

# Seguro Comprehensive (62 dias)

Documento de informação sobre produtos de seguros

Companhia: AWP P&C SA - SUCURSAL EM PORTUGAL Produto: Comprehensive

Apólice nº800.009

As informações pré-contratuais e contratuais completas relativas ao produto são prestadas noutros documentos.

## Qual é o tipo de seguro?

O "Seguro Comprehensive (62 dias)" segura cancelamento da viagem, bagagem e assistência em viagem.



### Que riscos são segurados?

#### Cancelamento

- ✓ Doença grave, acidente grave ou morte da Pessoa Segura ou dos seus Familiares;
- ✓ Cessação de Contrato de Trabalho;
- ✓ Celebração de Contrato de trabalho;
- ✓ Convocatória da Pessoa Segura ou Familiares para transplante de órgão;
- ✓ Convocatória da Pessoa Segura ou Familiares para a realização de uma cirurgia;
- ✓ Complicações graves ocorridas durante a gravidez ou aborto involuntário;
- ✓ Roubo do Bilhete de Identidade ou do Passaporte;
- ✓ Alteração de férias imposta unilateralmente;
- ✓ Quarentena médica;
- ✓ Cancelamento por acompanhante.

Até um máximo de 1.500€ por pessoa, menos a franquia de 25% do preço do bilhete, min. 30€ e máx. 150€. E por roubo do Bilhete de Identidade ou Passaporte até um máximo de 100€ por sinistro.

#### Bagagem

- ✓ Roubo ou perda ou destruição parcial ou total da Bagagem, durante o transporte, por uma empresa de transporte público de passageiros, até um máximo de 800€ por pessoa, menos a franquia de 30€.

#### Assistência

- ✓ Transporte ou repatriamento em caso de doença ou acidente, ilimitado;
- ✓ Transporte ou Repatriamento em caso de morte, ilimitado e preparação do corpo até um máximo de 750€;
- ✓ Prolongamento de estadia em hotel, até um máximo de 50€ por dia e 7 dias;
- ✓ Regresso antecipado por doença ou acidente grave ou morte de um Familiar, ilimitado;
- ✓ Despesas médicas no estrangeiro até um máximo de 15.000€ por pessoa, menos a franquia de 30€;
- ✓ Gastos odontológicos de urgência, até um máximo de 300€ por pessoa, menos a franquia de 30€;
- ✓ Adiantamento de despesas hospitalares, até um máximo de 15.000€ por pessoa;
- ✓ Transmissão de mensagens urgentes, ilimitado;
- ✓ Assistência jurídica no estrangeiro, até um máximo de 5.000€ por pessoa;
- ✓ Envio de medicamentos para o estrangeiro, ilimitado;
- ✓ Despesas de procura e de resgate, até um máximo de 750€ por procura e 750€ por resgate.

Os benefícios anteriores incluem os casos de doenças epidêmicas ou pandêmicas do segurado, como a COVID-19.



### Que riscos não são segurados?

- ✗ Os riscos apenas serão garantidos desde que o período total da viagem contratada (independentemente do período efectivamente decorrido até ao momento do Sinistro) não exceda mais de 62 (sessenta e dois) dias consecutivos.
- ✗ As prestações e indemnizações previstas na Apólice são pagas em excesso e complementarmente a outros seguros contratados, indemnizações dos organizadores da viagem, participações da Segurança Social ou de qualquer outra instituição de previdência de que a Pessoa Segura seja beneficiária.



### Há alguma restrição da cobertura?

#### Principais exclusões:

- ! Qualquer sinistro cuja causa seja conhecida no momento da viagem;
- ! Sinistros que resultem, directa ou indirectamente, de dolo, negligência, culpa ou imprudência do Segurado, bem como qualquer acto fraudulento ou desonesto, ilegal ou que seja contra qualquer proibição ou norma governamental;
- ! Os actos dolosos, a negligência da Pessoa Segura, assim como as lesões auto-infligidas, o suicídio ou a tentativa de suicídio;
- ! Reacção nuclear ou contaminação por armas nucleares ou radioactividade;
- ! Infiltração, poluição, contaminação;
- ! Terramoto, maremoto, inundações, erupções vulcânicas, cinzas vulcânicas, tempestade ciclónica, queda de corpos siderais, meteoritos ou quaisquer outras catástrofes naturais;
- ! Epidemias, pandemias e quarentena, exceto quando expressamente garantido nas secções relativas aos riscos cobertos;
- ! Confinamento, entendido como reclusão ou isolamento obrigatório que se aplica geralmente a uma parte ou à totalidade da população ou amplamente a uma área geográfica, ou que se aplica de acordo com o local de partida, destino ou passagem que o Segurado tem de passar, decretado pelo governo do seu país de origem ou sob parecer da autoridade local correspondente no local de destino ou de passagem durante a sua viagem;
- ! Insolvência financeira ou falha de alguma empresa de transporte, organizadora de viagens ou passeios, hotel ou qualquer outro fornecedor;
- ! Viagens marcadas ou realizadas contra indicação médica;

- ! Custos directos ou indirectos relacionados com doenças terminais diagnosticadas antes da adesão à presente Apólice;
- ! Custos directos ou indirectos relacionados com viagens realizadas com o propósito de efectuar tratamentos, consultas ou reconhecimentos médicos, revisões periódicas, sessões de reabilitação, curas, tratamentos estéticos ou cirurgias cosméticas;
- ! Despesas derivadas de erros ou omissões na reserva da viagem;
- ! Despesas de obtenção, modificação ou renovação de vistos, passaportes ou qualquer outra documentação necessária para a realização de uma viagem;
- ! Sinistros que resultem de confisco, retenção ou destruição por autoridade governamental;
- ! Sinistros que resultem do incumprimento de indicações divulgadas por instituições oficiais ou governamentais devido a: Viagens, incluindo o seu eventual adiamento, com destino a determinado país ou zona geográfica; Greves, motins, condições climatéricas adversas, distúrbios civis ou doenças contagiosas.
- ! Qualquer acto de guerra, civil ou estrangeira, declarada ou não, tumulto popular ou movimentos populares, rebelião, revolução, insurreição, actos de terrorismo ou usurpação de poder por forças militares;
- ! Todo o efeito de uma fonte biológica ou química, substância(s), componente(s) ou acções tomadas directa ou indirectamente com o propósito de alarmar ou destruir a vida humana e/ou criar o pânico publico;
- ! Consumo de álcool, drogas e estupefacientes, salvo os que tenham sido prescritos por um médico e tomados da forma indicada;
- ! Doenças psíquicas, mentais ou nervosas, incluindo depressão, ansiedade ou stress;
- ! Sinistros em que não tenham sido tomadas as acções apropriadas de forma a evitar ou minimizar os riscos cobertos pela presente Apólice.

**Principais restrições:**

- ! A franquia é aplicável ao reembolso.



### Onde estou coberto?

- ✓ As coberturas são válidas para voos com o destino indicado nas Condições Particulares. Todavia, a cobertura de assistência em viagem apenas produzirá efeitos a mais de 30 Km do Domicílio da Pessoa Segura ou a mais de 15 Km se esse Domicilio for nos arquipélagos dos Açores ou na Madeira.



### Quais são as minhas obrigações?

- Pagar ao Segurador o Prémio estabelecido nas Condições Particulares;
- Declarar com exactidão todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para a apreciação do risco pelo Segurador;
- Comunicar ao Segurador, durante a vigência do contrato, as alterações do risco respeitantes ao objecto das informações prestadas;
- Em caso de Sinistro, tomar as medidas e providências ao seu alcance para evitar o agravamento dos danos;
- Observar os procedimentos em caso de Sinistro previstos na presente Apólice.



### Quando e como devo pagar?

O Prémio é pago na data de celebração do contrato. O Prémio corresponde ao período de duração do contrato, sendo devido por inteiro. Os Prémios devem ser liquidados pela sua totalidade, na data em que forem devidos, sem fraccionamento. Não serão aceites liquidações parciais dos Prémios ou respectivas fracções.



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

A cobertura de cancelamento de viagem entra em vigor 24 (vinte e quatro) horas após subscrição da Apólice, subscrição essa que deve coincidir com a data de reserva da viagem junto da Companhia Aérea, e produz efeitos até à data e hora de início da primeira viagem indicada nas Condições Particulares. As coberturas de bagagem e assistência em viagem produzem efeitos entre as datas e horas da viagem indicada nas Condições Particulares. No caso do Tomador do Seguro ter adquirido apenas uma viagem (*one way trip*), as coberturas referidas no número anterior produzem efeitos até às 24 (vinte e quatro) horas do dia de chegada ao destino da viagem indicado nas Condições Particulares.



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

O contrato pode ser resolvido pelas partes a todo o tempo, havendo justa causa, nos termos gerais, através de carta registada com aviso de recepção e sem justa causa, nos 14 (catorze) dias imediatos à subscrição da apólice, desde que a viagem não se inicie entretanto. E dá lugar ao estorno total do Prémio, excepto quando tenha havido pagamento de qualquer prestação decorrente de Sinistro.

# INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS

## KLM - Comprehensive - 62 dias (85.239)

### A. SEGURADOR

Os contratos de seguro são subscritos pela AWP P&C SA – SUCURSAL EM PORTUGAL, enquanto Segurador, com sede em Lisboa, na Avenida do Brasil, nº56 – 3º, 1700-073 Lisboa, contribuinte fiscal n.º 980359546 e matriculada na Conservatória do registo Comercial de Cascais com o mesmo número.

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

### B. ÂMBITO DO SEGURO

O seguro garante o pagamento das despesas de cancelamento de viagem, bagagem e assistência em viagem.

Os riscos apenas serão garantidos pelo Segurador, desde que a viagem adquirida junto da Companhia Aérea KLM não exceda mais de 62 (sessenta e dois) dias consecutivos e seja realizada pela Pessoa Segura com carácter não profissional.

As coberturas são válidas para voos com o destino indicado nas Condições Particulares. Todavia, a cobertura de assistência em viagem apenas produzirá efeitos a mais de 30 Km do Domicílio da Pessoa Segura ou a mais de 15 Km se esse Domicílio for nos arquipélagos dos Açores ou da Madeira.

### C. RISCOS QUE PODEM SER COBERTOS

#### A. Cancelamento de viagem

##### O que está seguro

O reembolso do excesso do valor do bilhete de viagem adquirido à Companhia Aérea e não reembolsado pela mesma, até ao valor do capital seguro, quando a viagem seja cancelada antes da partida por motivo de:

a) Doença grave, acidente grave ou morte da Pessoa Segura ou dos seus Familiares:

Por doença grave entende-se qualquer alteração involuntária do estado de saúde da Pessoa Segura ou dos seus Familiares, diagnosticada por médico.

Por acidente grave entende-se qualquer dano corporal causado à Pessoa Segura, de carácter fortuito, súbito e imprevisto, devido a uma causa exterior à vontade da Pessoa Segura e que, de acordo com opinião médica.

Ambas as situações têm de implicar uma das seguintes:

- Hospitalização com o mínimo de 24 horas e que essa situação aconteça dentro dos 7 (sete) dias prévios à viagem, tornando impossível o início da viagem na data prevista;
- Incapacidade temporária que se mantenha nos 7 (sete) dias prévios à viagem, tornando impossível o início da viagem na data prevista.
- Doenças epidémicas ou pandémicas, como a COVID-19.

Tratando-se de doença, incluindo doenças epidémicas ou pandémicas como a COVID-19, ou acidente grave dos Familiares da Pessoa Segura, estando seguros por esta Apólice ou não, entende-se como grave sempre que implique as suas situações supra mencionadas e risco de morte iminente para os mesmos.

Ficam garantidos os cancelamentos de viagem causados por doenças pré-existentes, sempre que exista um agravamento sobrevindo à data de subscrição da Apólice.

