



A TRANQUILIDADE DE VIAJAR COM MAIS SEGURANÇA



**Condições gerais
do seu seguro de viagem 2025-2026**



Serviços que dão toda a tranquilidade.



A Assistência a pessoas 24 horas e 365 dias por ano que te acompanha antes e durante toda a viagem.



Serviço de rastreio e devolução da bagagem aos passageiros em qualquer parte do mundo e com qualquer companhia aérea.



Direitos dos passageiros: O seguro permite-lhe receber a indemnização estabelecida pelo Regulamento Europeu sem quaisquer formalidades ou atrasos.



Uma solução avançada para os viajantes, oferecendo-lhes a possibilidade de aceder a salas VIP em aeroportos em caso de atrasos ou cancelamentos dos seus voos.

Cuidamos da sua saúde durante toda a viagem.



Serviço de consultas médicas por video-conferência durante a viagem. Tranquilidade a un click 24 horas e 365 dias por ano.

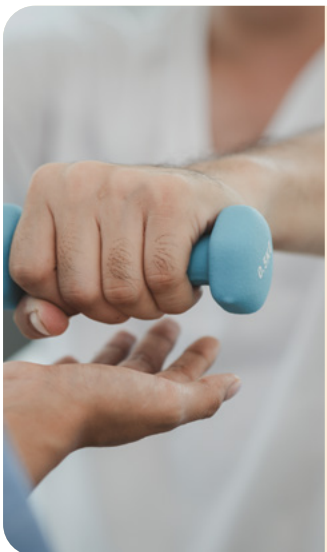


Serviço de Assistência **24h**



Os **melhores centros médicos** do mundo

Assistência especializada.



Fisioterapia de reabilitação

Cuidamos da saúde dos seus clientes, mesmo depois da viagem. Um serviço para os viajantes que sofrem lesões durante a sua viagem e precisam de sessões personalizadas de fisioterapia ao domicílio ou em centros habilitados para uma rápida recuperação.



Enfermagem

Serviço de assistência sanitária básica ao domicílio no caso de ter sofrido uma doença ou acidente durante a viagem. Ao domicílio, personalizado e com profissionais de saúde que asseguram o cuidado do viajante.



Assistência jurídica

Assessoria e orientação profissional para o viajante. Se durante a viagem o passageiro tiver uma situação pessoal com implicações legais, ajudamos na resolução. Através da nossa equipa jurídica, daremos os passos a seguir e a documentação necessária no seu caso.



Testamento sucessório

Serviço de redação e gestão notarial. Facilitamos o processo dos testamentos com simplicidade, com clareza jurídica e sem deslocações desnecessárias. Com a nossa equipa jurídica, o viajante tem a possibilidade de gerir o caso do princípio ao fim e de forma personalizada.



Condições das Apólices Colectivas contratadas por Viajes El Corte Inglés, S.A. por conta dos seus clientes

Índice

Resumo de Garantias e Limites Cobertos	Pág. 6
Assistência em viagem	Pág. 22
Garantias	Pág. 29
Instruções a seguir em caso de sinistro	Pág. 65
Serviços	Pág. 68
Assistência especializada	Pág. 73



Das garantias especificadas no Resumo de Garantias e Limites Cobertos, apenas serão de aplicação ao seguro aquelas indicadas expresamente no Voucher de Viagem.

**RESUMO DE GARANTIAS E LIMITES
DE COBERTURA POR PESSOA SEGURA
DE ACORDO COM O PROGRAMA SEGURADO**

		Seguro Básico (Opção A)	Seguro Ampliado (Opção B)	Seguro Cruzeiros Básico (Opção A)	Seguro Cruzeiros Ampliado (Opção B)	Seguro Assistência em viagem
		<i>Apólice: 13542 - A</i>	<i>Apólice: 13542 - B</i>	<i>Apólice: 13552 - A</i>	<i>Apólice: 13552 - B</i>	<i>Apólice: 94002</i>
BAGAGENS						
1.1 Perdas Materiais		Até 1.500 €	Até 1.500 €	Até 1.500 €	Até 1.500 €	Até 1.500 €
1.2 Atraso de bagagem		Até 120 €	Até 120 €	Até 120 €	Até 120 €	Até 120 €
1.3 Gastos de gestão por perda de documentos		Até 60 €	Até 60 €	Até 60 €	Até 60 €	Até 60 €
1.4 Perda de chaves da residência habitual		Até 60 €	Até 60 €	Até 60 €	Até 60 €	Até 60 €
1.5 Abertura e reparação de cofres e caixas de segurança		Até 60 €	Até 60 €	Até 60 €	Até 60 €	Até 60 €
ACIDENTES (*)						
2.1 Acidentes durante a viagem	Falecimento	Não coberto	Até 6.000 €	Não coberto	Até 6.000 €	Não coberto
	Invalidez	Não coberto	Até 6.000 €	Não coberto	Até 6.000 €	Não coberto
2.2 Acidentes do meio de transporte	Falecimento	Não coberto	Até 60.100 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto
ASSISTÊNCIA A PESSOAS						
3.1. Gastos médicos, cirúrgicos, farmacêuticos e de hospitalização	Em Portugal	Não coberto	Até 30.000 €	Não coberto	Até 35.000 €	Até 1.200 €
	Na Europa	Não coberto	Até 30.000 €	Não coberto	Até 45.000 €	Até 15.000 €
	No Mundo	Não coberto	Até 40.000 €	Não coberto	Até 45.000 €	Até 15.000 €
	Despesas odontológicas	Não coberto	Até 180 €	Não coberto	Até 180 €	Até 180 €

(*) A indemnização máxima por sinistro, em cada apólice colectiva será de 6.000.000 €, independentemente do número de segurados afetados pelo mesmo sinistro. No caso de ultrapassar este limite, a indemnização será proporcionalmente repartida em função do capital asegurado por cada afetado e o número de segurados afetados.

Seguro GOLD	Seguro GOLD VIP	Seguro Ilhas	Seguro Estadias	Seguro Anulação	Seguro Acidentes	Seguro Básico Neve (Opção A)	Seguro Ampliado Neve (Opção B)
<i>Apólice: 95002</i>	<i>Apólice: 91082</i>	<i>Apólice: 23232</i>	<i>Apólice: 20652</i>	<i>Apólice: 29962</i>	<i>Apólice: 14952</i>	<i>Apólice: 05402 - A</i>	<i>Apólice: 05402 - B</i>
Até 3.000 €	Até 3.500 €	Até 300 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Até 750 €
Até 450 €	Até 450 €	Até 120 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Até 125 €
Até 250 €	Até 250 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Até 65 €
Até 250 €	Até 250 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Até 250 €	Até 250 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Até 30.000 €	Até 60.000 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Até 30.000 €	Até 18.000 €	Até 18.000 €
Até 30.000 €	Até 60.000 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Até 30.000 €	Até 18.000 €	Até 18.000 €
Até 200.000 €	Até 200.000 €	Até 60.000 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Até 60.100 €
Até 200.000 €	Até 500.000 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Até 2.500 €	Até 2.500 €
Até 200.000 €	Até 2.500.000 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Até 7.500 €	Até 7.500 €
Até 500.000 €	Até 5.000.000 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Até 7.500 €	Até 7.500 €
Até 180 €	Até 180 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Até 35 €	Até 35 €

		Seguro Básico (Opção A)	Seguro Ampliado (Opção B)	Seguro Cruzeiros Básico (Opção A)	Seguro Cruzeiros Ampliado (Opção B)	Seguro Assistência em viagem
		<i>Apólice: 13542 - A</i>	<i>Apólice: 13542 - B</i>	<i>Apólice: 13552 - A</i>	<i>Apólice: 13552 - B</i>	<i>Apólice: 94002</i>
3.2.	Prossecução de gastos médicos no regresso da viagem	Não coberto	Até 1.000 €	Não coberto	Até 1.000 €	Não coberto
3.3	Repatriação ou transporte médico de feridos ou doentes	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
3.4	Repatriação ou transporte de falecidos segurados	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
3.5	Repatriação ou transporte médico de menores e/ou incapacitados	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
3.6	Repatriação de um acompanhante e retoma da viagem	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
3.7	Deslocação de um acompanhante em caso de hospitalização do segurado se a hospitalização é superior a 5 dias (máximo 10 dias)	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
3.8	Gastos de hotel de um familiar do Segurado hospitalizado, se a hospitalização é superior a 5 dias (máximo 10 dias)	Não coberto	Até 75 €/dia máx. 750 €	Não coberto	Até 75 €/dia máx. 750 €	Até 75 €/dia máx. 750 €
3.9	Gastos de hospitalização do acompanhante deslocado	Não coberto	Até 600 €	Não coberto	Até 600 €	Até 600 €
3.10	Escolta de restos mortais	Não coberto	Gastos de deslocação	Incluído	Não coberto	Incluído
	Gastos de estadia		Até 75 €/dia máx. 750 €			

Seguro GOLD	Seguro GOLD VIP	Seguro Ilhas	Seguro Estadias	Seguro Anulação	Seguro Acidentes	Seguro Básico Neve (Opção A)	Seguro Ampliado Neve (Opção B)
<i>Apólice: 95002</i>	<i>Apólice: 91082</i>	<i>Apólice: 23232</i>	<i>Apólice: 20652</i>	<i>Apólice: 29962</i>	<i>Apólice: 14952</i>	<i>Apólice: 05402 - A</i>	<i>Apólice: 05402 - B</i>
Até 1.000 €	Até 1.000 €	Até 1.000 €	Até 1.000 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Incluído	Incluído
Incluído	Incluído	Incluído	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído	Incluído
Incluído	Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Incluído	Incluído
Até 250 €/dia máx. 2.500 €	Até 250 €/dia máx. 2.500 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Até 65 €/dia máx. 650 €	Até 65 €/dia máx. 650 €
Até 600 €	Até 600 €	Até 600 €	Até 600 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Incluído	Incluído	Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Incluído	Incluído
Até 250 €/dia máx. 2.500 €	Até 250 €/dia máx. 2.500 €	Até 60 €/dia máx. 600 €	Até 60 €/dia máx. 600 €	Não coberto	Não coberto	Até 65 €/dia máx. 195 €	Até 65 €/dia máx. 195 €

