange and pay for round-trip transportation in economy class on a travel carrier for one friend or family member to stay with you.

We will, also, pay for this friend's or *your family member's* accommodation expenses during the stay, up to the maximum benefit listed in *your* Coverage Summary.

#### **The following condition applies:**

- a. **You or someone on your behalf must contact us, and we must make all transportation arrangements in advance. If we did not authorize and arrange the transportation, we will only pay up to what we would have paid if we had made the arrangements. We will not assume any responsibility for any transportation arrangements that we did not authorize or arrange.**

#### **Return of Dependents (Getting minors and dependents home)**

If *you* die or are told by the treating *doctor* during *your trip* that *you* will be hospitalized (including being hospitalized due to an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19) for more than 24 hours during *your trip*, we will arrange and pay to transport *your traveling companions* who are under the age of 18, or are dependents requiring *your* full-time supervision and care to one of the following:

1. *Your primary residence; or*
2. *A location of your choice in your country of residence.*

We will arrange and pay for an adult family member to accompany your traveling companions who are under the age of 18 or dependents requiring your full-time supervision and care, if we determine that it is necessary.

Transportation will be on a travel carrier in the same class of service that was originally booked. Available refunds for unused tickets will be deducted from the total amount payable.

#### **The following conditions apply:**

- a. **This benefit is only available while you are hospitalized, or if you die, and if you do not have an adult family member traveling with you that is capable of caring for the travelling companions under the age of 18 or dependents;**
- b. **You or someone on your behalf must contact us, and we must make all transportation arrangements in advance. If we did not authorize and arrange the transportation, we will only pay up to what we would have paid if we had made the arrangements. We will not assume any responsibility for any transportation arrangements that we did not authorize or arrange.**

#### **Repatriation of Remains (Getting your remains home)**

We will arrange and pay for the reasonable and necessary services and supplies to transport your remains to one of the following:

1. A funeral home near your *primary residence*; or
2. A funeral home located in *your country of residence*

**The following conditions apply:**

- a. **Someone on your behalf must contact us, and we must make all transportation arrangements in advance. If we did not authorize and arrange the transportation, we will only pay up to what we would have paid if we had made the arrangements. We will not assume any responsibility for any transportation arrangements that we did not authorize or arrange; and**
- b. **The death must occur while on *your trip*.**

If a *family member* decides to make funeral, burial, or cremation arrangements for you at the location of your death, we will reimburse the necessary expenses up to the amount it would have cost us to transport your remains to a funeral home near *your primary residence*.

### **Search and Rescue**

We will pay the cost of search and rescue activities by a professional rescue team, up to the maximum benefit listed for search and rescue coverage in your Coverage Summary, if you are reported missing during your trip or have to be rescued from a physical emergency.

## **8. Travel services during your trip**

If you need travel services during your trip, we are available 24 hours a day. With our global reach and multi-lingual staff, we are here to help you.

### **Finding a Doctor or Medical Facility**

If you need care from a doctor or medical facility while you are traveling, we can assist you in finding one.

### **Monitoring Your Care**

If you are hospitalized, our medical staff will stay in contact with you and the doctor caring for you. We can also notify your family and your doctor back home of your illness or injury and update them on your status.

### **Lost Travel Documents Assistance**

If your passport or other travel documents are lost or stolen, we can assist you in getting your documents replaced and can help you change your travel arrangements as required.

### **Emergency Language Translation**

We can assist you with translation services in the event you need help in a foreign country.

### **Emergency Cash Assistance**

If your travel is delayed or interrupted and you need extra money to pay for unexpected expenses, we can assist in arranging the transfer of funds from your family or friends.

## Legal Referrals

We can help you find local legal advice if you need it while you are traveling.

## G. GENERAL EXCLUSIONS

This section describes the general exclusions applicable to all coverages under *your policy*. An “exclusion” is something that is not covered by this insurance *policy*, and therefore no payment or service would be available.

This *policy* does not provide any coverage, benefit, or services for any activity that would violate any applicable law or regulation, including without limitation any economic/trade sanction or embargo.

If *you* have traveled against an order or advice against travel issued by *your* home country’s or *trip* destination’s government or local authority, this *policy* excludes any loss directly or indirectly resulting from, arising out of, or related to any reason for or subject of such travel order or advice.