Entende-se por incapacidade temporária, a perda limitada em tempo da capacidade funcional de uma pessoa, diagnosticada por médico e que implique a cessação das actividades habituais básicas, incluindo a profissional, tornando impossível o início da viagem na data prevista e dê lugar a um relatório, seguimento ou tratamento médico.

b) Cessação de Contrato de Trabalho por iniciativa do empregador, em data posterior à da reserva da viagem e subscrição da Apólice. Fica excluído o despedimento por facto imputável ao trabalhador, cessação do contrato de trabalho no decurso do período experimental, a caducidade ou revogação do Contrato de Trabalho, bem como a resolução ou denúncia por iniciativa da Pessoa Segura;

c) Celebração de contrato de trabalho de duração superior a 1 (um) ano com empregador distinto daquele para o qual a Pessoa Segura prestava trabalho no momento da reserva da viagem e subscrição da Apólice, desde que a celebração desse contrato de trabalho ocorra 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;

d) Convocatória da Pessoa Segura ou Familiares para transplante de órgão, sempre que a convocatória para o transplante seja posterior à reserva da viagem e subscrição da Apólice e o transplante ocorra nas datas da viagem ou, ocorrendo antes, torne clinicamente impossível a realização da mesma na data prevista;

e) Convocatória da Pessoa Segura ou Familiares para a realização de uma cirurgia grave: sempre que a convocatória para a realização da cirurgia seja posterior à reserva da viagem e subscrição da Apólice e a mesma ocorra nas datas da viagem ou, ocorrendo antes, torne clinicamente impossível a realização da mesma na data prevista;

f) Complicações graves ocorridas durante a gravidez ou aborto involuntário, ocorridas em data posterior à reserva da viagem e subscrição da Apólice, desde que sejam diagnosticadas por médico e impliquem hospitalização ou acamamento, tornando clinicamente impossível o início da viagem na data prevista. Estão expressamente excluídas as complicações graves ou aborto involuntário ocorridos a partir da 26.ª semana de gestação;

g) Roubo do Bilhete de Identidade ou do Passaporte ocorrido nas 72 (setenta e duas) horas anteriores ao início da viagem, desde que o mesmo seja devidamente participado pela Pessoa Segura aos órgãos de polícia criminal e a impossibilidade de substituição em tempo útil destes documentos torne igualmente impossível o início da viagem na data prevista;

h) Alteração de férias imposta unilateralmente pela entidade patronal do Segurado, desde que esta alteração lhe seja comunicada posteriormente à reserva da viagem e subscrição da Apólice e impossibilite a realização da mesma. O Segurado deverá obter um documento junto da sua entidade patronal que certifique esta alteração. Estão excluídos os casos em que o Segurado seja sócio da empresa ou mantenha vínculos familiares com estes;

i) Quarentena médica do Segurado ou do seu acompanhante antes de iniciar a sua viagem, após indicação de um profissional médico, devido à suspeita de exposição directa a uma doença contagiosa, epidémica ou pandémica como a COVID-19.

j) Cancelamento por acompanhante, inscrito ao mesmo tempo e seguro para o mesmo risco, por qualquer uma das causas referidas nas alíneas anteriores, sendo que por esse motivo a Pessoa Segura tenha que viajar sozinha;

No caso de se verificar qualquer uma das causas supra previstas e a Pessoa Segura pretenda realizar a transferência da viagem para outra pessoa, o Segurador garante os gastos adicionais de alteração do titular da reserva, sempre que o custo dessa alteração seja inferior ao custo de indemnização referente ao cancelamento da viagem.

Indemnização por perdas de noites de hotel: Se em consequência de alguma das razões de cancelamento cobertas, o Segurado não cancelar a viagem mas der entrada no hotel reservado para a sua estadia com atraso relativamente à data inicialmente contratada, o Segurador indemnizá-lo-á, até ao limite do Capital Seguro, pelo valor correspondente aos dias de hotel não usufruídos.

#### **O que não está seguro**

- a) Os acidentes resultantes da participação em apostas, concursos, competições, duelos e rixas (salvo casos de legítima defesa);
- b) A não apresentação, por qualquer causa, dos documentos necessários para viajar, tais como passaportes, vistos ou bilhetes;
- c) Falta ou impossibilidade de vacinação e a impossibilidade médica de efectuar os cuidados necessários para viajar para determinados países;
- d) Parto, tratamentos de fertilidade ou interrupção voluntária da gravidez;
- e) Complicações da gravidez ocorridas e aborto involuntário após a 26.ª semana de gestação;
- f) Quando, antes dos 7 (sete) dias prévios ao início da viagem, a situação de hospitalização ou incapacidade temporária por doença ou acidente grave, tenha terminado;
- g) As patologias não estabilizadas que tenham sido objecto de um diagnóstico ou de um tratamento nos 30 (trinta) dias prévios à reserva da viagem;
- h) As operações não derivadas de uma patologia;
- i) Os custos suplementares ocasionados pelo atraso na comunicação ao Segurador da causa que motiva o cancelamento.

## **B. Bagagem**

#### **O que está seguro**

O Segurador garante, até ao limite do Capital Seguro, o pagamento em excesso e complementarmente de uma indemnização à Pessoa Segura, em consequência de:

- a) Roubo da Bagagem;
- b) Perda ou destruição parcial ou total da Bagagem, durante o transporte, por uma empresa de transporte público de passageiros. A Pessoa Segura deverá solicitar o reembolso à Companhia Aérea, de handling ou empresa de transporte público de passageiros.

#### Limite e cálculo da indemnização

A Indemnização é calculada com base no valor de compra dos objectos sinistrados, subtraído da desvalorização causada pela ida de, uso e desgaste dos mesmos nos termos seguintes:

- a) Bagagem com idade inferior a 1 ano: 15%;
- b) Bagagem com idade superior a 1 ano: 15% no primeiro ano e 5% nos anos seguintes, até ao limite máximo de 75%.

O limite máximo da indemnização para os seguintes objectos é de 50% do Capital Seguro, tendo em consideração os seguintes aspectos:

- a) Jóias, objectos elaborados com metal precioso, pedras preciosas, pérolas e relógios, apenas estão garantidas contra Roubo e se a Pessoa Segura as estiver a usar no momento do Sinistro ou se tiverem sido depositadas em cofre de hotel;
- b) Material fotográfico, cinematográfico, de gravação ou reprodução de som ou imagem, assim como os seus acessórios, peles e espingardas de caça, apenas estão garantidas contra Roubo e se a Pessoa Segura as estiver a usar no momento do Sinistro ou se tiverem sido depositadas em cofre de hotel.

O Capital Seguro constitui a indemnização máxima por Pessoa Segura e por todos os Sinistros sofridos pela Pessoa Segura decorrentes do período da garantia.

No caso de destruição total ou parcial da bagagem, assim como a perda durante o traslado efectuado por uma empresa de transporte, o Segurador complementarmente, até ao limite do Capital Seguro, a indemnização que corresponda à empresa transportadora.

#### **O que não está seguro**

- a) Qualquer roubo, destruição ou perda:
  - i) Causado intencionalmente pela Pessoa Segura ou por sua negligência grave;
  - ii) Resultante de uma decisão das autoridades competentes, durante uma guerra civil ou guerra internacional, declarada ou não, revoltas e motins populares, greves, actos de terrorismo e qualquer efeito causado por uma fonte radioactiva química ou biológica.
  - iii) Causados por mudança de alojamento.
- b) Os Roubos cometidos por funcionários da Pessoa Segura no exercício das suas funções;
- c) Subtracção de objectos deixados sem vigilância em local público;
- d) Destruição resultante de um defeito no objecto, do seu desgaste normal e natural, derrame de líquidos, óleos, colorantes ou matérias corrosivas que façam parte da bagagem da Pessoa Segura;
- e) Destruição de objectos frágeis, cerâmicos, de cristal, porcelana e mármore;

- f) Furto, perda, esquecimento ou simples extravio de objectos;
- g) Subtracção de objectos no interior de um veículo particular, excepto se tratar-se de um veículo de aluguer;
- h) A compra de artigos de primeira necessidade na viagem de regresso ao Domicílio da Pessoa Segura.
- i) Os documentos, bilhetes de identidade, cartões de crédito ou débito, cartões magnéticos, bilhetes de transporte, dinheiro, títulos de valores e chaves;
- j) Bicicletas, espingardas de caça, pranchas de Windsurf, pranchas de Ski ou Snowboard e todo tipo de material desportivo;
- k) Material de carácter profissional;
- l) Instrumentos de música, objectos de arte, antiguidades, colecções e mercadorias;
- m) Óculos, lentes de contacto, próteses e qualquer tipo de aparelhos ortopédicos;
- n) Aparelhos telefónicos e electrónicos assim como os seus acessórios;
- o) Qualquer tipo de material informático.

### C. Assistência em viagem

#### O que está seguro

##### 1. Transporte ou repatriamento em caso de doença ou acidente

No caso da Pessoa Segura sofrer um acidente ou adoecer s subitamente (incluindo doenças epidémicas ou pandémicas, como a COVID-19) no decurso da viagem, o Segurador encarregar-se-á:

- a) Do custo do transporte em ambulância ou outro meio considerado adequado, desde o local da ocorrência até à clínica ou Hospital mais próximo;
- b) Da vigilância por parte da sua equipa médica, em colaboração com o médico assistente da Pessoa Segura, para determinação das medidas convenientes ao melhor tratamento a seguir e do meio mais apropriado para a sua eventual transferência para outro centro hospitalar mais adequado ou até ao seu Domicílio;
- c) Do custo desta transferência pelo transporte mais adequado, até ao centro hospitalar prescrito ou até ao seu Domicílio.
- d) Da organização do repatriamento da Pessoa Segura e dos membros da sua família segurados ou de um acompanhante também seguro, se, por necessidade médica, cuja gravidade será determinada pela equipa médica do Segurador, a Pessoa Segura não puder utilizar o meio de transporte inicialmente previsto para o seu regresso ao Domicílio. Neste caso a Pessoa Segura deverá contactar previamente o Segurador pedindo assistência para o seu caso;
- e) Da organização do transporte até ao destino da viagem inicialmente previsto, se a Pessoa Segura, depois de recuperada, assim como um acompanhante ou os seus familiares seguros, quiserem continuar a viagem, e a saúde da Pessoa Segura o permitir, desde que o custo desta viagem não seja superior ao custo com o transporte de regresso ao seu Domicílio.

Qualquer transporte ou repatriamento sanitário, e eventual acompanhamento médico, deve efectuar-se com o prévio acordo entre o médico assistente da Pessoa Segura e a equipa médica do Segurador. O meio de transporte a utilizar será definido pela equipa médica do Segurador.

##### 2. Transporte ou Repatriamento em caso de morte

O Segurador assumirá o pagamento:

- a) Dos gastos de transporte do corpo, desde o lugar do falecimento até ao lugar da sua exumação em Portugal;
- b) Os gastos de acondicionamento necessário para o transporte do corpo, até ao limite do Capital Seguro;
- c) As despesas de transporte em comboio de 1.ª classe ou de avião em classe turística para o regresso dos Familiares da Pessoa Segura ou de um acompanhante, na medida em que os meios inicialmente previstos para o seu regresso não possam ser utilizados devido ao repatriamento da Pessoa Segura.

##### 3. Prolongamento de estadia em hotel

Se após a ocorrência de doença súbita (incluindo doenças epidémicas ou pandémicas, como a COVID-19) ou acidente, o estado da Pessoa Segura, de acordo com opinião médica, não justificar hospitalização mas também não permitir o seu transporte ou repatriamento imediato para o Domicílio, o Segurador encarregar-se-á das despesas com a estadia da Pessoa Segura e de um acompanhante, a partir do momento em que não seja possível utilizar a estadia inicialmente prevista para a viagem e até ao momento em que o transporte ou repatriamento seja possível, tudo dentro do limite do Capital Seguro.

##### 4. Regresso antecipado por doença ou acidente grave ou morte de um Familiar

O Segurador garante o pagamento de um bilhete de comboio de 1.ª classe ou avião em classe turística, para que a Pessoa Segura e cônjuge ou unido de facto, ascendente, descendente ou irmãos, possam regressar ao seu Domicílio em caso de doença grave, acidente grave ou morte de um Familiar da Pessoa Segura.

Por doença grave entende-se qualquer alteração involuntária do estado de saúde do Familiar da Pessoa Segura, diagnosticada por médico e que implique necessidade de hospitalização (incluindo doenças epidémicas ou pandémicas, como a COVID-19).

Por acidente grave entende-se qualquer dano corporal causado ao Familiar da Pessoa Segura, de carácter fortuito, súbito e imprevisto, devido a uma causa exterior à vontade da Pessoa Segura e que, de acordo com opinião médica, implique necessidade de hospitalização.

A pedido da Pessoa Segura ou dos familiares em causa, o bilhete que permita o regresso ao Domicílio, poderá ser substituído por um bilhete de ida e volta para um único membro da família.

Não serão reembolsados os regressos antecipados não solicitados ou que não tenham sido organizados pelo Segurador.

A Pessoa Segura deverá facultar ao Segurador os documentos justificativos da causa de regresso antecipado, nomeadamente relatórios médicos.

##### 5. Despesas médicas no estrangeiro

Se em consequência de acidente ou doença súbita ocorrida durante a viagem, a Pessoa Segura necessitar assistência médica, cirúrgica, farmacêutica ou hospitalar no estrangeiro, o Segurador suportará, até ao limite do Capital Seguro:

- a) As despesas e honorários médicos e cirúrgicos;
- b) Os gastos farmacêuticos prescritos por médico;
- c) Os gastos de hospitalização, até ao momento em que o repatriamento da Pessoa Segura seja clinicamente possível e aconselhável.

Estão incluídas, até ao limite do Capital Seguro, as despesas decorrentes do diagnóstico de uma doença epidémica ou pandémica como a COVID-19, desde que o Segurado não tenha viajado contra o conselho do Governo do seu país de origem ou contra o conselho da Autoridade Local correspondente no seu destino de viagem.

Esta garantia fica condicionada à prévia intervenção da Seguradora Social ou qualquer outro organismo obrigado a prestar assistência, de cuja existência se obriga a Pessoa Segura a facultar dados ao Segurador.

A pessoa Segura deverá obter o Cartão Europeu Seguro de Doença (CESD) sempre que se desloque para um dos estados membros da União Europeia, Islândia, Liechtenstein, Noruega ou Suíça.

#### 6. Gastos odontológicos de urgência

O Segurador garante, até ao limite do Capital Seguro, o reembolso de gastos odontológicos que se produzam fora do país do Domicílio e que por infecção, traumatismo ou dor, requeiram um tratamento de urgência.

#### 7. Adiantamento de despesas hospitalares

O Segurador garante, a título de adiantamento e até ao limite do Capital Seguro, as despesas hospitalares, quando a Pessoa Segura se encontre hospitalizada e o seu internamento se preveja de duração superior a 5 (cinco) dias [ou 3 (três) dias em caso de menores ou incapacitados], em consequência de um sinistro coberto por esta Apólice.