	Seguro Básico (Opção A)	Seguro Ampliado (Opção B)	Seguro Cruzeiros Básico (Opção A)	Seguro Cruzeiros Ampliado (Opção B)	Seguro Assistência em viagem
	<i>Apólice: 13542 - A</i>	<i>Apólice: 13542 - B</i>	<i>Apólice: 13552 - A</i>	<i>Apólice: 13552 - B</i>	<i>Apólice: 94002</i>
3.11 Gastos de prolongamento de estadia no hotel	Não coberto	Até 75 €/dia máx. 750 €	Não coberto	Até 75 €/dia máx. 750 €	Até 75 €/dia máx. 750 €
3.12 Regresso do segurado por hospitalização e/ou falecimento de familiar não segurado	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
3.13 Regresso antecipado por sinistro grave no lar ou domicílio profissional	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
3.14. Retoma da viagem programada	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Não coberto
3.15. Estadia até à retoma da viagem programada (máximo 3 dias)	Não coberto	Até 250 €/dia máx. 750 €	Não coberto	Até 250 €/dia máx. 750 €	Não coberto
3.16 Envio de motorista profissional por doença, acidente ou falecimento do segurado	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.17 Gastos por “over booking” no hotel	Não coberto	Até 250 €	Não coberto	Até 250 €	Até 250 €
3.18 Recuperação de dados	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
3.19 Envio urgente de medicamentos não existentes no estrangeiro	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
3.20 Consulta médica telefónica	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
3.21 Anulação de cartões	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
3.22 Envio de objetos esquecidos ou roubados durante a viagem	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
3.23 Serviço de segurança em caso de sinistro grave no lar	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
3.24 Ajuda à localização e envio de bagagens	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído

Seguro GOLD	Seguro GOLD VIP	Seguro Ilhas	Seguro Estadias	Seguro Anulação	Seguro Acidentes	Seguro Básico Neve (Opção A)	Seguro Ampliado Neve (Opção B)
<i>Apólice: 95002</i>	<i>Apólice: 91082</i>	<i>Apólice: 23232</i>	<i>Apólice: 20652</i>	<i>Apólice: 29962</i>	<i>Apólice: 14952</i>	<i>Apólice: 05402 - A</i>	<i>Apólice: 05402 - B</i>
Até 250 €/dia máx. 2.500 €	Até 250 €/dia máx. 2.500 €	Até 50 €/dia máx. 500 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Até 65 €/dia máx. 650 €	Até 65 €/dia máx. 650 €
Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Incluído	Incluído
Incluído	Incluído	Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Incluído	Incluído
Incluído	Incluído	Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Até 250 €/dia máx. 750 €	Até 250 €/dia máx. 750 €	Até 250 €/dia máx. 750 €	Até 250 €/dia máx. 750 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Não coberto	Não coberto	Não coberto	Incluído	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Até 500 €	Até 500 €	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Incluído	Incluído	Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Incluído	Incluído	Incluído	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto

	Seguro Básico (Opção A)	Seguro Ampliado (Opção B)	Seguro Cruzeiros Básico (Opção A)	Seguro Cruzeiros Ampliado (Opção B)	Seguro Assistência em viagem
	<i>Apólice: 13542 - A</i>	<i>Apólice: 13542 - B</i>	<i>Apólice: 13552 - A</i>	<i>Apólice: 13552 - B</i>	<i>Apólice: 94002</i>
3.25 Regresso antecipado de todos os membros de uma família	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.26 Regresso antecipado de outros Segurados acompanhantes	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.27 Gastos de enterro	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.28 Transferência para hospital como consequência de doença ou acidente graves	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
3.29 Regresso antecipado do segurado por impedimento de entrada no país de destino ou de trânsito por modificação por parte das autoridades de requisitos de entrada nos mesmos	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Não coberto
3.30 Gastos do Segurado derivados da realização do teste de diagnóstico do COVID-19 (PCR)	Não coberto	Até 200 €	Não coberto	Até 200 €	Até 200 €
3.31 Prolongamento da estadia por quarentena do Segurado devido ao COVID-19. Inclui um acompanhante (máximo 15 dias)	Não coberto	Até 135 €/dia máx. 2.025 €	Não coberto	Até 135 €/dia máx. 2.025 €	Até 135 €/dia máx. 2.025 €
3.32. Repatriação ou transporte do Animal de Companhia	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.33. Prolongamento de estadia do Animal de Companhia por hospitalização do Segurado	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.34. Resgate em pistas	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.35. Regresso do SEGURADO por falecimento de um familiar direto não segurado	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto

	Seguro Básico (Opção A)	Seguro Ampliado (Opção B)	Seguro Cruzeiros Básico (Opção A)	Seguro Cruzeiros Ampliado (Opção B)	Seguro Assistência em viagem
	<i>Apólice: 13542 - A</i>	<i>Apólice: 13542 - B</i>	<i>Apólice: 13552 - A</i>	<i>Apólice: 13552 - B</i>	<i>Apólice: 94002</i>
3.36. Despesas por sequestro	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.37. Envio de um substituto do SEGURADO em caso de repatriação	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.38. Despesas de terapia psicológica por sequelas de sequestro ocorrido durante a viagem	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.39. Serviço de intérprete no estrangeiro	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.40. Serviço de informação	Não coberto	Incuído	Não coberto	Incuído	Incuído
3.41. Transmissão de mensagens urgentes	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.42. Serviço de assistência 24 horas	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.43. Análise de vulnerabilidades	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.44. Vigilância digital	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.45. AV móvel	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.46. Aplicação anti-hacking (anti-ransomware)	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.47. Serviço de Fisioterapia de Reabilitação ao Domicílio	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
3.48. Serviço de Enfermagem ao Domicílio	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
RESPONSABILIDADE CIVIL					
4.1 Responsabilidade Civil privada	Não coberto	Até 60.100 €	Não coberto	Até 60.100 €	Até 60.100 €
4.2 Adiantamento por cauções judiciais penais	Não coberto	Até 6.000 €	Não coberto	Até 6.000 €	Até 6.000 €

	Seguro Básico (Opção A)	Seguro Ampliado (Opção B)	Seguro Cruzeiros Básico (Opção A)	Seguro Cruzeiros Ampliado (Opção B)	Seguro Assistência em viagem
	<i>Apólice: 13542 - A</i>	<i>Apólice: 13542 - B</i>	<i>Apólice: 13552 - A</i>	<i>Apólice: 13552 - B</i>	<i>Apólice: 94002</i>
4.3 Responsabilidade civil do professor/tutor	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
ANULAÇÃO DE VIAGEM / RESERVA					
5.1 Gastos por anulação de viagem / reserva	Até 2.500 €	Até 2.500 €	Até 3.500 €	Até 3.500 €	Não coberto
5.2. Gastos de anulação por falta de neve	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
REEMBOLSO DE FÉRIAS					
6.1 Reembolso de férias	Até 2.500 €	Até 2.500 €	Até 3.500 €	Até 3.500 €	Não coberto
COMPENSAÇÃO DE SERVIÇOS					
7.1 Compensação de serviços	Até 300 €	Até 300 €	Até 300 €	Até 300 €	Até 300 €
DEMORAS					
8.1 Recusa de embarque ("Over booking")	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €
8.2 Perda de ligações por atraso do meio de transporte	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €
8.3 Anulação da partida do meio de transporte devido a greve	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €
8.4 Perda de ligações por atraso por acidente "in itinere"	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €	Até 60 € cada 6h, máx. 240 €
8.5 Gastos em áreas de serviço	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
8.6 Atraso na saída do meio de transporte	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto

	Seguro Básico (Opção A)	Seguro Ampliado (Opção B)	Seguro Cruzeiros Básico (Opção A)	Seguro Cruzeiros Ampliado (Opção B)	Seguro Assistência em viagem
	<i>Apólice: 13542 - A</i>	<i>Apólice: 13542 - B</i>	<i>Apólice: 13552 - A</i>	<i>Apólice: 13552 - B</i>	<i>Apólice: 94002</i>
8.7 Extensão da cobertura do seguro	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
8.8 Despesas de acesso a sala VIP por demora na partida do voo	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
ASSISTÊNCIA JURÍDICA DURANTE DESLOCAÇÕES					
9.1 Assistência jurídica telefónica	Incluído	Incluído	Incluído	Incluído	Incluído
9.1.2 Assessoria jurídica em caso de falecimento de um familiar até ao segundo grau de parentesco, ocorrido durante a viagem.	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
9.2 Defesa penal em deslocações	Em Portugal	Até 2.000 € (1.000 € livre escolha)	Até 2.000 € (1.000 € livre escolha)	Até 2.000 € (1.000 € livre escolha)	Até 2.000 € (1.000 € livre escolha)
	No Estrangeiro	Até 1.000 €	Até 1.000 €	Até 1.000 €	Até 1.000 €
9.3 Reclamação de danos corporais e materiais em deslocações	Em Portugal	Até 2.000 € (1.000 € livre escolha)	Até 2.000 € (1.000 € livre escolha)	Até 2.000 € (1.000 € livre escolha)	Até 2.000 € (1.000 € livre escolha)
	No Estrangeiro	Até 1.000 €	Até 1.000 €	Até 1.000 €	Até 1.000 €
DIREITO A COMPENSAÇÃO (ART. 7. RGTO. (CE) 261/2004)					
10.1.1. Para voos até 1.500 quilómetros	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto

	Seguro Básico (Opção A)	Seguro Ampliado (Opção B)	Seguro Cruzeiros Básico (Opção A)	Seguro Cruzeiros Ampliado (Opção B)	Seguro Assistência em viagem
	<i>Apólice: 13542 - A</i>	<i>Apólice: 13542 - B</i>	<i>Apólice: 13552 - A</i>	<i>Apólice: 13552 - B</i>	<i>Apólice: 94002</i>
10.1.2. Para voos intracomunitários de mais de 1.500 quilómetros e para todos os outros voos de entre 1.500 e 3.500 quilómetros	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
10.1.3. Para todos os voos não compreendidos por 10.1.1. ou 10.1.2.	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
SERVIÇOS					
Servihelp	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
Servibag	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Servifly	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Servifly SmartU	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
TravelerDoctor	Não coberto	Incluído	Não coberto	Incluído	Incluído
Fisioterapia de Reabilitação ao Domicílio	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Enfermagem ao Domicílio	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Assistência jurídica	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto
Testamento de herança	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto	Não coberto

Seguro Multiassistência em Viagem

CONDIÇÕES GERAIS DAS APÓLICES COLETIVAS CONTRATADAS ENTRE WHITE HORSE INSURANCE IRELAND DAC E VIAJES EL CORTE INGLÉS

O presente Contrato de Seguro rege-se pelo acordado nas Condições Gerais, Particulares e Especiais, no caso de haver, em conformidade com o estabelecido na Lei 50 / 80 de 8 de outubro, de Contrato de seguro, a Lei de Ordenação, Supervisão e Solvência das Entidades Seguradoras e Resseguradoras (Lei 20/2015 de 14 de julho) e o seu Regulamento de desenvolvimento, nos aspetos que lhe sejam aplicáveis, e qualquer outra norma legal que esteja em vigor durante a vida da Apólice que lhe possa ser aplicável.