This *policy* does not provide coverage for any loss that results directly or indirectly from any of the following general exclusions if they affect *you*, a *traveling companion*, or a *family member*:

1. Any loss, condition, or event that was known, foreseeable, intended, or expected when *your policy* was purchased;
2. *Pre-Existing medical conditions*;
3. *Your* intentional self-harm or if *you* attempt or commit suicide;
4. Normal, complication-free pregnancy or childbirth, except when and to the extent that normal, complication-free pregnancy or childbirth is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage or trip interruption coverage;
5. Fertility treatments or elective abortion;
6. The use or abuse of alcohol or drugs, or any related physical symptoms. This does not apply to drugs prescribed by a *doctor* and used as prescribed;
7. Acts committed with the intent to cause loss;
8. Operating or working as a crew member (including as a trainee or learner/student) aboard any aircraft or commercial vehicle or commercial watercraft;
9. Participating in or training for any professional or semi-professional sporting competition;
10. Participating in or training for any amateur sporting competition while on *your trip*. This does not include participating in informal recreational sporting competitions and tournaments organized by hotels, resorts, or cruise lines to entertain their guests.
11. Participating in extreme, high-risk sports and activities in general and the following activities in particular:
  - a. Skydiving, BASE jumping, hang gliding, or parachuting;
  - b. Bungee jumping;
  - c. Caving, rappelling, or spelunking;
  - d. Skiing or snowboarding outside marked trails or in an area accessed by helicopter;
  - e. *Climbing sports* or free climbing;
  - f. *Any high-altitude activity*;
  - g. Personal combat or fighting sports;

- h. Racing or practicing to race any motorized vehicle or watercraft;
  - i. Free diving; or
  - j. Scuba diving at a depth greater than 20 meters or without a dive master.
12. An *illegal act* resulting in a conviction, except when *you*, a *traveling companion*, a *family member*, or *your service animal* is the victim of such act;
  13. An *epidemic* or *pandemic*, except when and to the extent that an *epidemic* or *pandemic* is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage, trip interruption coverage, travel delay coverage, or emergency medical/dental coverage;
  14. *Natural disaster*, except when and to the extent that a *natural disaster* is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage, or trip Interruption coverage, or travel delay coverage;
  15. Air, water, or other pollution, or the threat of a pollutant release, including thermal, biological, and chemical pollution or contamination;
  16. Nuclear reaction, radiation, or radioactive contamination;
  17. *War* or *acts of war*;
  18. Military duty, except when and to the extent that *military duty* is expressly referenced and covered under trip cancellation coverage or trip interruption coverage;
  19. *Political risk*;
  20. *Cyber risk*;
  21. *Civil disorder*, except when and to the extent that *civil disorder* is expressly referenced in and covered under trip interruption coverage or travel delay coverage;
  22. *Terrorist events*, except when and to the extent that *terrorist events* are expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage, trip interruption coverage, or travel delay coverage. This exclusion does not apply to Emergency Medical or Emergency Transportation coverage.
  23. Acts, travel alerts/bulletins, or prohibitions by any government or public authority, except when and to the extent that an act, travel alert/bulletin, or prohibition by a government or public authority is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage or trip interruption coverage;
  24. Any *travel supplier's* complete cessation of operations due to financial condition, with or without filing for bankruptcy;
  25. A *travel supplier's* restrictions on any *baggage*, including medical supplies or equipment;
  26. Ordinary wear and tear or defective materials or workmanship; or
  27. An act of gross negligence by *you* or a *traveling companion*.

**IMPORTANT:** *You* are not eligible for reimbursement under any coverage if:

1. *Your travel carrier* tickets do not show travel date(s);
2. The Departure Date and Return Date as shown on the Coverage Summary do not match *your trip's* actual *departure date* and *return date* (does not apply to insurance purchased with a one-way booking); or

*You* intend to receive health care or medical treatment of any kind while on *your* trip.

## H. PREMIUM

The premium is due on the date of conclusion of the contract.

**The coverage of risks depends on the prior payment of the Premium.**

**Failure to pay the premium determines the automatic termination of the contract from the date of its conclusion.**

The value of the premium is the same as in the simulation.

The simulation value are based on a set of assumptions, such as the data you provided and the inexistence of risk aggravating factors. For the data indicated, the premium indicated in the simulation was calculated, which includes tax and parafiscal charges in force on the date of the simulation. The information provided is valid only during the course of each simulation carried out.