O Segurador, antes de proceder ao adiantamento destas despesas, reserva-se ao direito de solicitar à Pessoa Segura garantia bastante.

No prazo máximo de três meses após o adiantamento efectuado pelo Segurador, a Pessoa Segura deverá devolver ao Segurador a importância adiantada por este.

Se a Pessoa Segura não devolver ao Segurador o valor das despesas adiantadas, este reserva-se ao direito de exigir da Pessoa Segura, para além do valor adiantado, o pagamento de juros de mora até integral e efectivo pagamento.

#### 8. Transmissão de mensagens urgentes

O Segurador, na sequência de um Sinistro coberto pela Apólice, encarregar-se-á de transmitir mensagens urgentes de que seja incumbido pela Pessoa Segura, bem como de suportar os custos com as mensagens urgentes que a Pessoa Segura transmita directamente. Neste último caso, o Segurador apenas suportará os gastos que derivem da transmissão de mensagens urgentes após apresentação pela Pessoa Segura da factura correspondente e justificação da urgência da mensagem.

#### 9. Assistência jurídica no estrangeiro

O Segurador garante, até ao limite do Capital Seguro, o pagamento das despesas necessárias à defesa legal da Pessoa Segura perante qualquer tribunal, em consequência de facto ocorrido no decurso da viagem.

A assistência jurídica no estrangeiro apenas poderá ser accionada desde que os factos que sejam imputados à Pessoa Segura não sejam passíveis de sanção penal no país onde se encontre.

Os factos relacionados com a actividade profissional da Pessoa Segura, os factos dolosos, a utilização de veículos a motor e a responsabilidade contratual estão excluídos desta garantia.

Não abrange as taxas de justiça em processo-crime e todo e qualquer encargo de natureza penal.

É acessória da cobertura de assistência, não constituindo uma garantia de protecção jurídica autónoma.

#### 10. Envio de medicamentos para o estrangeiro

O Segurador garante as despesas com o envio, para o local no estrangeiro onde a Pessoa Segura se encontre, dos medicamentos indispensáveis de uso habitual da mesma e não existentes no local ou que aí não tenham sucedâneos.

No entanto, a responsabilidade da Seguradora termina se, de acordo com informação do INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde o medicamento não existir no mercado português.

#### 11. Despesas de procura e de resgate

O Segurador suportará ou reembolsará, mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos e até ao limite do Capital Seguro, os custos de procura/resgate da Pessoa Segura no mar ou na montanha.

### **O que não está seguro**

Consideram-se expressamente excluídas de todas as garantias da cobertura de assistência em viagem, as prestações que não tenham sido solicitadas ao Segurador ou que tenha sido organizadas directamente pela Pessoa Segura, sem o acordo prévio do Segurador, salvo os casos de força maior ou impossibilidade material demonstrada.

Ficam expressamente excluídas da assistência em viagem as seguintes situações:

- a) Os sinistros ocorridos em caso de guerra, declarada ou não, motins, movimentos populares ou de natureza similar, excepto nos casos em que a Pessoa Segura seja surpreendida pelo início do conflito no estrangeiro. Neste caso as garantias do seguro cessarão 14 dias após o início do conflito;
- b) As actividades relacionadas com a prática de tiro com zarabatana, tiro com arco, passeios em balão de ar quente, windsurf, kitesurf, navegação em barco à vela ou a motor, pesca, bicicleta de montanha, canoa, kayak, montanhismo, orientação, excursões a cavalo, quads, excursões em veículos 4x4, karts, trekking, paintball, motos de água, ultraligeiro, helicóptero, ski aquático, rafting, parapente, paraquedismo, snowboard, ski, surf. A prática de todo o tipo de desporto a título profissional, remunerado ou não remunerado, em competição ou em treino. Os Sinistros ocorridos durante a participação num desporto aéreo, incluindo queda livre, parapente e asa-delta, ou qualquer um dos seguintes desportos: skeleton, bobsleigh, sky-jumping, montanhismo, escalada, mergulho, bungee-jumping, sky-diving ou actividades associadas à espeleologia;
- c) Qualquer tipo de viagem com fins terapêuticos;
- d) A busca e resgate de pessoas no mar, montanha ou zonas desertas;
- e) Custos com enterro ou cerimónia fúnebre;
- f) Consequências do tratamento de uma doença não curada e da qual a Pessoa Segura não esteja restabelecida no momento do início da viagem, ou que, de acordo com a equipa médica do Segurador, estivesse contra-indicada a realização dessa viagem;
- g) Os repatriamentos ou transportes sanitários efectuados em consequência de doenças psíquicas que não requeiram internamento no hospital de destino superior a 24 horas.

Ficam expressamente excluídas da garantia de despesas médicas as seguintes situações:

- a) Doenças Pré-existentes, conhecidas ou não pelo segurado. Ficam abrangidos os agravamentos consequentes de doenças Pré-existentes que possam existir durante a viagem;
- b) Tratamento de doenças previamente conhecidas;
- c) Tratamentos de Spa, Terapia Solar, helioterapia, Tratamento de Emagrecimento, termas, rejuvenescimento ou qualquer tratamento estético e de bem-estar;
- d) Implantes, Próteses ortopédicas, ortópticas ou outras, e os respectivos custos de colocação/ desenvolvimento, bem como os custos de reabilitação e de fisioterapia;
- e) Custos de vacinação, de tipo odontológico e derivados de qualquer tratamento não urgente;
- f) Os gastos de contraceção e interrupção voluntária da gravidez;
- g) Despesas que, segundo a equipa médica do Segurado, estejam contra-indicadas com a patologia que a Pessoa Segura apresenta;
- h) Gastos produzidos a menos de 30 Km do Domicílio da Pessoa Segura ou de 15 Km se se tratar dos arquipélagos dos Açores ou da Madeira;
- i) Despesas de medicina preventiva;
- j) Os gastos relativos a alguma doença crónica ou complicação da gravidez;
- k) Os gastos produzidos por tratamentos iniciados no país de origem;
- l) Os gastos relativos a qualquer doença do foro mental;
- m) As consequências de doenças ou lesões inofensivas que possam ser tratadas no local de destino da viagem sem qualquer inconveniente para a Pessoa Segura;
- n) Custos derivados de tratamentos Homeopatas, Osteopatas, Naturopatas e outros tratamentos directa ou indirectamente relacionados a medicinas tradicionais ou alternativas;
- o) Qualquer gasto ocorrido após a data fim da viagem.

#### **D. EXCLUSÕES APLICÁVEIS A TODOS OS RISCOS COBERTOS**

Estão sempre excluídas as seguintes situações:

- Qualquer sinistro cuja causa seja conhecida no momento de compra da viagem;
- Sinistros que resultem, directa ou indirectamente, de dolo, negligência, culpa ou imprudência do Segurado, bem como qualquer acto fraudulento ou desonesto, ilegal ou que seja contra qualquer proibição ou norma governamental;
- Os actos dolosos, a negligência da Pessoa Segura, assim como as lesões auto-infligidas, o suicídio ou a tentativa de suicídio;
- Reacção nuclear ou contaminação por armas nucleares ou radioactividade;
- Infiltração, poluição, contaminação
- Terramoto, maremoto, inundações, erupções vulcânicas, cinzas vulcânicas, tempestade ciclónica, queda de corpos siderais, meteoritos ou quaisquer outras catástrofes naturais;
- Epidemias, pandemias e quarentena, exceto quando expressamente garantido nas secções relativas aos riscos cobertos;
- Confinamento, entendido como reclusão ou isolamento obrigatório que se aplica geralmente a uma parte ou à totalidade da população ou amplamente a uma área geográfica, ou que se aplica de acordo com o local de partida, destino ou passagem que o Segurado tem de passar, decretado pelo governo do seu país de origem ou sob parecer da autoridade local correspondente no local de destino ou de passagem durante a sua viagem;
- Insolvência financeira ou falha de alguma empresa de transporte, organizadora de viagens ou passeios, hotel ou qualquer outro fornecedor;
- Viagens marcadas ou realizadas contra indicação médica;
- Custos directos ou indirectos relacionados com doenças terminais diagnosticadas antes da adesão à presente Apólice;
- Custos directos ou indirectos relacionados com viagens realizadas com o propósito de efectuar tratamentos, consultas ou reconhecimentos médicos, revisões periódicas, sessões de reabilitação, curas, tratamentos estéticos ou cirurgias cosméticas;
- Despesas derivadas de erros ou omissões na reserva da viagem;
- Despesas de obtenção, modificação ou renovação de vistos, passaportes ou qualquer outra documentação necessária para a realização de uma viagem;
- Sinistros que resultem de confisco, retenção ou destruição por autoridade governamental;
- Sinistros que resultem do incumprimento de indicações divulgadas por instituições oficiais ou governamentais devido a:
  - i) Viagens, incluindo o seu eventual adiamento, com destino a determinado país ou zona geográfica;
  - ii) Greves, motins, condições climatéricas adversas, distúrbios civis ou doenças contagiosas.
- Qualquer acto de guerra, civil ou estrangeira, declarada ou não, tumulto popular ou movimentos populares, rebelião, revolução, insurreição, actos de terrorismo ou usurpação de poder por forças militares;
- Todo o efeito de uma fonte biológica ou química, substância(s), componente(s) ou acções tomadas directa ou indirectamente com o propósito de alarmar ou destruir a vida humana e/ou criar o pânico publico;

- Consumo de álcool, drogas e estupefacientes, salvo os que tenham sido prescritos por um médico e tomados da forma indicada;
- Doenças psíquicas, mentais ou nervosas, incluindo depressão, ansiedade ou stress;
- Sinistros em que não tenham sido tomadas as acções apropriadas de forma a evitar ou minimizar os riscos cobertos pela presente Apólice.

## **E. PRÉMIO**

O prémio é devido na data de celebração do contrato.

A cobertura dos riscos depende do prévio pagamento do Prémio.

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

O valor do prémio é o constante da simulação.

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

## **F. DEVER DE DECLARAÇÃO INICIAL DO RISCO**

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

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

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

## **G. RESPONSABILIDADE MÁXIMA DO SEGURADOR**

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

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

## **H. INÍCIO E DURAÇÃO DO CONTRATO E DAS COBERTURAS**

A cobertura de cancelamento de viagem entra em vigor 24 (vinte e quatro) horas após subscrição da Apólice, subscrição essa que deve coincidir com a data de reserva da viagem junto da Companhia Aérea, e produz efeitos até à data e hora de início da primeira viagem indicada nas Condições Particulares.

As coberturas de bagagem e assistência em viagem produzem efeitos entre as datas e horas da viagem indicada nas Condições Particulares.

No caso do Tomador do Seguro ter adquirido apenas uma viagem (one way trip), as coberturas referidas no número anterior produzem efeitos até às 24 (vinte e quatro) horas do dia de chegada ao destino da viagem indicado nas Condições Particulares.

## **I. CESSAÇÃO DO CONTRATO**

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

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

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

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

A livre resolução do contrato de seguro deve ser notificada ao Segurador através do e-mail [info@allianz-assistance.pt](mailto:info@allianz-assistance.pt).

## **J. RECLAMAÇÕES**

### **A. Função Responsável pela Gestão de Reclamações**

O Segurador dispõe 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, através dos seguintes meios:

Morada:  
Allianz Global Assistance  
Gestão de reclamações  
Av. do Brasil, 56, 3º Piso  
1700-073 Lisboa

Telf: 210049206  
E-mail: [gestao.reclamacoes@allianz-assistance.pt](mailto:gestao.reclamacoes@allianz-assistance.pt)

A informação geral relativa à política de tratamento 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).

#### **B. Provedor do Cliente**

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

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

Allianz Global Assistance  
A/C Provedoria do Cliente  
Av. do Brasil, 56 – 3.º piso 1700-073 Lisboa

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

A informação geral relativa à gestão de reclamações encontra-se disponível para consulta em [www.allianz-assistance.pt](http://www.allianz-assistance.pt).

#### **C. Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões**

Podem ser apresentadas igualmente reclamações no âmbito do presente contrato à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões ([www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)).

#### **K. LEI APLICÁVEL E FORO**

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

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

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

#### **L. AUTORIDADE DE SUPERVISÃO**

O Segurador está sujeito à supervisão da *Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)*, em França, sem prejuízo das competências próprias da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões nesta matéria.

#### **M. ARBITRAGEM**

A gestão de reclamações pelo Segurador não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios - Entidades de RAL ([www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)). Com exceção dos conflitos de consumo de reduzido valor económico, que estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação, nos restantes casos, o recurso às Entidades RAL e a adesão à arbitragem pelo Segurador é casuística.

Sem prejuízo do acima mencionado, os direitos emergentes do presente contrato 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.

#### **N. DADOS PESSOAIS**

##### **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 Global Assistance.

### 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. No caso de ser contratada uma cobertura de acidentes pessoais com beneficiários em caso morte, é ainda obrigatória por lei a submissão dos seguintes dados: nome, número de identificação civil ou de outro documento de identificação, se distinto, número de identificação fiscal do segurado e do beneficiário e ainda a morada deste.

### 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 efeitos de registo central dos seguros de vida e de acidentes pessoais, 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.

### 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 pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento.

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

Terceiros	Exemplos
<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.
<b>Prestadores de serviço</b>	Para prestar os serviços objeto do contrato (reboques, táxis, serviços de reparação, etc.), empresas de marketing e publicidade.