DEFINIÇÕES

Neste contrato entende-se por:

- **ACIDENTE:** Entende-se por acidente a lesão corporal que decorra de uma causa violenta, súbita, externa e alheia à vontade do segurado, que produza invalidez permanente, total ou parcial, ou morte.
- **ANIMAL DE COMPANHIA:** Os animais destinados à companhia ou vigilância, à exceção, em qualquer circunstância, com os destinados à caça ou qualquer outro tipo de desporto.

Segundo o estipulado pelas respetivas normas autónomas, o animal deverá estar recenseado e identificado por microchip ou marcação que lhe tenha sido aplicada.

No caso de felinos, será suficiente a identificação através de cartão de saúde.

No caso de cães e gatos, não serão abrangidos pelo seguro os animais com idade inferior a três meses feitos e superior a nove anos feitos.

Para o resto de animais, não serão abrangidos pelo seguro aqueles com idade inferior a três meses completos.

As espécies cobertas são as seguintes:

- Cães, de todas as raças
 - Gatos, de todas as raças
 - Furão
 - Ouriço
 - Equinos
 - Porco Vietnamita
 - Primatas
 - Roedores
 - Aves
 - Répteis
 - Anfíbios
 - Peixes
 - Aracnídeos e outros invertebrados
- **BAGAGEM:** Todos os objetos de uso pessoal que o SEGURADO leve consigo durante a viagem, bem como os expedidos por qualquer meio de transporte.

- **BENEFICIÁRIO:** A pessoa física ou jurídica que, através de prévia cessão por parte do SEGURADO, fica titular do direito à indemnização.
- **DOENÇA CONGÉNITA:** É uma alteração de saúde com que se nasce, tanto por ser hereditária como por ter sido contraída no seio materno.
- **DOENÇA GRAVE:** Qualquer alteração que ocorra do estado de saúde de um indivíduo que implique hospitalização e/ou necessidade de estada de cama e que impossibilite o início da viagem do SEGURADO, impeça a sua continuação na data prevista ou implique risco de morte.
- **DOENÇA PRÉ-EXISTENTE OU CRÓNICA:** Considerar-se-á doença pré-existente ou crónica qualquer patologia cuja sintomatologia se tenha iniciado anteriormente à contratação da Apólice, mesmo não se tendo alcançado um diagnóstico definitivo.
- **DOMICÍLIO DO SEGURADO:** O de residência habitual do SEGURADO.
- **FAMILIAR DIRETO:** Cônjuge ou companheiro de facto devidamente inscrito no Registo Oficial correspondente, pais, filhos, irmãos, avós, netos, consanguíneos ou por afinidade do SEGURADO.
- **FURTO:** Para estes efeitos entende-se por furto a subtração cometida por descuido, sem violência ou intimidação a pessoas, nem forças sobre as coisas.
- **INVALIDEZ PERMANENTE:** Entende-se por invalidez a perda orgânica, ou funcional, de algum membro ou faculdades do SEGURADO, cuja intensidade se descreve nestas Condições Gerais, e cuja recuperação não se estime previsível de acordo com o relatório dos peritos médicos nomeados conforme a Lei.
- **OCORRÊNCIA DE DOENÇA:** Alteração do estado de saúde de um indivíduo durante o decurso de uma viagem coberta pela apólice cujo diagnóstico e confirmação seja efetuado por um médico ou odontólogo legalmente reconhecido, e que torne precisa a assistência facultativa.
- **PRÉMIO:** O preço do seguro. Incluirá também os impostos que sejam aplicáveis por lei.
- **PRÓTESE:** Elemento artificial que se integra no corpo com a finalidade de substituir um órgão ou uma extremidade que, por algum motivo falta.
- **RECETIVO:** Qualquer tipo de viagem com destino a Portugal, em que o SEGURADO tem o seu domicílio no estrangeiro. A efeitos das prescrições das garantias e limites de indemnização descritos em cada uma delas, o domicílio do SEGURADO é o da sua residência habitual nos seus diferentes países de origem. As garantias de assistência apenas serão válidas a mais de 30 quilómetros do domicílio habitual do segurado no seu país de origem.
- **SEGURADO:** os clientes de VIAJES EL CORTE INGLÊS, S.A. que adiram voluntariamente a esta apólice com indicação do destino, data de começo e duração da viagem, e sempre antes do começo deste.
- **SEGURADOR:** WHITE HORSE INSURANCE IRELAND DAC, com domicílio social em First Floor, Rineanna House, Shan-

non Free Zone, Shannon, County Clare, República da Irlanda e com número de Identificação Fiscal 467652, que assume o risco contratualmente acordado, autorizado e regulada pela Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões, do Ministério da Economia de Espanha, no que se refere a práticas de mercado com o número de licença L1182, operando em Livre Prestação de Serviços.

- **SEGURO DE PRIMEIRO RISCO:** A forma de seguro pelo qual se garante uma determinada quantia até à qual fica coberto o risco segurado, independentemente do valor total, sem que, portanto, seja aplicável a regra proporcional.
- **SINISTRO:** Qualquer facto súbito, accidental, imprevisto e alheio à intencionalidade do SEGURADO, cujas consequências danosas estejam cobertas pelas garantias desta apólice. Considerar-se-á que constitui um só e único sinistro o conjunto de danos derivados de uma mesma causa.
- **SOMA ASSEGURADA:** As quantidades fixadas nas Condições Particulares e Gerais, que constituem os limites máximos da indemnização ou reembolso a pagar pelo SEGURADOR pelo conjunto dos sinistros ocorridos durante a vigência da apólice.
- **TESTE POSITIVO DE COVID:** Resultado positivo em teste PCR (Reação em Cadeia da Polimerase) e/ou positivo em teste de antígeno homologado.

O teste de antígeno válido será realizado por profissional de saúde habilitado ou operadores habilitados num centro de atendimento médico, clínica ou farmácia. O documento que o SEGURADO deve apresentar deverá conter os seus dados pessoais e o resultado do teste.

Ficam excluídos quaisquer teste(s) de antígeno rápido caseiros ou de autodiagnóstico.

- **TÍTULO DE VIAGEM:** Documento emitido por Viajes El Corte Inglés, S.A., no qual se especifica o nome de um SEGURADO e o número de pessoas que viajam com ele e solicitam a sua adesão ao Seguro na qualidade de SEGURADOS. Indicam-se também neste documento, se for o caso, o número de módulos contratados em função dos que determina o capital segurado correspondente a cada uma das pessoas aderidas ao Seguro, assim como as datas de iniciação e término da Viagem, que coincidem com a data de iniciação e término das coberturas do Seguro para os referidos SEGURADOS.
- **TOMADOR DO SEGURO:** VIAJES EL CORTE INGLÉS S.A. que, através do mediador do seguro, concertou com o SEGURADOR as condições do contrato de seguro com o objeto de poder oferecer aos seus clientes um produto de seguro específico em condições vantajosas. Correspondem, portanto, ao SEGURADO, todos os direitos e obrigações derivados do contrato de seguro e, em particular, a obrigação do pagamento do prémio e o direito a receber a prestação ou indemnização em caso de sinistro, assim como quaisquer outros direitos correspondentes ao pagamento do prémio.
- **VIAGEM:** Entender-se-á por viagem, toda e qualquer deslocação realizada fora do domicílio habitual do SEGURADO, desde que efetua a sua saída até ao seu regresso ao mesmo, na finalização da deslocação.

Quando os serviços prestados pelo TOMADOR DO SEGURO não coincidirem com a saída do SEGURADO do seu domicí-

lio habitual, considerar-se-á que a viagem começa quando se produzir a prestação do primeiro serviço contratado com o TOMADOR DO SEGURO.

NORMAS QUE REGULAM O SEGURO EM GERAL

1. EXTENSÃO GEOGRÁFICA

As garantias de Assistência deste seguro surtem efeito a mais de 30 quilómetros do domicílio do SEGURADO, no mundo inteiro, sendo válidas para todos os países segundo a opção escolhida e refletiva no Título de viagem.

2. EFEITO E DURAÇÃO DO CONTRATO

Salvo estipulação em contrário, o seguro irá entrar em vigor sempre que o SEGURADO tenha pago o recibo do prémio correspondente, às O horas do dia indicado no Título de Viagem e irá terminar às 24 horas do dia em que se cumpra o tempo estipulado.

3. EFEITO E DURAÇÃO DAS GARANTIAS

- a. Gastos de anulação: Esta garantia toma efeito no dia que o SEGURADO tenha reservado a viagem e finaliza no dia em que comece a mesma. A contratação e notificação ao SEGURADOR deverá realizar-se antes do início das penalizações estabelecidas por lei.
- b. Restantes garantias: Têm efeito a partir do dia em que começa a viagem e finalizam com o final da mesma, de acordo com as condições de viagem escolhidas e notificadas pelo TOMADOR ao SEGURADOR.

Uma vez que qualquer uma das garantias da apólice tenha tomado efeito, o prémio do seguro não é reembolsável, ao ter-se iniciado a cobertura de risco.

4. PAGAMENTO DO PRÉMIO

O prémio, compreendendo os impostos correspondentes, será satisfeito pelo SEGURADO no momento da perfeição do contrato.

5. RECURSOS CONTRA TERCEIROS

Exceto na garantia de Acidentes, o SEGURADOR ficará subrogado nos direitos e ações que correspondam ao SEGURADO perante terceiros e que tenham motivado a intervenção do mesmo e até o total do custo dos serviços prestados ou sinistros indemnizados.

6. JURISDIÇÃO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO CONTRATO

Será Juiz competente para o conhecimento das ações derivadas do contrato de seguro o do domicílio do SEGURADO em Portugal, sendo nulo qualquer pacto em contrário. No caso de o SEGURADO não ter fixado o seu domicílio habitual em Portugal, será o do domicílio do SEGURADOR.

O contrato é regido pela legislação portuguesa. O Juiz será competente para o conhecimento das ações decorrentes do contrato de seguro, o domicílio do segurado em Portugal.

Pode ver o relatório de status de solvência da White Horse, bem como sua autoridade de supervisão a que você está sujeito em <https://whitehorseinsurance.eu/>

A legislação portuguesa sobre a liquidação das seguradoras não se aplica ao White Horse, pois está sediada na Irlanda.