## I. INITIAL DECLARATION OF RISK

**Prior to the conclusion of the contract , the Policy Holder is obliged to accurately all the circumstances that he knows and reasonably should have as significant for us to be able to assess the risk, even if the mentioned is not requested in a questionnaire provided.**

**In case of negligent breach of this obligation, we may propose to modify the contract or terminate it.**

**In case of intentional breach of this obligation, we may declare the contract null.**

## J. INSURER'S MAXIMUM LIABILITY

**The maximum liability of the Insurer is limited to the amount of the insured capital in each covered risk, which are attributed per Insured Person or Baggage.**

**The coverages indicated are subject to the limits of indemnity, deductibles, exclusions and waiting periods established in the applicable Contractual Conditions.**

## K. TERMINATION OF CONTRACT

The insurance contract shall terminate under the general terms,, namely by expiry, revocation, and cancellation.

**However, the insured, being a natural person, may terminate , without invoking just cause in the 14 (fourteen) days immediately following the data of subscription of the policy, if there is just cause, the contract may be terminated at any time by the parties.**

The free cancellation of the insurance contract must be notified to the Insurer by e-mail: [travel@allianz-assistance.pt](mailto:travel@allianz-assistance.pt)

The free cancellation of the contract gives rise to the total reversal of the premium, except when there has been payment of any benefit resulting from the claim.

Termination of the contract determines the extinction of the obligations of the Insurer and the Policy Holder.

## L. CLAIMS ACCIDENTS

In the event of a claim, you must contact us: (+351) 210 014 256 from abroad, or 210 014 256 from Portugal, national landline call. Always provide your name, policy number, location and contact telephone number.

Please note that the quality of medical services depends on the level of development of the country where you are receiving treatment.

If you wish to activate any cover, other than Medical/Dental Assistance cover, or Emergency Transport cover, you may send us an email at [reembolsos.pt@allianz.com](mailto:reembolsos.pt@allianz.com) or contact us on the telephone number (+351) 210 014 256, national landline, on working days, between 9:00 and 18:00. **The claim must be reported within a maximum period of 8 (eight) days. After this period, we may charge you for the damages caused by the delay in reporting.**

**If checked-in baggage is lost, misplaced or destroyed on the flight, you must, before leaving the claim area, request "the baggage irregularity report" (P. I. R.) and describe its contents.**

**In case of loss, theft or damage to luggage you must:**

- i. Obtain the carrier's report stating the amount of compensation it assumes as compensation.**
- ii. Report the incident to the police authorities at the place and on the date of occurrence, with information on the list of stolen items and their economic value. A proof of the report must be kept.**

As soon as our Claims Management Department becomes aware of the claim, we will send you a form to complete. We will also inform you of the documents you must provide in order to be compensated for the losses. In any event, the originals of the supporting documents, invoices, receipts, certificates and claims, as well as medical reports or other supporting documents must always be attached, whether related to the framing of the facts in the policy or to the expenses incurred with the claim.

You should send the documents to:

AWP P&C SA, Sucursal em Portugal

Claims Management Department

Av. do Brasil, 56, 3º Piso,

1700- 073 Lisboa

You should always inform us of other insurers who cover the same risks and what procedures have been adopted with them.

In the Claims section you will have all the information to complain if you are not satisfied with the resolution given to your case by the Claims Management Department.

## 1. Function Responsible for Complaints Management

We have a specific organic unit to receive, analyze and reply to complaints, which should be sent for the attention of the Complaints Management Service, to the following contacts:

Address: Avenida do Brasil, n.º 56, 3rd Floor,

1700-073 Lisbon

Email: [gestão.reclamacoes@allianz-assistance.pt](mailto:gestão.reclamacoes@allianz-assistance.pt)

General information regarding the policy on data treatment of Policyholders, Insured Persons, Beneficiaries and injured Third Parties and management of complaints is available at [www.allianz-assistance.pt](http://www.allianz-assistance.pt), in Customer Support, Complaints.

## 2. Customer Provider

Only complaints that have already been assessed by the PWA's Complaints Management Department may be addressed to the Provider.

For the purposes of the present contract, Complainants who wish to request the intervention of the Client's Ombudsman should address their complaints to:

**Customer Provider Address: Av. do Brasil, 56 - 3.º piso 1700-073 Lisboa**

**E-mail: [provedor.cliente@allianz-assistance.pt](mailto:provedor.cliente@allianz-assistance.pt)**

## 3. Arbitration

Arbitration is a procedure by which the parties submit a dispute to the appreciation and judgment of an Arbitration Tribunal, which is responsible for issuing the competent award/arbitral decision.