  

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>Provedor do cliente</b>	Caso apresente alguma reclamação no âmbito do contrato de seguro.

#### 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 anterior, 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 processá-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. As regras vinculativas aplicáveis à Allianz podem ser consultadas [aqui](#).

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 infra.

#### 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 infra. A Allianz Global Assistance verificará a sua identidade por qualquer meio legalmente admissível.

#### **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 Global 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.

#### **Como nos pode contactar?**

Se tiver alguma questão sobre como tratamos os seus dados pessoais, pode contactar-nos através do número 210 049 200, ou através dos seguintes contactos:

ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE  
Encarregado da Proteção de Dados

Av. do Brasil, 56 – 3.º Piso  
1700-073 Lisboa

E-mail: dados.pessoais@allianz.com

#### **Com que frequência atualizamos a nossa política de privacidade?**

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

## **O. PLANOS DE COBERTURAS E CAPITALS SEGUROS**

<b>Coberturas</b>	<b>Capitais Seguros</b>	<b>Franquias</b>
<b>CANCELAMENTO DE VIAGEM</b>		
Cancelamento de viagem (por Pessoa Segura)	1.500 €	25% do preço do bilhete, Min.
Por roubo do Bilhete de Identidade ou Passaporte (por Sinistro)	100 €	30 € e Máx. 150 €
<b>BAGAGEM</b>		
Roubo, perda e/ou destruição total ou parcial (por Pessoa Segura)	800 €	30 €
<b>ASSISTÊNCIA EM VIAGEM</b>		
Transporte ou repatriamento em caso de doença ou acidente	Ilimitado	-
Transporte ou repatriamento em de morte	Ilimitado	-
Preparação do corpo	750€	-
Prolongamento de estadia em Hotel	50 € p/ dia, máx.: 7 dias	-
Regresso antecipado por doença ou acidente grave ou morte de um Familiar	Ilimitado	-
Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização no estrangeiro	15.000 €	30 €
Gastos odontológicos de urgência	300 €	30 €
Adiantamento de despesas hospitalares	15.000 €	-

Transmissão de mensagens urgentes	Ilimitado	-
Assistência jurídica no estrangeiro	5.000 €	-
Envio de medicamentos para o estrangeiro	Ilimitado	-
Despesas de procura e de resgate		
Procura	750 €	-
Resgate	750 €	-

## Condições Gerais da Apólice

### Capítulo I

#### Definições e objecto do contrato

##### Artigo preliminar

1. Entre a AWP P&C SA – Sucursal em Portugal, com sede na Av. do Brasil, N.º 56 – 3.º Piso, 1700-073 Lisboa, contribuinte n.º 980 359 546, adiante designada por Segurador, e o Tomador do Seguro mencionado nas Condições Particulares, estabelece-se um contrato de seguro que se regula pelas presentes Condições gerais e pelas Condições Particulares.

2. A individualização do presente contrato é efectuada nas Condições Particulares, com, entre outros, a identificação das partes e do respectivo domicílio ou sede e a determinação do prémio ou a fórmula do respectivo cálculo.

##### Artigo 1.º - Definições

1. No presente contrato, os termos e expressões abaixo indicados terão o significado que a seguir lhes é apontado:

- a) **Acidente:** o acontecimento fortuito, súbito e anormal devido a causa exterior e violenta, estranha à vontade do Tomador de Seguro, do Beneficiário ou da Pessoa Segura, ocorrido durante a viagem da Pessoa Segura e que nesta origine lesões corporais passíveis de constatação médica objectiva, determinantes da sua invalidez permanente ou morte.

Não se consideram acidentes as afecções alérgicas e as doenças em geral, isto é, toda a alteração de saúde cuja origem não seja atribuída a um traumatismo, bem como as afecções e invalidez não controláveis por um exame médico ou relacionadas com uma afecção nervosa ou mental que não apresente sintomas específicos que tornem o diagnóstico inequívoco e indiscutível;

- b) **Apólice:** documento escrito que titula e prova a existência do contrato de seguro celebrado entre o Tomador do Seguro e o Segurador.
- c) **Bagagem:** vestuário e objectos de higiene pessoal normalmente transportados em viagem, bem como as respectivas malas, sacos ou outros volumes análogos;
- d) **Capital Seguro:** valor máximo da prestação a suportar pelo Segurador;
- e) **Condições Gerais:** conjunto de disposições contratuais que definem o enquadramento e os princípios gerais do contrato de seguro;
- f) **Condições Particulares:** conjunto de disposições contratuais acrescentadas às condições gerais do contrato de seguro para as completar ou modificar;
- g) **Companhia Aérea:** a pessoa colectiva que efectue operações de transporte de pessoas e bagagens em aeronaves. Para efeito da presente Apólice considera-se Companhia Aérea a KLM;
- h) **Doença Pré-existente:** doença que a Pessoa Segura não poderia ignorar ou da qual deveria ter conhecimento, à data da subscrição da Apólice, em virtude de ter sido objecto de acto médico ou tratamento prévio ou cujos sinais/sintomas eram evidentes;
- i) **Domicílio:** aquele em que a Pessoa Segura tenha fixada a sua residência habitual e conste do Condições Particulares.

**Para efeito da presente Apólice, a Pessoa Segura deve ter o seu Domicílio em Portugal;**

- j) **Epidemia:** a ocorrência de uma doença infecciosa que se manifesta num grande número de pessoas, numa região localizada e num período de tempo relativamente curto, e assim reconhecida pela Organização Mundial de Saúde (OMS) ou por uma autoridade governamental oficial no seu país de residência ou no seu destino da viagem.
- k) **Pandemia:** o aparecimento de uma epidemia afetando mais de um continente, quando o contágio ocorre por transmissão entre a população, e quando reconhecida como uma pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS) ou por uma autoridade governamental oficial no seu país de residência ou no seu destino da viagem.
- l) **Quarentena médica:** o isolamento obrigatório indicado por um profissional médico, a fim de impedir a propagação de uma doença contagiosa à qual o Segurado ou um acompanhante de viagem tenha estado directamente exposto.
- m) **Familiares:** o cônjuge ou membro da união de facto, filhos, netos, pais, avós, irmãos, sogros, genros, noras e cunhados da Pessoa Segura;
- n) **Franquia:** montante que em caso de Sinistro fica a cargo da Pessoa Segura no caso de pagamento por parte do Segurador;
- o) **Furto:** Subtracção de coisa móvel por alguém, com a ilegítima intenção de apropriação da mesma para si ou para outra pessoa;
- p) **Pessoa Segura ou Segurado:** pessoa singular no interesse da qual o contrato de seguro é celebrado.

**Considera-se Pessoa Segura ou Segurado as pessoas indicadas nas Condições Particulares e que tenham o seu Domicílio em Portugal;**

- q) **Prémio:** o Prémio é a contrapartida da cobertura acordada e inclui tudo o que seja contratualmente devido pelo Tomador do Seguro, nomeadamente os custos da cobertura do risco, os custos de aquisição, de gestão e de cobrança e os encargos relacionados com a emissão da Apólice. Os Prémios constantes das Condições particulares correspondem a prémios totais, pelo que incluem os encargos fiscais e parafiscais a suportar pelo Tomador do Seguro;

- r) **Risco:** Incerteza associada a um acontecimento futuro, seja quanto à sua realização, ao momento em que ocorre e aos danos dele decorrentes;
- s) **Roubo:** subtração de coisa móvel ou constrangimento do Segurado para que lhe seja entregue essa coisa, por alguém que, com ilegítima intenção de apropriação para si ou para outra pessoa, faça uso de violência contra o Segurado, de ameaça com perigo iminente para a vida ou para a sua integridade física, ou pondo-o na impossibilidade de resistir;
- t) **Segurador:** a entidade legalmente autorizada a exercer a actividade seguradora e que celebra o presente contrato de seguro com o Tomador do Seguro;
- u) **Sinistro:** verificação, total ou parcial, do evento que desencadeia o accionamento da cobertura do risco prevista no contrato;
- v) **Tomador do Seguro:** aquele que celebra o contrato de seguro com o Segurador, sendo responsável pelo pagamento do Prémio.

2. As epígrafes das cláusulas da presente Apólice são incluídas por razões de mera conveniência, não constituindo suporte da interpretação ou integração da mesma.

3. Caso alguma das disposições da presente Apólice venha a ser declarada nula ou por qualquer forma inválida, ineficaz ou inexecutável, por uma entidade competente para o efeito, tal nulidade, invalidade, ineficácia ou inexecutabilidade não afectará a validade das restantes disposições da Apólice, comprometendo-se as Partes a acordar, de boa-fé, uma disposição que substitua aquela e que, tanto quanto possível, produza efeitos semelhantes.

## Artigo 2.º - Objecto

1. Por efeito do presente contrato de seguro, o Segurador cobre riscos determinados do Tomador do Seguro ou de outrem, previstos no Capítulo VIII, obrigando-se a realizar as prestações convencionadas em caso de ocorrência do evento aleatório previsto no contrato, e o Tomador do Seguro obriga-se a pagar o Prémio correspondente, estabelecido nas Condições Particulares.

**2. Sem prejuízo do referido no número anterior, os riscos referidos no Capítulo VIII apenas serão garantidos pelo Segurador desde que o período total da viagem contratada (independentemente do período efectivamente decorrido até ao momento do sinistro) não exceda mais de 62 (sessenta e dois) dias consecutivos.**

**3. A presente Apólice apenas é aplicável relativamente a viagens que sejam realizadas pela Pessoa Segura com carácter não profissional.**

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

## Capítulo II

### Início e duração do contrato e âmbito territorial

#### Artigo 3.º - Início e duração do contrato

**1. A cobertura de cancelamento de viagem entra em vigor 24 (vinte e quatro) horas após subscrição da Apólice, subscrição essa que deve coincidir com a data de reserva da viagem junto da Companhia Aérea, e produz efeitos até à data e hora de início da primeira viagem indicada nas Condições Particulares.**

2. As coberturas de bagagem e assistência em viagem produzem efeitos entre as datas e horas da viagem indicada nas Condições Particulares.

**3. No caso do Tomador do Seguro ter adquirido apenas uma viagem (*one way trip*), as coberturas referidas no número anterior produzem efeitos até às 24 (vinte e quatro) horas do dia de chegada ao destino da viagem indicado nas Condições Particulares.**

4. Tomador do Seguro dispõe de um prazo de 14 (catorze) dias, a contar da data de recepção da Apólice, para resolver o contrato sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo, desde que a viagem indicada nas Condições particulares não se inicie entretanto.

#### Artigo 4.º - Âmbito territorial

As coberturas são válidas para voos com o destino indicado nas Condições Particulares. **Todavia, a cobertura de assistência em viagem apenas produzirá efeitos a mais de 30 Km do Domicílio da Pessoa Segura ou a mais de 15 Km se esse Domicilio for nos arquipélagos dos Açores ou na Madeira.**

## Capítulo III

### Obrigações das Partes e do Segurado

#### Artigo 5.º - Obrigações do Segurador

Para além de outras obrigações resultantes da lei ou da Apólice, o Segurador obriga-se 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 respectivas funções;

- c) Prestar ao Tomador do Seguro e ao Segurado os esclarecimentos necessários ao correcto entendimento dos procedimentos a adoptar em caso de sinistro.

## **Artigo 6.º - Obrigações do Tomador do Seguro, do Segurado e do Beneficiário**

1. Para além de outras obrigações resultantes da lei ou da Apólice, o Tomador do Seguro obriga-se a:

- a) Pagar ao Segurador o Prémio estabelecido nas Condições Particulares;
- b) Declarar com exactidão todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para a apreciação do risco pelo Segurador;
- c) Comunicar ao Segurador, durante a vigência do contrato, as alterações do risco respeitantes ao objecto das informações prestadas;

2. 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:

- a) Em caso de Sinistro, tomar as medidas e providências ao seu alcance para evitar o agravamento dos danos;
- b) Observar os procedimentos em caso de Sinistro previstos na presente Apólice.

## **Capítulo IV**

### **Procedimentos em caso de Sinistro**

#### **Artigo 7.º - Procedimentos em caso de Sinistro**

**1. A verificação do Sinistro deve ser comunicada ao Segurador pelo Tomador do Seguro, pelo Segurado, no prazo fixado no contrato para cada cobertura e garantia ou, na falta deste, nos 8 (oito) dias imediatos àquele em que tenha conhecimento.**

**2. O Tomador do Seguro, a Pessoa Segura deverão utilizar o número de telefone (+351) 21 001 42 56, disponível 24 (vinte e quatro horas) horas por dia, de Portugal e do estrangeiro.**

3. Na participação devem ser explicitadas as circunstâncias da verificação do Sinistro, as eventuais causas da sua ocorrência e respectivas consequências.

4. O Tomador do Seguro, o Segurado devem igualmente prestar ao Segurador todas as informações relevantes que este solicite relativas ao Sinistro e às suas consequências.

**5. Os pedidos de assistência não solicitados ou que não tenham sido organizados pelo Segurador não darão direito a reembolso ou indemnização compensatória de qualquer espécie.**

**6. O incumprimento do dever fixado nos números anteriores, dará lugar à redução da prestação do Segurador atendendo ao dano que o incumprimento dos deveres fixados no presente artigo lhe cause.**

**7. A falta de cumprimento ou cumprimento incorrecto dos deveres enunciados no presente artigo que seja doloso e tenha determinado dano significativo para o Segurador, dará lugar à perda da cobertura.**

#### **Artigo 8.º - Salvamento**

1. Em caso de Sinistro, o Tomador do Seguro e o Segurado deve empregar os meios ao seu alcance para prevenir ou limitar os danos.