7. SINISTROS E PRESTAÇÕES POR ASSISTÊNCIA

7.1. Obrigações do Segurado.

- a. Logo após a ocorrência do sinistro, o TOMADOR DO SEGURO, o SEGURADO ou os BENEFICIÁRIOS deverão utilizar todos os meios que estejam ao seu alcance para diminuir as consequências do mesmo.
- b. O SEGURADO ou os seus beneficiários deverão avisar a agência na qual compraram a viagem amparada pelo seguro da necessidade de cancelar o mesmo, no momento de ocorrência de alguma das causas que possam ser origem de reembolso de gastos de anulação de viagem, de acordo com o indicado na referida garantia de Gastos de Anulação. A presente apólice não cobrirá qualquer atraso na comunicação à agência que provoque um aumento injustificado dos gastos de cancelamento. Apenas os custos incorridos até à data em que ocorre o evento estarão cobertos pela garantia de cancelamento.
- c. O TOMADOR, o SEGURADO ou os seus beneficiários, deverão comunicar ao SEGURADOR a ocorrência de um sinistro, no prazo máximo de SETE dias, contados a partir da data na qual foi conhecido, podendo reclamar ao SEGURADOR os danos e prejuízos causados pela falta desta declaração, salvo que se demonstre que este teve conhecimento do sinistro por outro meio. Esta obrigação é independente da notificação à agência para cancelar a viagem indicada no ponto b., que deve ser feita no mesmo momento em que o facto foi conhecido.
- d. O SEGURADO deve fornecer todas as provas que sejam razoavelmente pedidas, sobre a existência e valor os objetos segurados no momento do sinistro, assim como a importância do dano.
- e. O SEGURADO deve proceder, de imediato, à reclamação de danos ou de extravio da bagagem junto das autoridades com petentes - Chefe de Estação, Representante qualificado de companhias aéreas, de navios e transportes, Diretores de Hotéis, etc. e confirmar que as circunstâncias constam de um documento a remeter ao SEGURADOR.
- f. O SEGURADO, bem como os seus beneficiários, e relativamente às garantias da presente apólice, isentam do seguro profissional os médicos que os tenham atendido por consequência da ocorrência de um sinistro, para que estes possam proporcionar informação médica ao SEGURADOR, bem como sobre os antecedentes médicos em relação com o caso, para a correta avaliação do sinistro. O SEGURADOR não poderá fazer outro uso diferente do indicado da informação obtida.
- g. No caso de que o SEGURADOR tivesse efetuado uma garantia de pagamento a um terceiro, colocando-se, posteriormente, em evidência que se tratava de despesas não cobertas pelo seguro, o SEGURADO deverá reembolsar o seu montante ao SEGURADOR num prazo máximo de 30 dias a contar a partir do pedido que lhe tivesse sido efetuado por este.
- h. Em caso de roubo, o SEGURADO efetuará, imediatamente, a respetiva queixa às Autoridades locais e apresentará um comprovativo da mesma ao SEGURADOR. Se os objetos forem recuperados antes do pagamento da indemnização, o SEGURADO deverá tomar posse dos mesmos e o SEGURADOR apenas estará obrigado a pagar os danos sofridos.

- i. O SEGURADO deverá acompanhar as reclamações por demoras, documento justificativo da ocorrência do sinistro.
- j. Em caso de sinistro de Responsabilidade Civil, o TOMADOR, o SEGURADO, ou os seus beneficiários não devem aceitar, negociar ou recusar qualquer reclamação sem a expressa autorização do SEGURADOR.

7.2. Assistência ao Segurado. Trâmites.

- a. Assim que ocorrer um facto que possa dar lugar às prestações cobertas pela Apólice, o SEGURADO deverá, sem exceção, entrar em contacto com o serviço telefónico de urgência estabelecido pelo SEGURADOR, indicando o seu nome, número de apólice, local e número de telefone onde se encontra e uma descrição do problema a expor.
- b. **O SEGURADOR não se responsabiliza pelos atrasos e incumprimentos devidos a força maior ou às especiais características administrativas, ou políticas, de um determinado país.** Em qualquer caso, se não for possível uma intervenção direta por parte do SEGURADOR, o SEGURADO será reembolsado aquando do seu regresso ao seu Domicilio Habitual ou, em caso de necessidade, mal se encontre num país onde não ocorra a circunstância anterior, das despesas efetuadas e que se encontrem garantidas, através da apresentação dos correspondentes comprovativos.
- c. **As prestações de carácter médico e de transporte em ambulância deverão ser efetuadas com o prévio acordo do médico que assista ao SEGURADO com a equipa médica do SEGURADOR. No caso de o segurado recusar ou atrasar o transporte médico, não serão assumidos os gastos médicos adicionais resultantes dessa decisão não consen-**

sual com o SEGURADOR. Exceto em caso de emergência ou força maior comprovada, as prestações médicas ou de transporte que o SEGURADO considere unilateralmente oportuno solicitar e receber por decisão pessoal sem autorização ou conhecimento do SEGURADOR serão reembolsados apenas se estiverem justificados medicamente, não implicarem tratamento excessivo e não acarretarem custos adicionais injustificados.

- d. No caso de o SEGURADO ter direito a reembolso pela parte do bilhete não utilizado, ao fazer uso da garantia de transporte ou repatriação, o dito reembolso reverteria para o SEGURADOR. Da mesma forma, no que se refere às despesas de deslocação das pessoas seguras, o SEGURADOR só se responsabiliza pelas despesas suplementares exigidas pelo evento no que excedam as despesas previstas, inicialmente, pelos segurados.
- e. As indemnizações fixadas nas garantias descritas são complementares a outras prestações a que o SEGURADO tenha direito, obrigando-se este a efetuar as gestões necessárias para recuperar estas despesas das Entidades obrigadas ao pagamento e ressarcir, o SEGURADOR dos montantes que tenha antecipado.
- f. O SEGURADOR reserva-se o direito de solicitar as informações médicas necessárias para determinar a cobertura das garantias desta apólice, sendo da responsabilidade do departamento médico do SEGURADOR a avaliação dos dados objetivos da causa médica para anular as informações fornecidas. No caso da cobertura de Despesas de Anulação/Cancelamento de Viagem, a avaliação da impossibilidade de viajar será feita pela equipa médica da SEGURADORA com base na avaliação objetiva dos dados médicos fornecidos

nos relatórios, tais como sintomatologia, diagnóstico, tratamento e evolução do segurado afetado, não sendo suficiente uma prescrição de repouso por parte do médico assistente caso não esteja justificada em termos médicos com base no exposto ou por ser uma recomendação médica preventiva.

7.3. Taxação de danos ou não conformidade na avaliação do grau de invalidez.

- a. A indemnização, nos danos materiais, determinar-se-á sobre a base do valor de reposição no dia do sinistro, deduzida a depreciação por uso. E na cobertura de Gastos de Anulação de Viagem, sobre a base do valor da anulação no dia do sinistro.
- b. Se as partes se colocarem de acordo sobre o montante e a forma da indemnização, o SEGURADOR deverá pagar a soma acordada. Em caso de não-conformidade agir-se-á de acordo com o disposto na Lei de Contrato de Seguro.

7.4. Pagamento da indemnização.

- a. O pagamento da indemnização será efetuado no prazo de vinte dias seguintes à data do acordo amigável das partes.
- b. Para obter o pagamento em caso de falecimento ou invalidez permanente, o SEGURADO ou os BENEFICIÁRIOS deverão remeter ao SEGURADOR os documentos justificativos que se indicam em seguida, segundo corresponda:

- **b.1. Falecimento**

- » Partida de defunção.
- » Certificado do Registo Geral de Últimas Vontades.

- » Testamento, se existir.
- » Certificação do testamenteiro relativamente a si se no testamento se designarem beneficiários do seguro.
- » Documento que comprove a personalidade dos beneficiários e do testamenteiro.
- » Se os beneficiários fossem os herdeiros será necessário, para além disso, o Auto de Declaração de Herdeiros ditado pelo juiz competente.
- » Carta de isenção do Imposto sobre sucessões ou da liquidação, se for o caso, devidamente preenchida pelo Organismo Administrativo competente.

- **b.2. Invalidez Permanente**

- » Certificado médico de incapacidade com expressão do tipo de invalidez resultante do acidente.
- c. Para o pagamento ou reembolso de despesas de anulação de viagem, deverão ser fornecidos, de acordo com a garantia afetada pelo sinistro, os seguintes documentos:
 - » Certificado médico indicando a natureza exata e a data de início da doença ou das lesões, assim como a impossibilidade de realizar a viagem.
 - » Certificado médico de defunção, se for o caso.
 - » Fatura paga pelos gastos de anulação.
 - » Boletim de inscrição ou de reserva, ou fotocópia do bilhete,
 - » documento de identidade ou documento similar.

- » E. e geral, qualquer documento que demonstre a natureza, circunstâncias e importância do sinistro.

7.5. Rejeição do sinistro.

Será motivo de rejeição do sinistro se, de má-fé, o SEGURADO prestar falsas declarações, aumentar os danos, pretender destruir ou fazer desaparecer objetos existentes antes do sinistro, dissimular ou subtrair tudo ou parte dos objetos seguros, utilizar como justificação documentos inexatos ou utilizar meios fraudulentos, perdendo conseqüentemente todo e qualquer direito a indemnização pelo sinistro.

Em qualquer caso, o SEGURADOR reserva-se o direito de solicitar ao SEGURADO a apresentação de documentos ou provas que possam ser consideradas razoáveis com o objetivo de realizar o pagamento da prestação solicitada.

GARANTIAS

1. BAGAGENS

1.1 Perdas materiais

O SEGURADOR garante, até à soma fixada nas Condições particulares, e em reserva das exclusões indicadas nestas Condições Gera is, o pagamento da indemnização das perdas materiais sofridas pela bagagem, durante as viagens e estadias fora do domicílio habitual do SEGURADO, como conseqüência de:

- Roubo (os efeitos desta garantia entende-se por roubo apenas a subtração realizada através de violência ou intimidação às pessoas, ou força nas coisas).
- Avarias ou danos por incêndios ou roubo, assim como os ocasionados por chuva ou neve.

- Avarias e perda total ou parcial ocasionadas pelo transportador.

A indemnização, nos danos materiais, determinar-se-á sobre a base do valor de reposição no dia do sinistro, deduzida a depreciação por uso e com base no número de bagagens despachadas que tenham sido afetadas por tais danos.

Este reembolso será sempre em excesso das recebidas da companhia de transporte e com carácter complementar, devendo apresentar-se, para proceder à cobrança do mesmo, o comprovativo de ter recebido a indemnização correspondente da empresa de transportes, bem como a relação detalhada da bagagem e o seu valor estimado.

Os objetos de valor ficam compreendidos até 50% da soma assegurada sobre o conjunto da bagagem. Por objetos de valor entendem-se as joias, relógios, objetos de metais nobres, peles, quadros, objetos de arte, prata e joalheria em metais preciosos, objetos únicos, telemóveis e seus acessórios, câmaras e complementos de fotografia e vídeo, radiofonia, de registo ou de reprodução de som ou imagem, assim como os seus acessórios, o material informático de qualquer tipo, as maquetes e acessórios teledirigidos.