With the exception of consumer disputes of low economic value (equal to or less than 5,000.00EUR), which are subject to necessary arbitration or mediation, in all other cases, recourse to the Extrajudicial

Dispute Resolution Entities and adherence to arbitration by the Insurer is on a case-by-case basis.

In the event of a consumer dispute the Alternative Dispute Resolution Body in the Insurance sector is:

CIMPAS - Insurance Information, Mediation, Ombudsman and Arbitration Centre, with the following contacts:

**Head Office Address: Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 11 - 9º Esq., 1050-115 Lisboa**

**Telephone: (+351) 213 827 700 (national landline call).**

**Fax: (+351) 213 827 708**

**Email: [geral@cimpas.pt](mailto:geral@cimpas.pt)**

For more information, consult the CIMPAS website at [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)

Specific information on Alternative Dispute Resolution arising from Online Contracting. Without prejudice to the possibility of recourse to CIMPAS - Centre for Information, Mediation, Ombudsman and Arbitration of Insurance, whenever in question is a situation of a contract made exclusively online (via the Internet), for the consumer disputes arising therefrom may be resolved through the European Online Dispute Resolution Platform.

This platform, managed by the European Commission and free of charge, is aimed at consumers who contract exclusively online (via the Internet) and is intended to help them resolve disputes without having to go to court.

#### **4. Supervisory Authority**

We are subject to supervision by:

Supervisory Authority: 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>);

In certain of its own competences, it is also subject to the supervision of the Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões ([www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)): Av. da República 76, 1600-205 Lisbon.

### **M. APPLICABLE LAW AND JURISDICTION**

Pre-contractual relations are established under Portuguese law.

The Insurer proposes the application of Portuguese law to the insurance contract.

Without prejudice to the exceptions provided for in the civil procedural law, the competent court to settle disputes arising from this contract is the one established in the civil law.

### **N. DATA PROTECTION**

#### **1. Who is responsible for the treatment?**

The controller is the natural or legal person who, alone or jointly with others, determines the purposes and means of the processing of personal data.

The controller of your personal data is:

AWP P&C SA - Branch in Portugal

Av. do Brasil, 56, 3rd Floor  
1700-073 Lisbon, Portugal

NIPC/NIF 980 359 546

AWP P&C SA - Sucursal em Portugal, also operates in the Portuguese market under the trade name Allianz Assistance.

## 2. What personal data will be collected?

Personal data means any information relating to an identified or identifiable natural person ("data subject").

We process the following categories of personal data:

Personal details	Examples
<b>Identification and contacts</b>	Name, address, e-mail, telephone.
<b>Other identification data</b>	Date of birth, tax identification number, civil identification number or other identification document if different (passport, driving license, etc.).
<b>Location</b>	Geographical reference of the client at a given moment, for the provision of the service.
<b>Health data</b>	Health data in case you ask us for a service that works in case of accident, illness or death.
<b>Bank details</b>	IBAN to process any payment.

The personal data may be those of the holder himself or of third parties (e.g. beneficiaries of benefits) who have, in some way, authorized its use. The user or policyholder is solely responsible for obtaining the consent of the third party data owners, who are not theirs and submit their consent when purchasing the product or taking out the insurance.

Collecting personal data is a contractual obligation and a necessary requirement for entering into a contract and gaining access to our products and services. The data subject is obliged to provide the personal data, otherwise we may not be able to provide you with the products or services you have requested from us and in which you are interested, or provide you with any assistance during the course of the contract.

Providing your identification data, address and tax identification number is also a legal obligation under the Insurance Contract Act.

## 3. How will we collect and use your personal data?

The personal data collected will be processed for various purposes, as mentioned below, and with your express consent unless the applicable law or regulation does not require obtaining such consent.

Purposes	Examples
<b>Execution of contract or pre-contractual démarches</b>	For taking out insurance, providing services or for the management of any claim reported to us by you or for the management of any occurrence under the contract, accounting and invoicing.
<b>Compliance with legal obligations</b>	For reporting invoices issued to the Tax Authority, for combating money laundering, responses to judicial, regulatory and supervisory bodies.
<b>Defending vital interests</b>	In the event of a medical emergency in the context of providing assistance.
<b>Pursuit of legitimate interests</b>	Personal data may be used for statistical-actuarial purposes and fraud prevention.
<b>Call recording</b>	For the purpose of monitoring the quality of care and for proof of business transactions, after obtaining your consent.
<b>Marketing and sales</b>	Marketing or selling new products or services, after obtaining your consent.
<b>Complaints management and litigation</b>	For complaints and conflict management.