2. O disposto no número anterior aplica-se a quem tenha conhecimento do seguro na qualidade de Beneficiário.

**3. O incumprimento do dever fixado nos números anteriores, dará lugar à redução da prestação do Segurador atendendo ao dano que o incumprimento dos deveres fixados no presente artigo lhe cause.**

**4. A falta de cumprimento ou cumprimento incorrecto dos deveres enunciados no presente artigo que seja doloso e tenha determinado dano significativo para o Segurador, dará lugar à perda da cobertura.**

#### **Artigo 9.º - Pagamento**

1. O Segurador obriga-se a satisfazer a prestação contratual a quem for devida, após a confirmação da ocorrência do Sinistro e das suas causas, circunstâncias e consequências.

2. Para efeito do disposto no número anterior, dependendo das circunstâncias, pode ser necessária a prévia quantificação das consequências do Sinistro.

## **Capítulo V**

### **Prémios**

#### **Artigo 10.º - Prémio e vencimento do Prémio**

1. Como contrapartida das coberturas acordadas, o Tomador do Seguro obriga-se a pagar ao Segurador o Prémio estabelecido nas Condições Particulares.

2. O Prémio corresponde ao período de duração do contrato, sendo devido por inteiro.

3. O prémio é devido na data da celebração do contrato.

### **Artigo 11.º - Falta de pagamento dos prémios**

**1. A cobertura dos riscos depende do prévio pagamento do Prémio.**

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

3. A cessação do contrato de seguro por efeito do não pagamento do Prémio, ou de parte ou fracção 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.

### **Artigo 12.º - 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.

## **Capítulo VI**

### **Vicissitudes do Contrato**

#### **Artigo 13.º - Modos de cessação**

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

#### **Artigo 14.º - Efeitos da cessação**

1. A cessação do contrato determina a extinção das obrigações do Segurador e do Tomador do Seguro.

2. A cessação do contrato não prejudica a obrigação do Segurador de efectuar 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.

#### **Artigo 15.º - Caducidade**

**1. O contrato de seguro caduca nos termos gerais, nomeadamente no termo do período de vigência estipulado.**

**2. 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.**

#### **Artigo 16.º - Revogação**

**O Segurador e o Tomador do Seguro, por acordo, podem, a todo o tempo, fazer cessar o contrato de seguro.**

#### **Artigo 17.º - Resolução**

**1. O contrato pode ser resolvido por qualquer das partes, havendo justa causa, nos termos gerais.**

**2. O Segurador não pode invocar a ocorrência de Sinistro como causa relevante para o efeito previsto no número anterior.**

#### **Artigo 18.º - Estorno do prémio por cessação antecipada**

1. Cessando o contrato de seguro antes do período de vigência estipulado há lugar ao estorno do Prémio, excepto quando tenha havido pagamento da prestação decorrente de Sinistro.

2. O estorno do Prémio é calculado *pro rata temporis*.

## **Capítulo VII**

### **Disposições Diversas**

#### **Artigo 19.º - Comunicações**

1. As comunicações ou notificações do Tomador do Seguro ou do Segurado previstas nesta Apólice consideram-se válidas e eficazes caso sejam efectuadas para a sede social do Segurador.

2. Salvo quando forma especial for prevista na presente Apólice, as comunicações previstas no presente contrato devem revestir forma escrita ou ser prestadas por outro meio de que fique registo duradouro.

3. O Segurador só está obrigado a enviar as comunicações previstas no presente contrato se o destinatário das mesmas estiver devidamente identificado no contrato, considerando-se validamente efectuadas se remetidas para o respectivo endereço constante da Apólice.

#### **Artigo 20.º - Pluralidade de seguros**

1. 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.
2. A omissão fraudulenta da informação referida no número anterior exonera o Segurador das respectivas prestações.
3. A presente Apólice apenas funciona como complemento de outros contratos de seguro anteriormente celebrados e cobrindo os mesmos riscos.

#### **Artigo 21.º - Sub-rogação e complementaridade**

1. O Segurador quando tiver pago a indemnização ou organizado os serviços previstos na Apólice fica sub-rogado, na medida do montante pago ou do custo dos serviços organizados, nos direitos do Segurado contra terceiro responsável pelo sinistro.
2. O Tomador do Seguro, o Segurado ou o Beneficiário responde, até ao limite da indemnização paga pelo Segurador ou do custo dos serviços organizados pelo Segurador, por acto ou omissão que prejudique os direitos previstos no número anterior.
3. A sub-rogação parcial não prejudica o direito do Segurado ou o Beneficiário relativo à parcela de risco não coberto, quando concorra com o Segurador contra terceiro responsável.
4. O disposto no n.º 1 não é aplicável:
  - a) Contra o Segurado se este responde pelo terceiro responsável, nos termos da lei;
  - b) Contra o cônjuge, pessoa com quem viva em união de facto, ascendentes e descendentes do Segurado que com ele vivam em economia comum, salvo se a responsabilidade destes terceiros for dolosa ou se encontrar coberta por contrato de seguro.
5. As prestações e indemnizações previstas na Apólice são pagas em excesso e complementarmente a outros seguros contratados, indemnizações dos organizadores da viagem, participações da Segurança Social ou de qualquer outra instituição de previdência de que a Pessoa Segura seja beneficiária.
6. A Pessoa Segura 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 esta as houver adiantado.

#### **Artigo 22.º - 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.

#### **Artigo 23.º - Lei aplicável**

A lei aplicável a este contrato é a lei portuguesa.

#### **Artigo 24.º - Reclamações**

##### **A. Função Responsável pela Gestão de Reclamações**

O Segurador dispõe 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, pelos seguintes meios:

Morada:

Allianz Global Assistance  
Av. do Brasil, 56, 3º Piso  
1700-073 Lisboa

Telf: 210049206

E-mail: [gestao.reclamacoes@allianz-assistance.pt](mailto:gestao.reclamacoes@allianz-assistance.pt)

A informação geral relativa à política de tratamento 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).

##### **B. Provedor do Cliente**

Apenas poderão ser dirigidas ao Provedor, as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação por parte do Departamento de 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:

Allianz Global Assistance  
Provedoria do Cliente  
Av. do Brasil, 56 – 3.º piso 1700-073 Lisboa

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

A informação geral relativa à gestão de reclamações encontra-se disponível para consulta em [www.allianz-assistance.pt](http://www.allianz-assistance.pt).

### **C. Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões**

Podem ser apresentadas igualmente reclamações no âmbito do presente contrato à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões ([www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)).

#### **Artigo 25.º - Arbitragem**

A gestão de reclamações pelo Segurador não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios - Entidades de RAL ([www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)). Com exceção dos conflitos de consumo de reduzido valor económico, que estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação, nos restantes casos, o recurso às Entidades RAL e a adesão à arbitragem pelo Segurador é casuística.

**Sem prejuízo do acima mencionado, os direitos emergentes do presente contrato 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.**

#### **Artigo 26.º - Foro**

Sem prejuízo das excepções previstas na lei processual civil, o foro competente para dirimir os litígios emergentes deste contrato é o da comarca da sede do Segurador.

#### **Artigo 27.º - Força Maior**

1. 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:

- a) Calamidades naturais, tais como sismos, inundações, raios ou ciclones;
- b) Acidentes graves, tais como explosões ou derrocadas;
- c) Actos de guerra, declarada ou não, ou de subversão, ou de declaração de estado de sítio, de alerta ou de emergência;
- d) Perturbações civis, tais como epidemias, insurreições, revoltas, motins, greves em empresas/entidades terceiras, "lock-out", manifestações públicas e sociais;
- e) Decisões tomadas pelas autoridades, tais como embargos, proibições ou restrições de toda a natureza, mobilizações parciais ou totais, quarentenas e requisições.

2. 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 directamente da verificação de caso de força maior tal como atrás definido.

3. Ocorrendo facto que, nos termos da presente cláusula, deva ser qualificado como de força maior, as Partes deverão desenvolver os seus melhores esforços com vista a adoptarem soluções que permitam atingir os fins que se propõe ao celebrar o presente contrato de seguro.

#### **Artigo 28.º - Política anticorrupção**

1. Nenhuma das partes, respectivos 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.

2. Nenhuma das partes, seus representantes, empregados, colaboradores ou qualquer terceiro actuando 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 actuando 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.

3. Nenhuma das partes, seus representantes, empregados, colaboradores ou qualquer terceiro actuando 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 actuando 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.

4. 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.

5. As partes concordam que qualquer violação ou fundada suspeita de violação do disposto neste Artigo constitui fundamento de resolução imediata da presente Apólice, sem necessidade de aviso prévio.

#### **Artigo 29.º - Embargos e sanções internacionais**

O Segurador não assumirá qualquer cobertura nem será responsável pelo pagamento de qualquer sinistro, sempre que o assumir de tal cobertura ou o pagamento de tal sinistro exponha o Segurador 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 procedentes da União Europeia, Grã-Bretanha ou Estados Unidos da América.

### Artigo 30.º - Disposições diversas

1. 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 objecto. **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.**

2. A não exigência pelo Segurador, Tomador do Seguro ou Pessoa Segura 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.

## Capítulo VIII Riscos cobertos

### Secção I Cancelamento de viagem

#### Artigo 31.º - Descrição da cobertura

1. O Segurador garante, até ao limite do Capital Seguro, o reembolso do valor do bilhete de viagem adquirido à Companhia Aérea quando a Pessoa Segura cancele a viagem antes da partida por motivo de:

a) Doença grave, acidente grave ou morte da Pessoa Segura ou dos seus Familiares, tal como definidos no artigo 1.º.

Por doença grave entende-se qualquer alteração involuntária do estado de saúde da Pessoa Segura ou dos seus Familiares, diagnosticada por médico e que implique uma das seguintes situações:

- Hospitalização com o mínimo de 24 horas e que essa situação aconteça dentro dos 7 (sete) dias prévios à viagem, tornando impossível o início da viagem na data prevista;
- Incapacidade temporária que se mantenha nos 7 (sete) dias prévios à viagem, tornando impossível o início da viagem na data prevista.
- Doenças epidémicas ou pandémicas, como a COVID-19.

Por acidente grave entende-se qualquer dano corporal causado à Pessoa Segura, de carácter fortuito, súbito e imprevisto, devido a uma causa exterior à vontade da Pessoa Segura e que, de acordo com opinião médica e que implique uma das seguintes situações:

- Hospitalização com o mínimo de 24 horas e que essa situação aconteça dentro dos 7 (sete) dias prévios à viagem, tornando impossível o início da viagem na data prevista;
- Incapacidade temporária que se mantenha nos 7 (sete) dias prévios à viagem, tornando impossível o início da viagem na data prevista.

Tratando-se de doença, incluindo doenças epidémicas ou pandémicas, como a COVID-19, ou acidente grave dos Familiares da Pessoa Segura, estando seguros por esta Apólice ou não, entende-se como grave sempre que implique hospitalização com o mínimo de 24 horas e que essa situação aconteça dentro dos 7 (sete) dias prévios à viagem, e implique risco de morte iminente para os mesmos.

Ficam garantidos os cancelamentos de viagem causados por doenças pré-existentes, sempre que exista um agravamento sobrevindo à data de subscrição da Apólice.

Entende-se por incapacidade temporária, a perda limitada em tempo da capacidade funcional de uma pessoa, diagnosticada por médico e que implique a cessação das actividades habituais básicas, incluindo a profissional, tornando impossível o início da viagem na data prevista e dê lugar a um relatório, seguimento ou tratamento médico.

b) Cessaçã o de Contrato de Trabalho por iniciativa do empregador, em data posterior à da reserva da viagem e subscrição da Apólice. **Fica excluído o despedimento por facto imputável ao trabalhador, cessaçã o do contrato de trabalho no decurso do período experimental, a caducidade ou revogaçã o do Contrato de Trabalho, bem como a resoluçã o ou denúncia por iniciativa da Pessoa Segura;**

c) Celebraçã o de contrato de trabalho de duração superior a 1 (um) ano com empregador distinto daquele para o qual a Pessoa Segura prestava trabalho no momento da reserva da viagem e subscrição da Apólice, desde que a celebraçã o desse contrato de trabalho ocorra em momento posterior ao da reserva da viagem e subscrição da Apólice e a prestaçã o do trabalho para o novo empregador coincida com as datas da viagem;

d) Convocatória da Pessoa Segura ou Familiares, tal como definidos no artigo 1.º, para transplante de órgão, sempre que a convocatória para o transplante seja posterior à reserva da viagem e subscrição da Apólice e o transplante ocorra nas datas da viagem ou, ocorrendo antes, torne clinicamente impossível a realizaçã o da mesma na data prevista;

e) Convocatória da Pessoa Segura ou Familiares, tal como definidos no artigo 1.º, para a realizaçã o de uma cirurgia grave: sempre que a convocatória para a realizaçã o da cirurgia seja posterior à reserva da viagem e subscrição da Apólice e a mesma ocorra

nas datas da viagem ou, ocorrendo antes, torne clinicamente impossível a realização da mesma na data prevista;

- f) **Complicações graves ocorridas durante a gravidez ou aborto involuntário**, ocorridas em data posterior à reserva da viagem e subscrição da Apólice, desde que sejam diagnosticadas por médico e impliquem hospitalização ou acamamento, tornando clinicamente impossível o início da viagem na data prevista. **Estão expressamente excluídas as complicações graves ou aborto involuntário ocorridos a partir da 26.ª semana de gestação;**
- g) **Roubo do Bilhete de Identidade ou do Passaporte** ocorrido nas 72 (setenta e duas) horas anteriores ao início da viagem, desde que o mesmo seja devidamente participado pela Pessoa Segura aos órgãos de polícia criminal e a impossibilidade de substituição em tempo útil destes documentos torne igualmente impossível o início da viagem na data prevista;
- h) **Alteração de férias imposta unilateralmente** pela entidade patronal do Segurado, desde que esta alteração lhe seja comunicada posteriormente à reserva da viagem e subscrição da Apólice e impossibilite a realização da mesma. O Segurado deverá obter um documento junto da sua entidade patronal que certifique esta alteração. **Estão excluídos os casos em que o Segurado seja sócio da empresa ou mantenha vínculos familiares com estes;**
- i) **Quarentena médica** do Segurado ou do seu acompanhante antes de iniciar a sua viagem, após indicação de um profissional médico, devido à suspeita de exposição directa a uma doença contagiosa, epidémica ou pandémica como a COVID-19.
- j) **Cancelamento por acompanhante**, inscrito ao mesmo tempo e seguro para o mesmo risco, por qualquer uma das causas referidas nas alíneas anteriores, sendo que por esse motivo a Pessoa Segura tenha que viajar sozinha;

2. No caso de se verificar qualquer uma das causas previstas no número anterior e a Pessoa Segura pretenda realizar a transferência da viagem para outra pessoa, o Segurador garante os gastos adicionais de alteração do titular da reserva, sempre que o custo dessa alteração seja inferior ao custo de indemnização referente ao cancelamento da viagem.