As joias e peles, estão unicamente garantidas contra roubo e apenas quando se depositem no cofre de um hotel ou o SEGURADO as leve consigo.

As bagagens deixadas em veículos automóveis consideram-se incluídas apenas se estiverem na mala, fechadas à chave. Desde as 22 horas até às 6 horas o veículo deve permanecer no interior de um estacionamento fechado e vigiado; excetuam-se desta limitação os veículos confiados a um transportador. Os objetos de valor deixados no interior da bagageira de um veí-

culo só ficam amparados quando este se encontra numa garagem ou estacionamento vigiado. Fica expressamente derogada a aplicação da regra proporcional no caso de sinistro desta garantia, liquidando-se a primeiro risco.

1.2 Demora na entrega

Fica igualmente coberta pelo seguro, prévia apresentação de faturas, a compra de artigos necessários, devidamente justificados, ocasionada por uma demora de 12 ou mais horas na entrega da bagagem faturada, qualquer que seja a causa, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares.

Caso o atraso ocorra na viagem de regresso, só estará coberta se a entrega da bagagem se atrasa mais de 48 horas após o momento da chegada. Em nenhum caso esta indemnização pode ser acumulada com a indemnização base do seguro (1.1 Perdas Materiais).

1.3 Gastos de gestão por perda de documentos

Ficam abrangidos os gastos de gestão e obtenção, devidamente justificados, ocasionados pela substituição, que o SEGURADO deva fazer, pela perda ou roubo de cartões de crédito, cheques bancários, de viagem e gasolina, bilhetes de transporte, passaporte ou vistos, que ocorram durante a viagem e estadias, até ao limite fixado nas Condições Particulares. **Não são objeto desta cobertura e, em consequência, não serão indemnizados, os prejuízos derivados da perda ou roubo dos objetos mencionados ou da sua utilização indevida por terceiras pessoas.**

1.4 Perda de chaves da casa habitual

Se, como consequência da perda, roubo ou simples extravio das chaves da residência habitual do SEGURADO, durante a

viagem garantida pela presente apólice, o mesmo tiver necessidade de utilizar os serviços de um serralheiro para entrar em sua casa no regresso da dita viagem, o SEGURADOR responsabilizar-se-á pelos gastos ocasionados, após prévia apresentação de fatura até ao limite máximo indicado nas Condições Particulares da Apólice.

1.5 Abertura e reparação de cofres e caixas de segurança

Ficam incluídas as despesas de abertura e reparação devidamente justificadas, de cofres e caixas de segurança, reservados num hotel, ocasionados pela perda da chave, até ao limite estabelecido nas Condições particulares.

EXCLUSÕES A TODAS AS GARANTIAS DE BAGAGENS

Não se encontram cobertos por esta garantia:

- a. **As mercadorias e o material de uso profissional, a moeda, as notas de banco, bilhetes de viagem, coleções de selos, títulos de qualquer natureza, documentos de identidade e em geral, qualquer documento e valores em papel, cartões de crédito, cassetes e/ou discos com memória, documentos registados em bandas magnéticas ou filmados, próteses, óculos e lentes de contacto.**
- b. **furto.**
- c. **Os danos devidos a desgaste normal ou natural, vício próprio e embalagem inadequado ou insuficiente. Os produzidos pela ação lenta da intempérie.**
- d. **As perdas resultantes de que um objeto, não confiado a um transportador, tenha sido simplesmente extravariado ou esquecido.**

- e. O roubo proveniente da prática do campismo ou caravana em acampamentos livres, excluindo-se os objetos de valor em qualquer modalidade de acampamento.
- f. A rutura, a menos que seja produzida por um acidente do meio de transporte, por roubo simples ou com fratura, por agressão à mão armada, por incêndio ou extinção do mesmo.
- g. Os danos provocados, direta ou indiretamente, por factos de guerra, desordens civis ou militares, motins populares, greves, terremotos e radioatividade.
- h. Os danos provocados intencionalmente pelo SEGURADO, ou por negligência grave deste e os ocasionados por derrame de líquidos que se encontrem dentro da bagagem.

2. ACIDENTES

2.1. Acidentes durante a viagem

O SEGURADOR garante, até à soma estabelecida nas Condições Particulares, e considerando as exclusões que se indicam nestas Condições Gerais, o pagamento das indemnizações que, em caso de morte ou invalidez permanente, possam corresponder, em consequência dos acidentes que o SEGURADO sofreu durante as viagens e estadias fora do domicílio habitual. **Não ficam cobertas as pessoas com mais de 80 anos, garantindo-se aos menores de 14 anos no risco de morte, unicamente até 3.000,00 Euros, para despesas de funeral e para o risco de Invalidez Permanente ate à soma fixada nas Condições particulares.**

O limite da indemnização será estabelecido:

- a. Em caso de falecimento.

Quando se provar que a morte, imediata ou sobrevinda dentro do prazo de dois anos desde a ocorrência do sinistro, é consequência de um acidente garantido pela apólice, o SEGURADOR pagará a soma fixada nas Condições Particulares.

Se, depois do pagamento de uma indemnização por invalidez permanente, ocorrer a morte do SEGURADO, como consequência do mesmo sinistro, o SEGURADOR pagará a diferença entre o montante satisfeito por invalidez e a soma assegurada para o caso de morte, quando a dita soma seja superior. Salvo designação expressa por parte do SEGURADO, serão considerados beneficiários, por ordem de prelação, os designados em seguida:

- » O cônjuge do SEGURADO, em sua falta,
- » Os filhos do SEGURADO em partes iguais, em sua falta,
- » Os pais do SEGURADO em partes iguais ou o sobrevivente de ambos, em sua falta,
- » Os herdeiros legais,

- b. Em caso de invalidez permanente.

O SEGURADOR pagará a quantidade total segurada se a invalidez for completa ou uma parte proporcional ao grau de invalidez se for parcial.

Para a avaliação do respetivo grau de invalidez estabelece-se o seguinte enquadramento:

- b.1. Perda ou inutilização de:
 - » Ambos os braços ou ambas as mãos, ou de um braço e uma perna, ou de uma mão e de um pé, ou de ambas as pernas, ou ambos os pés, cegueira absoluta, paralisia completa, ou qualquer outra lesão que incapacite para qualquer trabalho **100%**

- b.2. Perda ou inutilidade absoluta:
 - » De um braço ou de uma mão **60%**
 - » De uma perna ou de um pé **50%**
 - » Surdez completa **40%**
 - » Do movimento do polegar ou do indicador **40%**
 - » Perda da vista de um olho **30%**
 - » Perda do dedo polegar da mão **20%**
 - » Perda do dedo indicador da mão **15%**
 - » Surdez de um ouvido **10%**
 - » Perda de qualquer outro dedo **5%**

Nos casos que não estejam assinalados anteriormente, como nas perdas parciais, o grau de invalidez fixar-se-á em proporção da sua gravidade comparada com as invalidezes enumeradas. Em nenhum caso poderá exceder o valor previsto para invalidez permanente total.

- O grau de invalidez deverá ser fixado, definitivamente, dentro do período de dois anos a partir da data do acidente,
- Não se terá em conta, para os efeitos de avaliação da invalidez efetiva de um membro ou de um órgão afetado, a situação profissional do SEGURADO.
- Se antes do acidente, o SEGURADO apresentava defeitos corporais, a invalidez causada pelo dito acidente não poderá ser classificada num grau maior da que resultaria se a vítima fosse uma pessoa normal do ponto de vista da integridade corporal.
- A impotência funcional absoluta e permanente no membro é assimilável à perda total do mesmo.

O SEGURADO será beneficiário para o caso de invalidez.

2.2. Acidentes do meio de transporte

O seguro cobre, até à soma fixada nas Condições Particulares, **exclusivamente a indemnização por falecimento** do SEGURADO como consequência de:

- a. Acidente do meio de transporte: avião, barco de linha regular, comboio ou autocarro de linha regular em que viaje como passageiro, incluindo la subida e descida dos referidos meios de locomoção. **Excluem-se da cobertura do seguro, sempre que não formem parte dos serviços contratados com a Agência de Viagens, às pessoas que viajem em aviões particulares de aluguer ou de um só motor (seja hélice, turbo-hélice, de reação, etc.).**
- b. Acidente como passageiro em qualquer forma de transporte público (táxi, automóvel de aluguer com condutor, elétrico, autocarro, comboio ou comboio suburbano) durante o caminho direto entre o ponto de saída ou chegada (casa/hotel, etc.) até ao terminal da viagem (estação, aeroporto, porto de mar, etc.).

A INDEMNIZAÇÃO MÁXIMA POR SINISTRO, EM CADA APÓLICE COLETIVA, SERÁ DE 6.000.000 €, INDEPENDENTEMENTE DO NÚMERO DE SEGURADOS AFETADOS PELO MESMO SINISTRO. NO CASO DE SE SUPERAR ESTE LIMITE, A INDEMNIZAÇÃO SERÁ REPARTIDA PROPORCIONALMENTE EM FUNÇÃO DO CAPITAL SEGURADO POR CADA AFETADO E O NÚMERO DE SEGURADOS AFETADOS.

EXCLUSÕES A TODAS AS GARANTIAS DE ACIDENTES

Não se encontram cobertos por esta garantia:

- a. As lesões corporais que ocorram em estado de alienação mental, paralisia, apoplexia, epilepsia, diabetes, alcoolismo, consumo de drogas ou estupefacientes, toxi-codependência, doenças da medula espinal, sífilis, encefalite e, em geral, qualquer lesão ou doença que diminua a capacidade física ou psíquica do SEGURADO.
- b. As lesões corporais que se produzam como consequência da participação em ações delituosas, provocações, brigas, exceto em casos de legítima defesa e duelos, imprudências, apostas ou qualquer atividade arriscada ou temerária, e os acidentes sofridos em consequência de acontecimentos de guerra, mesmo quando não tenha sido declarada, tumultos populares, terremotos, inundações e erupções vulcânicas.
- c. As doenças, hérnias, lumbagos, estrangulamentos intestinais, o enfarte de miocárdio, as complicações de varizes, envenenamentos ou infeções que não tenham como causa direta e exclusiva uma lesão compreendida dentro das garantias do seguro. As consequências de operações cirúrgicas ou de tratamento desnecessário para o tratamento de acidentes sofridos e os que pertencem ao cuidado da própria pessoa.
- d. A prática dos seguintes desportos: corridas de velocidade ou resistência, ascensões e viagens aeronáuticas, escaladas, espeleologia, esqui, caçadas a cavalo, polo, luta ou boxe, rugby, pesca submarina, paraquedismo e qualquer jogo ou atividade desportiva com elevado grau de risco.