For the above purposes, we may also process personal data received from third parties such as insurance distributors or business partners, judicial or administrative authorities or other insurers or reinsurers.

#### 4. Who will have access to your personal data?

For the purposes indicated, your personal data may be disclosed to third parties. Third parties are natural or legal persons, public authorities, services or bodies other than the data subject, the controller, the processor and persons who, under the direct authority of the controller or the processor, are authorized to process the personal data.

For the purposes indicated, we may also need to use other entities ("processors") to provide certain services, which will only act in accordance with our instructions. Processors are the natural or legal person, public authority, agency or other body which processes personal data on behalf of the controller.

We may disclose your personal data to the following third parties or communicate your personal data to the following subcontractors:

Third Party	Examples
<b>Other Allianz Group companies</b>	Namely to our "mother house" for accounting or regulatory purposes.
<b>Judicial or administrative authorities</b>	In compliance with a legal obligation from the Insurer, namely ASF - Insurance and Pension Funds Supervisory Authority, AT - Tax Authority or the Courts.
<b>Reinsurers or coinsurers</b>	For redistribution of risk through reinsurance or coinsurance.
<b>Financial Entities</b>	For the purpose of processing any payment under the contract.

Subcontractors	Examples
<b>Other Allianz Group companies</b>	In particular to other companies within the insurance undertaking's group which are responsible for handling, on behalf of the controller, claims arising under the insurance contract.
<b>Service providers</b>	To provide the services covered by the contract (trailers, taxis, repair services, etc.), marketing and advertising companies.
<b>Customer Ombudsman</b>	If you make a claim under the insurance contract.
<b>Technical consultants</b>	Technical consultants and auditors, experts, lawyers, credit recoverers and service providers that support the operation of the insurer (IT services, documentation management).

## 5. Where will my personal data be processed?

Your personal data may be processed within and outside the European Economic Area (EEA) by the entities mentioned in Section 4, always taking into account contractual restrictions on confidentiality and security, in accordance with applicable data protection laws and regulations. We will not disclose your personal data to anyone who is not authorized to process it.

Where we transfer your personal data to be processed outside the EEA by another Allianz Group company, we will rely on the binding rules applicable to Allianz, known as the Allianz Privacy Standard (Allianz BCR), which set out adequate protection for personal data and are mandatory for all Allianz Group companies.

Where the binding rules applicable to Allianz do not apply, we will take steps to ensure that the transfer of your personal data outside the EEA receives the appropriate level of protection, similar to the transfer of data within the EEA. You can find out more about such transfers using the contact details provided in Section 8.

## 6. What are your rights with regard to your Personal Data?

Where permitted by applicable law or regulation, you have the following rights:

Rights	Examples
<b>Right of access</b>	obtain confirmation as to whether or not your personal data are processed and in particular the purposes of the processing, the categories of personal data concerned, the recipients or categories of recipients of the data or the period for which the data will be stored, or the criteria used to determine that period.
<b>Right of rectification</b>	Obtain the rectification of inaccurate personal data or the completion of incomplete personal data.
<b>Right to erasure</b>	Delete your personal data from our records if it is no longer required for the purposes for which it was collected.
<b>Right to restriction of processing</b>	Suspend processing or limit the scope of processing to certain categories of data or purposes of processing.
<b>Right to withdraw consent</b>	Withdraw your consent at any time, where your personal data is processed with your consent, without compromising the lawfulness of the processing carried out on the basis of the consent previously given.
<b>Right to portability</b>	Receive your personal data in a structured, commonly used and machine-readable format, and the right to transmit this data to another entity.
<b>Right to lodge a complaint</b>	Make a complaint to the data protection authority, the CNPD - Comissão Nacional de Proteção de Dados, or to our Data Protection Officer.
<b>Right of opposition</b>	In cases permitted by law or regulation in force, oppose, for reasons relating to your particular situation, the processing of personal data concerning you.

You may exercise your rights by using the contact details provided in Section 8. Allianz Assistance will verify your identity by any legally permissible means.

## 7. How long do we keep your personal data?

Personal data will be kept for the period necessary taking into account the purposes for which they are processed. After the expiry of the respective retention period, Allianz Assistance will delete or anonymize data where it is no longer required to be kept for a different purpose which may subsist.