### **Artigo 32.º - Indemnização por perdas de noites de hotel**

Se em consequência de alguma das razões de cancelamento cobertas por esta Apólice, o Segurado não cancelar a viagem mas der entrada no hotel reservado para a sua estadia com atraso relativamente à data inicialmente contratada, o Segurador indemnizá-lo-á, até ao limite do Capital Seguro, pelo valor correspondente aos dias de hotel não usufruídos.

### **Artigo 33.º - Exclusões**

1. Não ficam em caso algum abrangidos pela presente Apólice os sinistros ocorridos em consequência de:

- a) **Qualquer sinistro cuja causa seja conhecida no momento de compra da viagem;**
- b) **Sinistros que resultem, directa ou indirectamente, de dolo, negligência, culpa ou imprudência do Segurado, bem como qualquer acto fraudulento ou desonesto, ilegal ou que seja contra qualquer proibição ou norma governamental;**
- c) **Os actos dolosos, a negligência da Pessoa Segura, assim como as lesões auto-infligidas, o suicídio ou a tentativa de suicídio;**
- d) **Reacção nuclear ou contaminação por armas nucleares ou radioactividade;**
- e) **Infiltração, poluição, contaminação**
- f) **Terramoto, maremoto, inundações, erupções vulcânicas, cinzas vulcânicas, tempestade ciclónica, queda de corpos siderais, meteoritos ou quaisquer outras catástrofes naturais;**
- g) **Epidemias, pandemias e quarentena, exceto quando expressamente garantido nas seções relativas aos riscos cobertos;**
- h) **Confinamento, entendido como reclusão ou isolamento obrigatório que se aplica geralmente a uma parte ou à totalidade da população ou amplamente a uma área geográfica, ou que se aplica de acordo com o local de partida, destino ou passagem que o Segurado tem de passar, decretado pelo governo do seu país de origem ou sob parecer da autoridade local correspondente no local de destino ou de passagem durante a sua viagem;**
- i) **Insolvência financeira ou falha de alguma empresa de transporte, organizadora de viagens ou passeios, hotel ou qualquer outro fornecedor;**
- j) **Viagens marcadas ou realizadas contra indicação médica;**
- k) **Custos directos ou indirectos relacionados com doenças terminais diagnosticadas antes da adesão à presente Apólice;**
- l) **Custos directos ou indirectos relacionados com viagens realizadas com o propósito de efectuar tratamentos, consultas ou reconhecimentos médicos, revisões periódicas, sessões de reabilitação, curas, tratamentos estéticos ou cirurgias cosméticas;**
- m) **Despesas derivadas de erros ou omissões na reserva da viagem;**
- n) **Despesas de obtenção, modificação ou renovação de vistos, passaportes ou qualquer outra documentação necessária para a realização de uma viagem;**
- o) **Sinistros que resultem de confisco, retenção ou destruição por autoridade governamental;**
- p) **Sinistros que resultem do incumprimento de indicações divulgadas por instituições oficiais ou governamentais devido a:**
  - i) **Viagens, incluindo o seu eventual adiamento, com destino a determinado país ou zona geográfica;**

- ii) Greves, motins, condições climatéricas adversas, distúrbios civis ou doenças contagiosas.
- q) Qualquer acto de guerra, civil ou estrangeira, declarada ou não, tumulto popular ou movimentos populares, rebelião, revolução, insurreição, actos de terrorismo ou usurpação de poder por forças militares;
- r) Todo o efeito de uma fonte biológica ou química, substância(s), componente(s) ou acções tomadas directa ou indirectamente com o propósito de alarmar ou destruir a vida humana e/ou criar o pânico publico;
- s) Consumo de álcool, drogas e estupefacientes, salvo os que tenham sido prescritos por um médico e tomados da forma indicada;
- t) Doenças psíquicas, mentais ou nervosas, incluindo depressão, ansiedade ou stress;
- u) Sinistros em que não tenham sido tomadas as acções apropriadas de forma a evitar ou minimizar os riscos cobertos pela presente Apólice.

2. Além das exclusões supra previstas, consideram-se especificamente excluídos da presente cobertura os cancelamentos de viagem ocorridos em consequência de:

- a) Os acidentes resultantes da participação em apostas, concursos, competições, duelos e rixas (salvo casos de legítima defesa);
- b) A não apresentação, por qualquer causa, dos documentos necessários para viajar, tais como passaportes, vistos ou bilhetes;
- c) Falta ou impossibilidade de vacinação e a impossibilidade médica de efectuar os cuidados necessários para viajar para determinados países;
- d) Parto, tratamentos de fertilidade ou interrupção voluntária da gravidez;
- e) Complicações da gravidez ocorridas e aborto involuntário após a 26.ª semana de gestação;
- f) Quando, antes dos 7 (sete) dias prévios ao início da viagem, a situação de hospitalização ou incapacidade temporária por doença ou acidente grave, tenha terminado;
- g) As patologias não estabilizadas que tenham sido objecto de um diagnóstico ou de um tratamento nos 30 (trinta) dias prévios à reserva da viagem;
- h) As operações não derivadas de uma patologia;
- i) Os custos suplementares ocasionados pelo atraso na comunicação ao Segurador da causa que motiva o cancelamento.

#### **Artigo 34.º - Procedimentos em caso de Sinistro**

Sem prejuízo do disposto no Capítulo IV, em caso de Sinistro, a Pessoa Segura deverá, com a maior brevidade possível, cancelar formalmente a viagem, junto da Companhia Aérea e solicitar o reembolso dos custos suportados. Em simultâneo, a Pessoa Segura deverá accionar a cobertura junto do Segurador, bem como facultar a este todas as informações e documentos por este solicitados, destinados a confirmar a ocorrência do Sinistro e as suas causas, circunstâncias e consequências.

### **Secção II Bagagem**

#### **Artigo 35.º - Descrição da cobertura**

1. O Segurador garante, até ao limite do Capital Seguro, o pagamento de uma indemnização à Pessoa Segura, em consequência de:
  - a) Roubo da Bagagem;
  - b) Perda ou destruição parcial ou total da Bagagem, durante o transporte, por uma empresa de transporte público de passageiros.
2. Em qualquer dos casos referidos no número anterior, a Pessoa Segura deverá solicitar o reembolso à Companhia Aérea, de handling ou empresa de transporte público de passageiros.

#### **Artigo 36.º - Limite e cálculo da indemnização**

1. A Indemnização é calculada com base no valor de compra dos objectos sinistrados, subtraído da desvalorização causada pela idade, uso e desgaste dos mesmos nos termos seguintes:
  - a) Bagagem com idade inferior a 1 ano: 15%;
  - b) Bagagem com idade superior a 1 ano: 15% no primeiro ano e 5% nos anos seguintes, até ao limite máximo de 75%.
2. O limite máximo da indemnização para os seguintes objectos é de 50% do Capital Seguro, tendo em consideração os seguintes aspectos:
  - a) Jóias, objectos elaborados com metal precioso, pedras preciosas, pérolas e relógios, apenas estão garantidas contra Roubo e se a Pessoa Segura as estiver a usar no momento do Sinistro ou se tiverem sido depositadas em cofre de hotel;

- b) Material fotográfico, cinematográfico, de gravação ou reprodução de som ou imagem, assim como os seus acessórios, peles e espingardas de caça, apenas estão garantidas contra Roubo e se a Pessoa Segura as estiver a usar no momento do Sinistro ou se tiverem sido depositadas em cofre de hotel.

3. O Capital Seguro constitui a indemnização máxima por Pessoa Segura e por todos os Sinistros sofridos pela Pessoa Segura decorrentes do período da garantia.

4. No caso de destruição total ou parcial da bagagem, assim como a perda durante o traslado efectuado por uma empresa de transporte, o Segurador complementarará, até ao limite do Capital Seguro, a indemnização que corresponda à empresa transportadora.

### Artigo 37.º - Exclusões

1. Não ficam em caso algum abrangidos pela presente Apólice os sinistros ocorridos em consequência de:

- a) Qualquer sinistro cuja causa seja conhecida no momento de compra da viagem;
- b) Sinistros que resultem, directa ou indirectamente, de dolo, negligência, culpa ou imprudência do Segurado, bem como qualquer acto fraudulento ou desonesto, ilegal ou que seja contra qualquer proibição ou norma governamental;
- c) Os actos dolosos, a negligência da Pessoa Segura, assim como as lesões auto-infligidas, o suicídio ou a tentativa de suicídio;
- d) Reacção nuclear ou contaminação por armas nucleares ou radioactividade;
- e) Infiltração, poluição, contaminação
- f) Terramoto, maremoto, inundações, erupções vulcânicas, cinzas vulcânicas, tempestade ciclónica, queda de corpos siderais, meteoritos ou quaisquer outras catástrofes naturais;
- g) Epidemias, pandemias e quarentena, exceto quando expressamente garantido nas secções relativas aos riscos cobertos;
- h) Confinamento, entendido como reclusão ou isolamento obrigatório que se aplica geralmente a uma parte ou à totalidade da população ou amplamente a uma área geográfica, ou que se aplica de acordo com o local de partida, destino ou passagem que o Segurado tem de passar, decretado pelo governo do seu país de origem ou sob parecer da autoridade local correspondente no local de destino ou de passagem durante a sua viagem;
- i) Insolvência financeira ou falha de alguma empresa de transporte, organizadora de viagens ou passeios, hotel ou qualquer outro fornecedor;
- j) Viagens marcadas ou realizadas contra indicação médica;
- k) Custos directos ou indirectos relacionados com doenças terminais diagnosticadas antes da adesão à presente Apólice;
- l) Custos directos ou indirectos relacionados com viagens realizadas com o propósito de efectuar tratamentos, consultas ou reconhecimentos médicos, revisões periódicas, sessões de reabilitação, curas, tratamentos estéticos ou cirurgias cosméticas;
- m) Despesas derivadas de erros ou omissões na reserva da viagem;
- n) Despesas de obtenção, modificação ou renovação de vistos, passaportes ou qualquer outra documentação necessária para a realização de uma viagem;
- o) Sinistros que resultem de confisco, retenção ou destruição por autoridade governamental;
- p) Sinistros que resultem do incumprimento de indicações divulgadas por instituições oficiais ou governamentais devido a:
  - i) Viagens, incluindo o seu eventual adiamento, com destino a determinado país ou zona geográfica;
  - ii) Greves, motins, condições climatéricas adversas, distúrbios civis ou doenças contagiosas.
- q) Qualquer acto de guerra, civil ou estrangeira, declarada ou não, tumulto popular ou movimentos populares, rebelião, revolução, insurreição, actos de terrorismo ou usurpação de poder por forças militares;
- r) Todo o efeito de uma fonte biológica ou química, substância(s), componente(s) ou acções tomadas directa ou indirectamente com o propósito de alarmar ou destruir a vida humana e/ou criar o pânico publico;
- s) Consumo de álcool, drogas e estupefacientes, salvo os que tenham sido prescritos por um médico e tomados da forma indicada;
- t) Doenças psíquicas, mentais ou nervosas, incluindo depressão, ansiedade ou stress;
- u) Sinistros em que não tenham sido tomadas as acções apropriadas de forma a evitar ou minimizar os riscos cobertos pela presente Apólice.