- e. As lesões que se produzam como consequência de acidentes derivados do uso de veículos de duas rodas com cilindrada superior a 75 c.c.
- f. As lesões que se produzam no exercício de uma atividade profissional, salvo as de natureza comercial, artística ou intelectual.
- g. Fica excluída do benefício das garantias amparadas por esta apólice toda a pessoa que, intencionalmente, provoque o sinistro.
- h. Não estão incluídas as situações de agravamento de um acidente ocorrido anteriormente à formalização da apólice.
- i. As viagens em aviões particulares de aluguer ou de um só motor (seja a hélice, turbo-hélice, de reação, etc.).

3. ASSISTÊNCIA

Serviço permanente de 24 horas para a assistência às pessoas que o SEGURADOR põe à disposição do SEGURADO.

3.1. Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização

O SEGURADOR toma a seu cargo, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, os gastos médico-cirúrgicos, farmacêuticos, de hospitalização e ambulância de que o SEGURADO precise durante a viagem, como consequência de uma doença (ou reagravamento ou descompensação de uma doença crónica) ou acidente sobrevivendo no decorrer do mesmo. **Em qualquer caso, os gastos de odontologista limitam-se a 180 €.**

3.2. Prosseguimento de gastos médicos após o regresso da viagem

O SEGURADOR toma a seu cargo, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares e **durante um máximo de 10 dias** a contar desde a data de regresso do SEGURADO ao seu domicílio de residência, os gastos de tratamentos necessários, por uma doença aguda ou lesões que se tenham produzido durante uma viagem do SEGURADO fora do seu Domicílio Habitual.

Estes gastos deverão ser previamente autorizados pelo SEGURADOR, que solicitará a documentação que justifique a origem do padecimento durante a viagem.

3.3. Repatriação ou transporte em ambulância de feridos e doentes

Em caso de acidente ou doença sobrevinda ao SEGURADO, o SEGURADOR toma a seu cargo o transporte ao centro hospitalar que disponha das instalações necessárias. Também, a equipa médica do SEGURADOR em contacto com o médico que trate o SEGURADO supervisionará que o atendimento prestado seja o adequado.

O SEGURADOR encarregar-se-á do deslocamento para o alojamento ou até o domicílio habitual do SEGURADO após receber a assistência sanitária coberta pela apólice.

No caso de que o SEGURADO fosse internado num centro hospitalar afastado do seu domicílio habitual, o SEGURADOR encarrega-se da transferência ao domicílio mal se possa efetuar.

O meio de transporte utilizado em cada caso será decidido pela equipa médica do SEGURADOR em função da urgência e gravidade do caso. Na Europa e países ribeirinhos do Mediterrâneo, poderá mesmo utilizar-se o avião ambulância especialmente acondicionado.

Se o SEGURADO se negar a ser transferido no momento e nas condições determinadas pelo serviço médico do SEGURADOR suspender-se-ão, automaticamente, todas as garantias e despesas resultantes em consequência dessa decisão.

3.4. Repatriação ou transporte de falecidos

Em caso de falecimento do SEGURADO, o SEGURADOR toma a seu cargo os trâmites e gastos de condicionamento e transporte do corpo desde o lugar do falecimento até ao da sua inumação no país de Domicílio Habitual.

Também, o SEGURADOR encarrega-se do transporte dos restantes segurados que o acompanhavam, até aos seus respectivos domicílios no país de Domicílio Habitual do SEGURADO, no suposto de que o falecimento representasse para eles a impossibilidade material de voltar pelos meios inicialmente previstos.

Exclui-se desta garantia o pagamento do ataúde habitual e de os gastos de inumação e cerimónia.

3.5. Repatriação ou transporte de menores e/ou deficientes

Se o SEGURADO repatriado for menor de 15 anos ou deficiente, o SEGURADOR organizará e tomará a seu cargo o deslocamento, ida e regresso de uma pessoa, com o objetivo de o acompanhar no regresso ao seu domicílio.

3.6. Repatriação de um acompanhante e reincorporação à viagem

No caso de que o SEGURADO doente, acidentado ou falecido deva ser repatriado por alguma das causas previstas nas garantias 3.3. e 3.4., e este viajasse em companhia de outro segurado, o SEGURADOR organizará e encarregar-se-á do regresso do acompanhante com o SEGURADO até ao domicílio habitual do mesmo e, se fosse o caso, da sua reincorporação posterior ao plano de viagem.

Também, se o SEGURADO doente, acidentado ou falecido viajar na única companhia de algum filho, também ASSEGURADO, menor de 15 anos, o SEGURADOR organizará e tomará a seu cargo o deslocamento de uma pessoa a fim de acompanhar o menor no seu regresso ao seu domicílio.

No caso de viajar uma família, contemplar-se-á o regresso antecipado de todos os integrantes da mesma, **com um máximo de 4 pessoas**. No caso de se tratar de uma família com filhos menores de idade, incluir-se-ão mais dois, **até um máximo de 6 pessoas**.

3.7. Deslocação de um acompanhante em caso de hospitalização

Quando o SEGURADO tiver sido hospitalizado e se prever uma duração superior a 5 dias, o SEGURADOR irá colocar à disposição de um familiar do mesmo um bilhete de ida e volta desde o seu domicílio, a fim de ir a seu lado.

Se o SEGURADO é menor de idade não acompanhado, o deslocamento do familiar poderá ocorrer a partir do momento da hospitalização do SEGURADO.

3.8. Gastos de hotel

Se a hospitalização exceder uma noite e o acompanhante que já estiver a viajar com o mesmo não tiver uma reserva de hotel prevista na localidade de internamento, o SEGURADOR assumirá os custos de estadia num hotel. As despesas de estadia do familiar deslocado para acompanhar o SEGURADO hospitalizado também estarão cobertos, através da apresentação dos comprovativos adequados, num prazo **máximo de 10 dias** e até aos limites totais e diários estabelecidos nas Condições Particulares.

3.9. Gastos de hospitalização do acompanhante deslocado

O SEGURADOR toma a seu cargo, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, os gastos de hospitalização do acompanhante deslocado juntamente com o SEGURADO, durante uma viagem fora do seu Domicílio Habitual, como consequência de uma doença ou acidente sobrevindo no decorrer do mesmo.

3.10. Escolta de restos mortais

No caso de não haver quem acompanhe na sua transferência os restos mortais do SEGURADO falecido, o SEGURADOR facultará à pessoa que designem os familiares do mesmo, um bilhete de ida e volta para acompanhar o cadáver.

Se o óbito ocorrer no estrangeiro, o SEGURADOR assumirá, além disso, os gastos de estadia do familiar **até um máximo de 10 dias** e até aos limites totais e por dia estabelecidos nas Condições Particulares.

3.11. Gastos de prolongação de estadia em hotel

Se o SEGURADO se encontrar doente ou acidentado e não for possível o seu regresso na data prevista, quando a equipa médica do SEGURADOR o decidir em função dos seus contactos com o médico que o atende, o SEGURADOR toma a seu cargo os gastos motivados pela prolongação da estadia no hotel com **um máximo de 10 dias** e até aos limites totais e por dia citados nas Condições Particulares.

3.12. Regresso do SEGURADO por hospitalização e/ou falecimento de um familiar não segurado

No caso de que o SEGURADO deva interromper a viagem por hospitalização e/ou falecimento do seu cônjuge, pais, filhos, irmãos, avós, netos, consanguíneos ou por afinidade como consequência de um acidente ou doença que exija um internamento

mínimo de 24 horas, e o mesmo tenha ocorrido depois da data de início da viagem, ou também se tivesse ocorrido o falecimento de qualquer uma destas pessoas, o SEGURADOR encarregar-se-á do transporte até ao lugar de residência habitual, desde que a nova devolução seja efectuada com, pelo menos, 24 horas de antecedência em relação à hora prevista de chegada inicial.

Em caso de morte, o regresso deve ocorrer para se recorrer à inumação ou nos três dias seguintes.

Fica também garantido o pagamento de um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava o SEGURADO na sua viagem e que antecipou o seu regresso, sempre que esta pessoa se encontre segurada por esta apólice.

Em substituição de tudo o anterior, o SEGURADOR garantirá quatro bilhetes de regresso até ao seu domicílio habitual, **com um limite máximo de 3.600 €** sempre que se trate de acompanhantes (independentemente serem familiares ou não) inscritos na mesma reserva.

3.13. Regresso antecipado por sinistro grave no lar ou domicílio profissional

O SEGURADOR colocará à disposição do SEGURADO um bilhete de transporte para o regresso ao seu domicílio, no caso de este ter de interromper a viagem por danos graves na sua residência principal ou no seu local de trabalho, ocasionados por incêndio, sempre que este tenha dado lugar à intervenção de bombeiros, roubo denunciado às autoridades policiais, ou inundação grave, que torne imprescindível a sua presença, não podendo tais situações ser solucionadas por familiares diretos ou pessoas da sua confiança, sempre que o evento tenha ocorrido depois da data do início da viagem.

O SEGURADOR encarregar-se-á, também, de um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava o SEGURADO na sua viagem e que antecipou o seu regresso, sempre que esta pessoa se encontre segurada por esta apólice.

3.14. Reincorporação à viagem programada

No caso de que o SEGURADO deva permanecer imobilizado por causa de doença ou acidente, e sempre prévia autorização da equipa médica do SEGURADOR, não podendo continuar com a viagem inicialmente programada, o SEGURADOR organizará e tomará a seu cargo a transferência do SEGURADO, uma vez se tenha recuperado, assim como o da pessoa também assegurada que tivesse permanecido ao seu lado acompanhando-o, a fim de que se possam reincorporar à viagem, se esta ainda não tivesse finalizado.

3.15. Estadia até à reincorporação à viagem programada

No caso de que, tendo feito uso da garantia 3.14, o SEGURADO tivesse chegado ao ponto de encontro com antecedência à data que estava prevista, o SEGURADOR encarregar-se-á, com **um máximo de 3 dias** e até aos limites totais e por dia citados nas Condições Particulares, dos seus gastos de estadia, assim como os da pessoa também assegurada que tivesse permanecido ao seu lado acompanhando-o.

As garantias 3.14 e 3.15 oferecem-se como alternativa à garantia 3.3 (Repatriação ou transporte em ambulância de feridos ou doentes), pelo que aquelas e esta não poderão ser acumuladas nem complementares entre si.

3.16. Envio de chofer profissional em caso de doença, acidente ou falecimento do segurado

Quando o SEGURADO tenha tido de ser transportado ou repatriado por causa de doença, acidente ou morte, ou em caso de

incapacidade para conduzir o seu veículo e nenhum dos passageiros que, no seu caso, lhe acompanhem, o possa substituir, o SEGURADOR, prévia a autorização escrita do proprietário do veículo, enviará um condutor profissional para que possa transportar o veículo e os seus ocupantes a té ao domicílio destes no país de Domicílio Habitual do SEGURADO.