There are cases in which the law requires data to be processed and kept for a minimum period of time, such as for accounting or tax purposes, in which case the law requires data to be kept for a period of 10 years.

However, whenever there is no specific legal obligation, your personal data will be processed for the

period of time necessary to fulfil the purposes for which they were collected, in accordance with the law in force and the guidelines and decisions of the CNPD. This is the case with the management of clients within the scope of an insurance contract, in which case they shall be kept for a period of 5 years, without prejudice to the ordinary limitation period.

### 8. How can you contact us?

If you have any questions about how we handle your personal data, you can contact us on 210 049 200 (national landline call) , or at the following contact details:

ALLIANZ ASSISTANCE

Data Protection Officer

Av. do Brasil, 56 - 3rd Floor

1700-073 Lisboa

E-mail: [dados.pessoais@allianz.com](mailto:dados.pessoais@allianz.com)

### 9. How often we update our privacy policy

We review this privacy policy regularly. We will ensure that the latest version of our privacy policy is available on our *website*.

## O. PLANS OF COVER AND INSURED SUMS

COVERAGE	WHEN IT APPLIES	MAXIMUM BENEFIT
<b>Trip Cancellation Coverage</b>	<b>You have to cancel your trip before you depart.</b>	<b>Up to 1.500 Euros per person Deductible: 25% of the ticket price Minimum 30 Euros Maximum 150 Euros</b>
<b>Early/Delayed Return Coverage</b>	<b>You have to end your trip earlier or later than originally planned and need to recover additional transportation costs for your return home.</b>	<b>Real costs</b>

<b>Trip Continuation Coverage</b>	<b>Your travel plans are interrupted, but you continue your trip.</b>	Real costs
<b>Extended Stay Coverage</b>	<b>Your travel plans are interrupted and you need to recover additional accommodation and transportation costs you have incurred.</b>	Maximum of 100 Euros per day for 10 days per person
<b>Travel Delay Coverage</b>	<b>Your travel plans are delayed while you are on your trip.</b> Maximum reimbursement per 24-hour period of delay: With Receipts Daily Limit – 100 Euros Daily Limit Minimum Required Delay - 4 hours Without Receipts Daily Limit – 50 Euros Daily Limit Minimum Required Delay - 4 hours	Up to 250 Euros per person
<b>Baggage Coverage</b>	<b>Your baggage is lost, damaged, or stolen while on your trip.</b> Maximum benefit for all high value items – 500 Euros	Up to 1000 Euros per person
<b>Baggage Delay Coverage</b>	<b>Your baggage is delayed by an airline, cruise line, or other travel carrier while on your trip.</b> Minimum Required Delay – 12 hours No Receipts Sublimit: 50 Euros (outbound only)	Up to 200 Euros per person
<b>Emergency Medical/Dental Coverage</b>	<b>You have to pay for emergency medical or dental treatment while on your trip.</b> Dental Care maximum sublimit – 300 Euros	Up to 300.000 Euros per person
<b>Emergency Transportation Coverage</b>	<b>Transportation is needed following a medical emergency while on your trip.</b> Search and Rescue sublimit - 1500 Euros <b>Transport to Bedside (Bringing a friend or your family member to you)</b> Maximum of 50 Euros per day for 7 days per person	Real costs
<b>Travel Services during your trip</b>	<b>24/7 assistance in case of personal emergencies during your trip and information services duration of your insurance contract</b> <b>Transportation is needed following a medical emergency while on your trip.</b>	Information only

The above summary is only a brief description of the cover available under your insurance contract. The terms, conditions and exclusions apply to all coverages. Please review your contract carefully for complete information. Definitions of terms in the Definitions section will also apply to this Summary of Coverages.

**IMPORTANT NOTE:**

- Events or situations known or foreseeable at the time of the acquisition of this contract are not covered.
- Your contract does not cover pre-existing medical conditions.
- Any payments you receive from any other insurance provider, or any other entity, will be deducted from your claim.
- Unless otherwise specified, the limits of indemnity stated above are per person named in the Schedule.
- The start date of the contract will be the date of departure of your trip, as indicated in the particular conditions, and the end date of cover and the return date will be the date of return of your trip, as indicated in the particular conditions (**not exceeding 90 days from the date of departure**). Please contact us if you need to make any changes to your dates.
- If your contract was purchased with a one-way booking only, your start date of cover will be the departure date of your trip as shown on your travel documents and the end date of cover will be the return date or 23:59 hours at the latest on the third day after the start of your trip.