2. Além das exclusões supra previstas, consideram-se especificamente excluídos de todas as garantias da cobertura de bagagem os seguintes factos:

- a) Qualquer roubo, destruição ou perda:
  - i) Causado intencionalmente pela Pessoa Segura ou por sua negligência grave;

- ii) Resultante de uma decisão das autoridades competentes, durante uma guerra civil ou guerra internacional, declarada ou não, revoltas e motins populares, greves, actos de terrorismo e qualquer efeito causado por uma fonte radioactiva química ou biológica.
  - iii) Causados por mudança de alojamento.
- b) Os Roubos cometidos por funcionários da Pessoa Segura no exercício das suas funções;
  - c) Subtracção de objectos deixados sem vigilância em local público;
  - d) Destruição resultante de um defeito no objecto, do seu desgaste normal e natural, derrame de líquidos, óleos, colorantes ou matérias corrosivas que façam parte da bagagem da Pessoa Segura;
  - e) Destruição de objectos frágeis, cerâmicos, de cristal, porcelana e mármore;
  - f) Furto, perda, esquecimento ou simples extravio de objectos;
  - g) Subtracção de objectos no interior de um veículo particular, excepto se tratar-se de um veículo de aluguer;
  - h) A compra de artigos de primeira necessidade na viagem de regresso ao Domicílio da Pessoa Segura.
3. Ficam excluídos da presente garantia os seguintes objectos:
- a) Os documentos, bilhetes de identidade, cartões de crédito ou débito, cartões magnéticos, bilhetes de transporte, dinheiro, títulos de valores e chaves;
  - b) Bicicletas, espingardas de caça, pranchas de Windsurf, pranchas de Ski ou Snowboard e todo tipo de material desportivo;
  - c) Material de carácter profissional;
  - d) Instrumentos de música, objectos de arte, antiguidades, colecções e mercadorias;
  - e) Óculos, lentes de contacto, próteses e qualquer tipo de aparelhos ortopédicos;
  - f) Aparelhos telefónicos e electrónicos assim como os seus acessórios;
  - g) Qualquer tipo de material informático.

### Artigo 38.º - Procedimentos em caso de sinistro

1. Sem prejuízo do referido Capítulo IV, em caso de Sinistro a Pessoa Segura deverá proceder os termos seguintes:
- a) Em caso de roubo, a Pessoa Segura deverá denunciar a ocorrência, no próprio dia, às autoridades policiais mais próximas do local do delito, identificando os objectos roubados e o valor dos mesmos;
  - b) Em caso de destruição total ou parcial durante o transporte por uma empresa de transporte público de passageiros, a Pessoa Segura deverá solicitar à empresa transportadora documentação comprovativa da destruição total ou parcial fornecida pela empresa transportadora, bem como a listagem dos objectos destruídos;
  - c) Em caso de perda durante o transporte por uma empresa de transporte público de passageiros, a Pessoa Segura deverá solicitar à empresa transportadora documento comprovativo da perda da Bagagem.
2. Caso os objectos roubados ou perdidos sejam encontrados ou recuperados, a Pessoa Segura deve proceder nos termos seguintes:
- a) Informar o Segurador, por escrito, desde o momento em que tenha conhecimento do facto;
  - b) Se o Segurador não tiver ainda efectuado o reembolso, a Pessoa Segura deverá tomar posse dos objectos. O Segurador apenas indemnizará as possíveis deteriorações dos objectos ou perdas parciais, desde que cobertas pela Apólice;
  - c) Se o Segurador tiver pago o reembolso, a Pessoa Segura poderá optar pelo abandono dos objectos, ficando estes em poder do Segurador, ou poderá optar por ficar com os objectos, restituindo ao Segurador o valor da indemnização recebida, deduzindo o valor equivalente às deteriorações ou perdas parciais dos objectos. Caso a Pessoa Segura não contacte com o Segurador num prazo de quinze dias, o Segurador considerará que a Pessoa Segura optou pelo abandono dos objectos.

## Secção III Assistência em viagem

### Artigo 39.º - Descrição da cobertura

#### 1. Transporte ou repatriamento em caso de doença ou acidente

No caso da Pessoa Segura sofrer um acidente ou adoecer subitamente (incluindo doenças epidémicas ou pandémicas, como a COVID-19) no decurso da viagem indicada nas Condições Particulares, o Segurador encarregar-se-á:

- a) Do custo do transporte em ambulância ou outro meio considerado adequado, desde o local da ocorrência até à clínica ou Hospital mais próximo;

- b) Da vigilância por parte da sua equipa médica, em colaboração com o médico assistente da Pessoa Segura, para determinação das medidas convenientes ao melhor tratamento a seguir e do meio mais apropriado para a sua eventual transferência para outro centro hospitalar mais adequado ou até ao seu Domicílio;
- c) Do custo desta transferência pelo transporte mais adequado, até ao centro hospitalar prescrito ou até ao seu Domicílio.
- d) Da organização do repatriamento da Pessoa Segura e dos membros da sua família segurados ou de um acompanhante também seguro, se, por necessidade médica, cuja gravidade será determinada pela equipa médica do Segurador, a Pessoa Segura não puder utilizar o meio de transporte inicialmente previsto para o seu regresso ao Domicílio. Neste caso a Pessoa Segura deverá contactar previamente o Segurador pedindo assistência para o seu caso;
- e) Da organização do transporte até ao destino da viagem inicialmente previsto, se a Pessoa Segura, depois de recuperada, assim como um acompanhante ou os seus familiares seguros, quiserem continuar a viagem, e a saúde da Pessoa Segura o permitir, desde que o custo desta viagem não seja superior ao custo com o transporte de regresso ao seu Domicílio.

**Qualquer transporte ou repatriamento sanitário, e eventual acompanhamento médico, deve efectuar-se com o prévio acordo entre o médico assistente da Pessoa Segura e a equipa médica do Segurador.**

**O meio de transporte a utilizar será definido pela equipa médica do Segurador.**

## 2. Transporte ou Repatriamento em caso de morte

Em caso de morte da Pessoa Segura, o Segurador assumirá o pagamento:

- a) Dos gastos de transporte do corpo, desde o lugar do falecimento até ao lugar da sua exumação em Portugal;
- b) Os gastos de acondicionamento necessário para o transporte do corpo, até ao limite do Capital Seguro;
- c) As despesas de transporte em comboio de 1.ª classe ou de avião em classe turística para o regresso dos Familiares da Pessoa Segura ou de um acompanhante, na medida em que os meios inicialmente previstos para o seu regresso não possam ser utilizados devido ao repatriamento da Pessoa Segura.

## 3. Prolongamento de estadia em hotel

Se após a ocorrência de doença súbita (incluindo doenças epidémicas ou pandémicas, como a COVID-19) ou acidente, o estado da Pessoa Segura, de acordo com opinião médica, não justificar hospitalização mas também não permitir o seu transporte ou repatriamento imediato para o Domicílio, o Segurador encarregar-se-á das despesas com a estadia da Pessoa Segura e de um acompanhante, a partir do momento em que não seja possível utilizar a estadia inicialmente prevista para a viagem e até ao momento em que o transporte ou repatriamento seja possível, tudo dentro do limite do Capital Seguro.

## 4. Regresso antecipado por doença ou acidente grave ou morte de um Familiar

O Segurador garante o pagamento de um bilhete de comboio de 1.ª classe ou avião em classe turística, para que a Pessoa Segura e cônjuge ou unido de facto, ascendente, descendente ou irmãos, possam regressar ao seu Domicílio em caso de doença grave, acidente grave ou morte de um Familiar da Pessoa Segura, tal como definidos no artigo 1.º.

Por doença grave entende-se qualquer alteração involuntária do estado de saúde do Familiar da Pessoa Segura, diagnosticada por médico e que implique necessidade de hospitalização (incluindo doenças epidémicas ou pandémicas, como a COVID-19).

Por acidente grave entende-se qualquer dano corporal causado ao Familiar da Pessoa Segura, de carácter fortuito, súbito e imprevisto, devido a uma causa exterior à vontade da Pessoa Segura e que, de acordo com opinião médica, implique necessidade de hospitalização.

A pedido da Pessoa Segura ou dos familiares em causa, o bilhete que permita o regresso ao Domicílio, poderá ser substituído por um bilhete de ida e volta para um único membro da família.

Não serão reembolsados os regressos antecipados não solicitados ou que não tenham sido organizados pelo Segurador.

A Pessoa Segura deverá facultar ao Segurador os documentos justificativos da causa de regresso antecipado, nomeadamente relatórios médicos.

## 5. Despesas médicas no estrangeiro

Se em consequência de acidente ou doença súbita ocorrida durante a viagem indicada nas Condições Particulares, a Pessoa Segura necessitar assistência médica, cirúrgica, farmacêutica ou hospitalar no estrangeiro, o Segurador suportará, até ao limite do Capital Seguro:

- a) As despesas e honorários médicos e cirúrgicos;
- b) Os gastos farmacêuticos prescritos por médico;
- c) Os gastos de hospitalização, até ao momento em que o repatriamento da Pessoa Segura seja clinicamente possível e aconselhável.

**Estão incluídas, até ao limite do Capital Seguro, as despesas decorrentes do diagnóstico de uma doença epidémica ou pandémica como a COVID-19, desde que o Segurado não tenha viajado contra o conselho do Governo do seu país de origem ou contra o conselho da Autoridade Local correspondente no seu destino de viagem.**

**Esta garantia fica condicionada à prévia intervenção da Segurança Social ou qualquer outro organismo obrigado a prestar assistência, de cuja existência se obriga a Pessoa Segura a facultar dados ao Segurador.**

**A pessoa Segura deverá obter o Cartão Europeu Seguro de Doença (CESD) sempre que se desloque para um dos estados membros da União Europeia, Islândia, Liechtenstein, Noruega ou Suíça.**

#### 6. Gastos odontológicos de urgência

O Segurador garante, até ao limite do Capital Seguro, o reembolso de gastos odontológicos que se produzam fora do país do Domicílio e que por infecção, traumatismo ou dor, requeiram um tratamento de urgência.

#### 7. Adiantamento de despesas hospitalares

O Segurador garante, a título de adiantamento e até ao limite do Capital Seguro, as despesas hospitalares, quando a Pessoa Segura se encontre hospitalizada e o seu internamento se preveja de duração superior a 5 (cinco) dias [ou 3 (três) dias em caso de menores ou incapacitados], em consequência de um sinistro coberto por esta Apólice.

O Segurador, antes de proceder ao adiantamento destas despesas, reserva-se ao direito de solicitar à Pessoa Segura garantia bastante.

**No prazo máximo de três meses após o adiantamento efectuado pelo Segurador, a Pessoa Segura deverá devolver ao Segurador a importância adiantada por este.**

**Se a Pessoa Segura não devolver ao Segurador o valor das despesas adiantadas, este reserva-se ao direito de exigir da Pessoa Segura, para além do valor adiantado, o pagamento de juros de mora até integral e efectivo pagamento.**

#### 8. Transmissão de mensagens urgentes

O Segurador, na sequência de um Sinistro coberto pela Apólice, encarregar-se-á de transmitir mensagens urgentes de que seja incumbido pela Pessoa Segura, bem como de suportar os custos com as mensagens urgentes que a Pessoa Segura transmita directamente. Neste último caso, o Segurador apenas suportará os gastos que derivem da transmissão de mensagens urgentes após apresentação pela Pessoa Segura da factura correspondente e justificação da urgência da mensagem.

#### 9. Assistência jurídica no estrangeiro

O Segurador garante, até ao limite do Capital Seguro, o pagamento das despesas necessárias à defesa legal da Pessoa Segura perante qualquer tribunal, em consequência de facto ocorrido no decurso da viagem indicada nas Condições Particulares.

**A garantia de assistência jurídica no estrangeiro apenas poderá ser accionada desde que os factos que sejam imputados à Pessoa Segura não sejam passíveis de sanção penal no país onde se encontre.**

**Os factos relacionados com a actividade profissional da Pessoa Segura, os factos dolosos, a utilização de veículos a motor e a responsabilidade contratual estão excluídos desta garantia.**

**A presente garantia não abrange as taxas de justiça em processo-crime e todo e qualquer encargo de natureza penal.**

A presente garantia é acessória da cobertura de assistência, não constituindo uma garantia de protecção jurídica autónoma.

#### 10. Envio de medicamentos para o estrangeiro

O Segurador garante as despesas com o envio, para o local no estrangeiro onde a Pessoa Segura se encontre, dos medicamentos indispensáveis de uso habitual da mesma e não existentes no local ou que aí não tenham sucedido.

No entanto, a responsabilidade da Seguradora termina se, de acordo com informação do INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde o medicamento não existir no mercado português.

#### 11. Despesas de procura e de resgate

O Segurador suportará ou reembolsará, mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos e até ao limite do Capital Seguro, os custos de procura/resgate da Pessoa Segura no mar ou na montanha.