Unicamente serão a cargo do SEGURADOR os gastos ocasionados pelo próprio condutor, com exceção de todos os restantes, tais como gastos de portagem, manutenção e carburante do veículo, assim como os dos viajantes.

O SEGURADOR, ficando sujeito às legislações em matéria de uso e circulação de veículos de motor dos países de trânsito, poderá não prestar este serviço se o veículo não cumprir os requisitos legais previstos em cada caso, ou se o mesmo apresentar anomalias ou desaconselharem a sua utilização.

3.17. Gastos por “Over Booking” no hotel

No caso de impossibilidade do SEGURADO se hospedar no hotel inicialmente contratado, à sua chegada ao mesmo, por não restarem vagas disponíveis e ter de ser realojado num hotel de categoria inferior, o SEGURADOR compensará a diferença de custos, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares.

3.18. Recuperação de dados

Se, durante a viagem coberta por esta apólice, os suportes internos de armazenamento de informação, utilizados em equipamentos de processamento digital, propriedade do SEGURADO e/ou TOMADOR do seguro, sofressem danos que ocasionassem acidentalmente a perda ou deterioração da informação contida naqueles, o SEGURADOR prestará o serviço de recuperação da dita informação.

Este serviço de recuperação aplicar-se-á, sobre os seguintes equipamentos:

- Discos rígidos de computador portátil
- Memória portátil ou Memórias PDA
- Câmara fotográfica digital
- Câmara de vídeo digital

E sempre que seja devido a qualquer uma das seguintes causas:

- Acidentes
- Incêndios, danos por roubo, maus-tratos por parte de terceiros
- Falhas mecânicas do equipamento de processamento
- Falhas de software
- Vírus informáticos
- Erros humanos
- Desastres naturais

Prestação do Serviço:

Para poder levar a cabo a prestação da garantia, é preciso dispor fisicamente do suporte danificado de armazenamento de informação.

A prestação do serviço inclui:

- Atendimento 24 horas, onde se facultarão instruções para a desmontagem, embalagem e envio do suporte danificado.
- Transporte do suporte danificado do domicílio indicado pelo SEGURADO (em Portugal) até ao laboratório de recuperação de dados. Se fosse necessário, e de acordo com as instruções do Segurador, enviar-se-á ao laboratório-

rio de recuperação de dados, a unidade completa onde se encontra o suporte danificado.

- Avaliação e diagnóstico do suporte danificado.
- Recuperação dos dados, quando for possível.
- No caso de que o suporte danificado não fosse reutilizável ou estivesse descatalogado, entrega de um novo Disco Rígido ou DVD, dependendo do suporte e do volume dos dados recuperados.
- Transporte do suporte (ou, no seu caso, a unidade completa) com a informação recuperada do laboratório até ao domicílio indicado pelo segurado (em Portugal).
- Cobertura ilimitada de ocorrências.

A presente garantia será emprestada pelo SEGURADOR em Portugal, após a finalização da viagem. Se o SEGURADO solicitar a prestação do serviço de recuperação de dados, fora de Portugal, ficarão por sua conta os gastos de envio do suporte danificado e da sua devolução.

Toda a informação contida no suporte de armazenamento de dados considera-se a priori perdida pelo SEGURADO, pelo que **o SEGURADOR não garante a recuperação total ou parcial da mesma.**

Se o suporte de armazenamento estiver danificado de tal forma que não fosse possível a recuperação dos dados nele recolhidos, o SEGURADOR comunicará tal circunstância ao SEGURADO tão cedo confirme a impossibilidade da recuperação e remeterá ao SEGURADO o suporte de armazenamento, ou no seu caso, a unidade completa recebida, juntamente com a informação e/ou material anexo ao dispositivo que tivesse recebido.

Se a presente apólice tivesse sido contratada para recetivos de viagem, e, portanto, o SEGURADO não tivesse o seu domicílio

habitual em Portugal, os gastos de envio citados no parágrafo anterior ficarão a cargo do SEGURADO.

Este serviço de recuperação não inclui:

- As recuperações de informação sobre suportes de armazenamento que tenham sido manipulados previamente à entrega ao SEGURADOR para a sua recuperação.**
- Os equipamentos informáticos de secretária, bem como qualquer outro equipamento que não esteja concebido pelo fabricante com o conceito de portátil, e que não façam parte da bagagem de viagem do SEGURADO.**
- As recuperações de CD's de configurações, filmes ou jogos.**
- As reparações do Hardware e qualquer equipamento eletrónico.**
- Ficam excluídos da presente garantia a reparação ou recuperação de ficheiros danificados ou corruptos.**

3.19. Envio urgente de medicamentos não existentes no estrangeiro

SE o SEGURADO deslocado no estrangeiro tivesse feito uso da garantia de assistência médica, indicada no ponto 3.1., o SEGURADOR encarregar-se-á de procurar y enviar o medicamento necessário pelo meio mais rápido, no caso de não existir no país onde se preste a assistência.

3.20. Consulta médica telefónica

SE o SEGURADO precisar durante a sua viagem de uma informação de carácter médico que não lhe fosse possível obter localmente, poderá solicitar a mesma telefonicamente à Central de Assistência. Dada a impossibilidade de estabelecer um

diagnóstico por telefone, a informação deve ser considerada como uma mera sugestão, sem que os prejuízos que pudessem derivar de atuações do titular, com base na mesma, caiba considerar-se responsável, em nenhum caso, o Tomador, o SEGURADOR e/ou as suas equipas médicas.

3.21. Anulação de cartões

Em caso de roubo, furto ou extravio de cartões bancários ou não bancários, emitidos por entidades em Portugal, o SEGURADOR compromete-se, a pedido do SEGURADO, a comunicá-lo à entidade emissora para o seu cancelamento.

3.22. Envio de objetos esquecidos ou roubados durante a viagem

O SEGURADOR organizará e tomará a seu cargo o custo do envio dos objetos roubados e posteriormente recuperados, ou simplesmente esquecidos, pelo SEGURADO.

3.23. Serviço de segurança em caso de sinistro grave no lar

Em caso de roubo, incêndio, inundação ou explosão na residência principal do SEGURADO que desse lugar a que a mesma fosse facilmente acessível do exterior, o SEGURADOR porá à disposição do SEGURADO um serviço de segurança até que a situação seja corrigida **e sempre até um máximo de 48 horas.**

3.24. Ajuda à localização e envio de bagagens

No caso de perda de bagagens, o SEGURADOR emprestará a sua ajuda na busca e localização em colaboração com a companhia aérea. O SEGURADOR assumirá além os gastos de expedição a origem ou destino do SEGURADO desde que a companhia aérea não se encarregue do envio.

3.25 Regresso antecipado de todos os membros de uma família

No caso de que o Segurado deva interromper a viagem por falecimento ou hospitalização do seu cônjuge, dos seus ascendentes ou descendentes em primeiro ou segundo grau de consanguinidade, de um irmão ou irmã, avós e netos, o Segurador encarregar-se-á do transporte até ao lugar de inumação ou hospitalização em Espanha/Portugal de todos os membros de uma mesma família que viajem juntamente com o Segurado e, se for o caso, de um bilhete de regresso até ao lugar onde se encontravam ao produzir-se o evento.

3.26 Regresso antecipado de outros Segurados acompanhantes

No caso de que o Segurado deva interromper a viagem por falecimento ou hospitalização do seu cônjuge, dos seus ascendentes ou descendentes em primeiro ou segundo grau de consanguinidade, de um irmão ou irmã, avós e netos, o Segurador encarregar-se-á do transporte juntamente com o Segurado, de todos os acompanhantes do mesmo, amparados por uma mesma reserva, ao lugar de inumação ou hospitalização em Espanha/Portugal, e se for o caso, de um bilhete de regresso até ao lugar onde se encontravam ao produzir-se o evento.

Estabelece-se para esta garantia um máximo de quatro pessoas acompanhantes.

3.27 Gastos de enterro

O SEGURADOR encarregar-se-á do custo, prévia justificação e até ao limite fixado nas Condições Particulares, da inumação ou cremação do SEGURADO falecido durante a viagem, qualquer que tenha sido o lugar de ocorrência e causa do óbito.

Exclui-se desta garantia o pagamento do ataúde habitual.

3.28 Transferência para ao hospital como consequência de doença ou acidente graves

Em caso de doença ou acidente graves do SEGURADO que exijam uma consulta imediata, não podendo esperar a visita médica ordinária, cobrir-se-ão os gastos de transferência sob vigilância médica, se for necessário, e mediante os meios adequados a cada caso (inclusivamente avião sanitário quando a gravidade o exigir, em Portugal e Europa) e sempre a critério do SEGURADOR, desde o hotel ou lugar onde ocorra o acidente ou doença até ao hospital mais próximo onde possa ser atendido e regresso ao hotel.

No caso de que a transferência se realize em ambulância e isso impossibilite o acompanhante de viajar conjuntamente com o SEGURADO, o SEGURADOR cobrirá os gastos de transferência em táxi do acompanhante até o hospital.

3.29. Regresso antecipado do SEGURADO por impedimento de entrada no país de destino ou de trânsito por modificação por parte das autoridades dos requisitos de entrada nos mesmos

A SEGURADORA colocará à disposição do SEGURADO um bilhete de transporte para o regresso à sua residência habitual, caso este deva interromper a viagem por **impedimento de entrada no país de destino ou de trânsito, desde que a modificação de requisitos tenha ocorrido depois da data de início da viagem e este já tenha saído da sua origem.**

O SEGURADOR encarregar-se-á, também, de um segundo bilhete para o transporte da pessoa que acompanhava o SEGURADO na sua viagem e que antecipou o seu regresso, sempre que esta pessoa se encontre segurada por esta apólice.

A SEGURADORA subroga-se nos direitos dos SEGURADOS pelos bilhetes e todas as despesas de regresso inicialmente previstas.

3.30. Gastos do Segurado derivados da realização do teste de diagnóstico do COVID-19 (PCR)

Caso o SEGURADO, estando de viagem, apresente sintomas **compatíveis com a doença COVID-19 e um médico prescreva a realização de um PCR**, a SEGURADORA reembolsará ao SEGURADO o custo da realização do referido teste **desde que se justifique de forma documental com a fatura de compra do teste, assim como com a fatura do centro hospitalar.**

Ficam excluídos os casos de não possibilidade de realização do teste pela não disponibilidade no lugar onde o SEGURADO se encontre.