### **Artigo 40.º - Exclusões**

**1. Além de outras exclusões previstas, consideram-se expressamente excluídas de todas as garantias da cobertura de assistência em viagem as prestações que não tenham sido solicitadas ao Segurador ou que tenha sido organizadas directamente pela Pessoa Segura, sem o acordo prévio do Segurador, salvo os casos de força maior ou impossibilidade material demonstrada.**

**2. Não ficam em caso algum abrangidos pela presente Apólice os sinistros ocorridos em consequência de:**

- a) Qualquer sinistro cuja causa seja conhecida no momento de compra da viagem;
- b) Sinistros que resultem, directa ou indirectamente, de dolo, negligência, culpa ou imprudência do Segurado, bem como qualquer acto fraudulento ou desonesto, ilegal ou que seja contra qualquer proibição ou norma governamental;
- c) Os actos dolosos, a negligência da Pessoa Segura, assim como as lesões auto-infligidas, o suicídio ou a tentativa de suicídio;
- d) Reacção nuclear ou contaminação por armas nucleares ou radioactividade;
- e) Infiltração, poluição, contaminação
- f) Terramoto, maremoto, inundações, erupções vulcânicas, cinzas vulcânicas, tempestade ciclónica, queda de corpos siderais, meteoritos ou quaisquer outras catástrofes naturais;

- g) Epidemias, pandemias e quarentena, exceto quando expressamente garantido nas secções relativas aos riscos cobertos;
- h) Confinamento, entendido como reclusão ou isolamento obrigatório que se aplica geralmente a uma parte ou à totalidade da população ou amplamente a uma área geográfica, ou que se aplica de acordo com o local de partida, destino ou passagem que o Segurado tem de passar, decretado pelo governo do seu país de origem ou sob parecer da autoridade local correspondente no local de destino ou de passagem durante a sua viagem;
- i) Insolvência financeira ou falha de alguma empresa de transporte, organizadora de viagens ou passeios, hotel ou qualquer outro fornecedor;
- j) Viagens marcadas ou realizadas contra indicação médica;
- k) Custos directos ou indirectos relacionados com doenças terminais diagnosticadas antes da adesão à presente Apólice;
- l) Custos directos ou indirectos relacionados com viagens realizadas com o propósito de efectuar tratamentos, consultas ou reconhecimentos médicos, revisões periódicas, sessões de reabilitação, curas, tratamentos estéticos ou cirurgias cosméticas;
- m) Despesas derivadas de erros ou omissões na reserva da viagem;
- n) Despesas de obtenção, modificação ou renovação de vistos, passaportes ou qualquer outra documentação necessária para a realização de uma viagem;
- o) Sinistros que resultem de confisco, retenção ou destruição por autoridade governamental;
- p) Sinistros que resultem do incumprimento de indicações divulgadas por instituições oficiais ou governamentais devido a:
  - i) Viagens, incluindo o seu eventual adiamento, com destino a determinado país ou zona geográfica;
  - ii) Greves, motins, condições climatéricas adversas, distúrbios civis ou doenças contagiosas.
- q) Qualquer acto de guerra, civil ou estrangeira, declarada ou não, tumulto popular ou movimentos populares, rebelião, revolução, insurreição, actos de terrorismo ou usurpação de poder por forças militares;
- r) Todo o efeito de uma fonte biológica ou química, substância(s), componente(s) ou acções tomadas directa ou indirectamente com o propósito de alarmar ou destruir a vida humana e/ou criar o pânico publico;
- s) Consumo de álcool, drogas e estupefacientes, salvo os que tenham sido prescritos por um médico e tomados da forma indicada;
- t) Doenças psíquicas, mentais ou nervosas, incluindo depressão, ansiedade ou stress;
- u) Sinistros em que não tenham sido tomadas as acções apropriadas de forma a evitar ou minimizar os riscos cobertos pela presente Apólice.

3. Para além de outras exclusões previstas, ficam expressamente excluídas da cobertura de assistência em viagem as seguintes situações:

- a) Os sinistros ocorridos em caso de guerra, declarada ou não, motins, movimentos populares ou de natureza similar, excepto nos casos em que a Pessoa Segura seja surpreendida pelo início do conflito no estrangeiro. Neste caso as garantias do seguro cessarão 14 dias após o início do conflito;
- b) As actividades relacionadas com a prática de tiro com zarabatana, tiro com arco, passeios em balão de ar quente, windsurf, kitesurf, navegação em barco à vela ou a motor, pesca, bicicleta de montanha, canoa, kayak, montanhismo, orientação, excursões a cavalo, quads, excursões em veículos 4x4, karts, trekking, paintball, motos de água, ultraligeiro, helicóptero, ski aquático, rafting, parapente, paraquedismo, snowboard, ski, surf. A prática de todo o tipo de desporto a título profissional, remunerado ou não remunerado, em competição ou em treino. Os Sinistros ocorridos durante a participação num desporto aéreo, incluindo queda livre, parapente e asa-delta, ou qualquer um dos seguintes desportos: skeleton, bobsleigh, sky-jumping, montanhismo, escalada, mergulho, bungee-jumping, sky-diving ou actividades associadas à espeleologia;
- c) Qualquer tipo de viagem com fins terapêuticos;
- d) A busca e resgate de pessoas no mar, montanha ou zonas desertas;
- e) Custos com enterro ou cerimónia fúnebre;
- f) Consequências do tratamento de uma doença não curada e da qual a Pessoa Segura não esteja restabelecida no momento do início da viagem, ou que, de acordo com a equipa médica do Segurador, estivesse contra-indicada a realização dessa viagem;
- g) Os repatriamentos ou transportes sanitários efectuados em consequência de doenças psíquicas que não requeiram internamento no hospital de destino superior a 24 horas.

4. Para além de outras exclusões previstas, nomeadamente as referidas no número anterior, ficam expressamente excluídas da garantia de despesas médicas as seguintes situações:

- a) Doenças Pré-existentes, conhecidas ou não pelo segurado. Ficam abrangidos os agravamentos consequentes de doenças Pré-existentes que possam existir durante a viagem;
- b) Tratamento de doenças previamente conhecidas;

- c) **Tratamentos de Spa, Terapia Solar, helioterapia, Tratamento de Emagrecimento, termas, rejuvenescimento ou qualquer tratamento estético e de bem-estar;**
- d) **Implantes, Próteses ortopédicas, ortópticas ou outras, e os respectivos custos de colocação/ desenvolvimento, bem como os custos de reabilitação e de fisioterapia;**
- e) **Custos de vacinação, de tipo odontológico e derivados de qualquer tratamento não urgente;**
- f) **Os gastos de contraceção e interrupção voluntária da gravidez;**
- g) **Despesas que, segundo a equipa médica do Segurador, estejam contra-indicadas com a patologia que a Pessoa Segura apresenta;**
- h) **Gastos produzidos a menos de 30 Km do Domicílio da Pessoa Segura ou de 15 Km se se tratar dos arquipélagos dos Açores ou da Madeira;**
- i) **Despesas de medicina preventiva;**
- j) **Os gastos relativos a alguma doença crónica ou complicação da gravidez;**
- k) **Os gastos produzidos por tratamentos iniciados no país de origem;**
- l) **Os gastos relativos a qualquer doença do foro mental;**
- m) **As consequências de doenças ou lesões inofensivas que possam ser tratadas no local de destino da viagem sem qualquer inconveniente para a Pessoa Segura;**
- n) **Custos derivados de tratamentos Homeopatas, Osteopatas, Naturopatas e outros tratamentos directa ou indirectamente relacionados a medicinas tradicionais ou alternativas;**
- o) **Qualquer gasto ocorrido após a data fim da viagem.**

#### **Artigo 41.º - Procedimentos em caso de sinistro**

1. **Sem prejuízo do referido no Capítulo IV, em caso de Sinistro, a Pessoa Segura deverá comunicar imediatamente o Segurador do facto ocorrido, através dos números de telefone referido no Capítulo IV, indicando o lugar onde se encontra, o número de telefone e o tipo de assistência de que precisa.**
2. **Se o Sinistro envolver o accionamento da garantia de responsabilidade civil a Pessoa Segura deve:**
  - a) **Contactar imediatamente o Segurador após o conhecimento de qualquer acto destinado a efectivar a sua responsabilidade civil;**
  - b) **Enviar ao Segurador toda a documentação relacionada com o Sinistro, nomeadamente carta explicativa das circunstâncias do Sinistro acompanhado de fotografias ou vídeos se possível;**
  - c) **Entregar os dados pessoais de testemunhas e se possível declarações escritas dessas testemunhas;**
  - d) **Colaborar com o Segurador tendo em vista a sua eventual defesa;**
  - e) **Não aceitar qualquer responsabilidade sem o acordo prévio do Segurador.**

### **Recomendações de viagem**

Leve sempre consigo o número de contacto com a Allianz Global Assistance e o número da sua apólice.

Se vai viajar pelos Países da União Europeia, Islândia, Listenstaina, Noruega e Suíça, obtenha o Cartão Europeu de Seguro de Doença junto da Segurança Social.

#### **Como utilizar a sua apólice?**

Em caso de necessidade usar o contato da Allianz Global Assistance constante da Apólice. Forneça sempre o seu nome, número da apólice, lugar onde se encontra e contacto telefónico.

**Acidente ou doença:** no caso de emergência, desloque-se de imediato para o hospital mais adequado. Se não for uma emergência, contate primeiro a Allianz Global Assistance.

Note que a qualidade dos serviços de saúde depende do grau de desenvolvimento do país em que se encontra.

#### **Perda definitiva ou extravio, destruição de bagagem no voo:**

- a) **Antes de sair da área de recolha de bagagens faça a Participação.**
- b) **Faça uma lista do conteúdo de sua bagagem.**

#### **Roubo, perda ou dano de bagagem em transporte:**

- a) Deve fazer participação à polícia, no local e data da ocorrência, informando a relação de objetos roubados e seu valor económico. Obtenha uma certidão da participação.
- b) Deve apresentar reclamação por escrito à transportadora no cumprimento dos prazos estabelecidos por cada empresa. Conserve uma cópia da mesma.
- c) Obtenha comprovativo do montante da compensação da transportadora.
- d) Faça uma lista do conteúdo de sua bagagem.

**Roubo de bagagem ou bens pessoais nos restantes casos:**

Deve fazer participação à polícia, no local e data da ocorrência, informando a relação de objetos roubados e seu valor económico. Obtenha uma certidão da participação.

**Cancelamento do voo:** No momento do conhecimento da impossibilidade de voo por causa contemplada na apólice, contacte o organizador do voo e efectue o cancelamento, obtendo documento comprovativo do mesmo, e informe imediatamente do sinistro à Allianz Global Assistance através de email.

**QUADRO DE CAPITALIS SEGUROS E FRANQUIAS**

Coberturas	Capitalis Seguros	Franquias
<b>CANCELAMENTO DE VIAGEM</b>		
Cancelamento de viagem (por Pessoa Segura)	1.500 €	25% do preço do bilhete, Min.
Por roubo do Bilhete de Identidade ou Passaporte (por Sinistro)	100 €	30 € e Máx. 150 €
<b>BAGAGEM</b>		
Roubo, perda e/ou destruição total ou parcial (por Pessoa Segura)	800 €	30 €
<b>ASSISTÊNCIA EM VIAGEM</b>		
Transporte ou repatriamento em caso de doença ou acidente	Ilimitado	-
Transporte ou repatriamento em de morte	Ilimitado	-
Preparação do corpo	750€	-
Prolongamento de estadia em Hotel	50 € p/ dia, máx.: 7 dias	-
Regresso antecipado por doença ou acidente grave ou morte de um Familiar	Ilimitado	-
Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização no estrangeiro	15.000 €	30 €
Gastos odontológicos de urgência	300 €	30 €
Adiantamento de despesas hospitalares	15.000 €	-
Transmissão de mensagens urgentes	Ilimitado	-
Assistência jurídica no estrangeiro	5.000 €	-
Envio de medicamentos para o estrangeiro	Ilimitado	-
Despesas de procura e de resgate		
Procura	750 €	-
Resgate	750 €	-

## Política de privacidade Tratamento de dados pessoais

### Preocupamo-nos com os seus dados pessoais

A AWP P&C SA – Sucursal em Portugal, empresa do grupo Allianz, que também usa a designação comercial Allianz Global Assistance, é uma sucursal de uma companhia de seguros autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal, em regime de estabelecimento. Proteger a sua privacidade é uma das nossas máximas prioridades. Esta Política de privacidade explica como e que tipos de dados pessoais serão recolhidos, para que finalidades serão tratados e a quem os poderemos comunicar ou transmitir. Por favor, leia esta política de privacidade cuidadosamente.

#### 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

#### 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. No caso de ser contratada uma cobertura de acidentes pessoais com beneficiários em caso morte, é ainda obrigatória por lei a submissão dos seguintes dados: nome, número de identificação civil ou de outro documento de identificação, se distinto, número de identificação fiscal do segurado e do beneficiário e ainda a morada deste.

#### 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 efeitos de registo central dos seguros de vida e de acidentes pessoais, 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>Prossecução 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 a pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento.

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

<b>Terceiros</b>	<b>Exemplos</b>
<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.
<b>Prestadores de serviço</b>	Para prestar os serviços objeto do contrato (reboques, táxis, serviços de reparação, etc.), empresas de marketing e publicidade.

<b>Subcontratantes</b>	<b>Exemplos</b>
<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>Provedor do cliente</b>	Caso apresente alguma reclamação no âmbito do contrato de seguro.

#### 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 protecção de dados. Não divulgaremos os seus dados pessoais a quem não esteja autorizado a processá-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. As regras vinculativas aplicáveis à Allianz podem ser consultadas [aqui](#).

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

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

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

<b>Direitos</b>	<b>Exemplos</b>
<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 Global 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 Global 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, ou através dos seguintes contactos:

ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE  
Encarregado da Proteção de Dados

Av. do Brasil, 56 – 3.º Piso  
1700-073 Lisboa

E-mail: dados.pessoais@allianz.com

## 9. Com que frequência atualizamos esta política de privacidade

Revemos esta política de privacidade com regularidade. Assegurar-nos-emos que a versão mais recente desta política de privacidade esteja disponível no nosso *website*. Esta política de privacidade foi atualizada pela última vez em 11/05/2018.