3.31. Prolongamento de estadia por quarentena médica devido ao COVID-19

Se o SEGURADO **não puder regressar** ao seu local de residência habitual devido ao facto de se encontrar numa **quarentena por estar doente com coronavírus COVID-19** no alojamento de destino, a SEGURADORA tomará a seu cargo os gastos de prolongamento de estadia motivados pela prorrogação de estadia, **até ao limite diário e pelo período máximo indicado nesta cobertura.**

Esta cobertura também incluirá os custos de prolongamento de um acompanhante segurado que não está imerso em uma quarentena.

3.32. Repatriação ou transporte do Animal de Companhia

Quando, na aplicação da garantia “REPATRIAÇÃO OU TRANSPORTE EM AMBULÂNCIA DE FERIDOS OU DOENTES” se tiver repatriado ou transferido a um dos SEGURADOS, por doença ou acidente, o SEGURADOR encarregar-se-á do transporte do animal de companhia se este tiver ficado em situação de desamparo ou risco de abandono, até ao lugar de residência habitual do SEGURADO.

A repatriação realizar-se-á mediante o transporte mais adequado segundo o critério do SEGURADOR e segundo os recursos existentes na zona do incidente.

O SEGURADOR sub-roga-se nos direitos do ANIMAL DE COMPANHIA pelos bilhetes e todas as despesas de regresso inicialmente previstas.

3.33. Prolongamento de estadia do Animal de Companhia por hospitalização do SEGURADO

Se o SEGURADO não puder regressar ao seu lugar de residência habitual por se encontrar hospitalizado, o SEGURADOR encarregar-se-á dos gastos de prolongamento da estadia do ANIMAL DE COMPANHIA do SEGURADO numa residência para animais de estimação, sempre que o ANIMAL DE COMPANHIA não possa ser atendido de forma justificada por um SEGURADO que viajasse com o SEGURADO hospitalizado, até ao limite diário e pelo período máximo indicado nas Condições Particulares da Apólice.

O tempo máximo de estadia será igual ao número de dias de hospitalização do SEGURADO proprietário, sendo possível até mais dois dias de ajustes por alta e baixa do hospital.

Em caso de sinistro, o SEGURADO deverá proporcionar o certificado emitido pelo hospital onde constará o nome e a morada do mesmo, dias de estadia e o motivo da entrada. Deverá apresentar, além disso, a fatura da residência onde esteve o ANIMAL DE COMPANHIA, onde estará expressamente indicado o período em que permaneceu na mesma.

3.34. Resgate em Pistas

No caso de que, devido a um acidente do SEGURADO nas pistas de esqui, lhe sejam reclamadas ou incorra em despesas de resgate em trenó ou de transferência em ambulância no interior do recinto da estação de esqui, e, mesmo se pelas circunstâncias ou gravidade do caso for necessária a utilização de helicóptero, o SEGURADOR responsabilizar-se-á pelas mesmas até ao limite descrito nas Condições Particulares.

3.35. Regresso do SEGURADO por falecimento de um familiar direto não segurado

No caso de que o SEGURADO deva interromper a viagem por falecimento do seu cônjuge, pais, filhos, irmãos, avós, netos, consanguíneos ou por afinidade, o SEGURADOR encarregar-se-á do transporte ao lugar de residência habitual.

Em caso de morte, o regresso deve ocorrer para se assistir à inumação, nunca posteriormente.

Fica também garantido o pagamento de um segundo bilhete para o transporte da pessoa a que acompanhava o SEGURADO na sua viagem e que antecipou o seu regresso, sempre que esta pessoa se encontre segurada por esta apólice.

Em substituição de tudo o anterior, o SEGURADOR garantirá quatro bilhetes de regresso até ao seu domicílio habitual,

com um limite máximo de 3.600,00 € sempre que se trate de acompanhantes (independentemente serem familiares ou não) inscritos na mesma reserva.

3.36. Despesas por sequestro

Em caso de sequestro ocorrido durante a viagem contratada e que ocorra em meio de transporte onde esteja a viajar o SEGURADO, o SEGURADOR reembolsará, com prévia apresentação de comprovativos, o montante das despesas para o prosseguimento ou retorno da viagem, até ao limite máximo afixado nas Condições Particulares da Apólice.

3.37. Envio de um substituto do SEGURADO em caso de repatriação

Quando se tiver repatriado o SEGURADO, deslocado no estrangeiro, como consequência de doença, acidente ou morte, o SEGURADOR colocará à disposição da empresa por conta da que viajasse o SEGURADO, um bilhete de transporte para a pessoa que deva substituir o SEGURADO repatriado.

3.38. Despesas de terapia psicológica por sequelas de sequestro ocorrido durante a viagem

Se o SEGURADO sofre um sequestro durante a viagem, o SEGURADOR responsabilizar-se-á, após prévia apresentação das faturas originais, dos gastos ocasionados derivados do tratamento psicológico prescrito, até ao limite indicado nas Condições Particulares e sempre até um máximo de 6 meses após o regresso da viagem.

3.39. Serviço de intérprete no estrangeiro

Se, por qualquer uma das garantias de assistência cobertas descritas nas Condições Particulares da Apólice, o SEGURADO

necessitar da presença de um intérprete numa primeira intervenção, o SEGURADOR colocará à sua disposição uma pessoa que possibilite uma correta tradução das circunstâncias e situações ao SEGURADO.

3.40. Serviço de informação

Quando o SEGURADO necessitar de qualquer informação relativa aos países que vai visitar, como, por exemplo, formalidades de entrada, como vistos e vacinas, regime económico ou político, população, idioma, situação sanitária, etc., o SEGURADOR facultará essa informação geral, se esta lhe for solicitada pelo número de telefone indicado na presente Apólice.

Esta informação deverá ser solicitada com uma antecedência mínima de dois dias úteis antes do início da viagem.

3.41. Transmissão de mensagens urgentes

O SEGURADOR responsabilizar-se-á pela transmissão das mensagens urgentes que lhe encarreguem os SEGURADOS, em consequência dos sinistros cobertos pelas presentes garantias.

Ficam excluídas a transmissão de mensagens urgentes realizadas pelos SEGURADOS por meios externos ao SEGURADOR, como faturas de telefone ou semelhante.

3.42. Serviço de assistência 24 horas

Assistência na configuração do sistema para prevenção de riscos cibernéticos.

3.43. Análise de vulnerabilidades

Assistência no rastreio e diagnóstico do risco da navegação nas redes a partir do seu dispositivo.

3.44. Vigilância digital

Assistência na monitorização e prevenção de violações de cibersegurança de dados pessoais, roubo de contas, usurpação de identidade ou qualquer ação que possa representar um risco para a sua identidade pessoal.

3.45. AV móvel

Disponibilização de download de antivírus para Smartphone. Ao Segurado será fornecida uma licença para um dispositivo.

3.46. Aplicação anti-hacking (anti-ransomware)

Assistência destinada a proteger e analisar os dispositivos smartphone contra a encriptação e o Malware através de uma VPN segura. Ao Segurado será fornecida uma licença para um dispositivo.

3.47. Serviço de Fisioterapia de Reabilitação ao Domicílio

O SEGURADOR garante o acesso a sessões de fisioterapia de reabilitação prestadas por profissionais qualificados, orientadas para a recuperação de lesões ou dores resultantes de uma **doença ou acidente ocorrido durante a viagem, cobertos pelo seguro através de uma prestação de assistência.**

O serviço poderá ser prestado no domicílio do segurado ou num centro convencionado, através de coordenação prévia.

Cobertura válida em território nacional, sujeita a disponibilidade geográfica. O início do serviço terá lugar entre 6 e 72 horas úteis após o pedido.

3.48. Serviço de Enfermagem ao Domicílio

O SEGURADOR garante o deslocamento de um profissional de enfermagem ao domicílio do segurado para a realização de injeções, curativos ou outros atos básicos de enfermagem, desde que estes sejam consequência de uma **doença ou acidente ocorridos durante a viagem, cobertos pelo seguro através de uma prestação de assistência.**

O segurado deverá estar em posse da medicação prescrita, acompanhada de receita ou relatório médico.

Duração máxima da sessão: 1 hora. O serviço será prestado num prazo de 6 a 72 horas úteis, sujeito a disponibilidade.

EXCLUSÕES A TODAS AS GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA

Não se encontram cobertas por esta garantia:

- a. As garantias e prestações que não tenham sido solicitadas ao SEGURADOR e que não tenham sido efetuadas por ou com o seu acordo, salvo em caso de força maior ou de impossibilidade material demonstrada.
- b. Os sinistros provocados por dolo do SEGURADO, ou do TOMADOR DO SEGURO, dos beneficiários ou das pessoas que viajem com o SEGURADO.
- c. Os sinistros ocorridos em caso de guerra, manifestações e movimentos populares, atos de sabotagem, greves, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de circulação, restrições à livre circulação, a menos que o SEGURADO prove que o sinistro não tem relação com tais acontecimentos.

- d. Os acidentes ou avarias que sobrevenham pela prática do esqui e competições desportivas, oficiais ou privadas, assim como os treinos ou provas e apostas.
- e. Os sinistros que tenham por causa as irradiações procedentes da transmutação ou desintegração nuclear ou radioatividade.
- f. O resgate em montanha, mar ou deserto.
- g. As doenças ou lesões que se produzam como consequência de padecimentos crónicos ou prévios à viagem, (salvo o reagravamento ou descompensação de uma doença crónica durante a viagem).
- h. As lesões sobrevindas no exercício de uma profissão de carácter manual.
- i. Suicídio ou doenças e lesões resultantes da tentativa ou causadas, intencionalmente, pelo segurado a si próprio.
- j. Tratamento, doenças ou estados patológicos provocados por ingestão ou administração de tóxicos (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem prescrição médica.
- k. As despesas incorridas em qualquer tipo de prótese.
- l. Partos, gravidezes, salvo complicações imprevisíveis nos primeiros seis meses.
- m. Qualquer tipo de honorário ou gasto médico ou farmacêutico inferior a 15 €.
- n. As revisões médicas periódicas, preventivas ou pediátricas.
- o. Gastos médicos consequentes de viagens reservadas ou iniciadas infringindo o critério médico, salvo se o SEGURADOR tiver solicitado a anulação da sua viagem, se existir garantia, e a SEGURADORA a tiver recusado.
- p. Em caso de sinistros ocorridos durante a viagem segurada, qualquer tipo de gasto médico ou farmacêutico produzido uma vez o SEGURADO tenha regressado ao seu domicílio, EXCETO os expressamente incluídos na cobertura 3.2. Prosseguimento de gastos médicos no regresso da viagem.
- q. Qualquer tipo de despesa médica ou farmacêutica que ocorra como consequência de dolo por parte do SEGURADO, ou por abandono de tratamento que torne previsível a deterioração da saúde.
- r. Excluem-se os casos em que o SEGURADO esteja a receber tratamento médico antes da data de início da viagem e, segundo critério médico, seja previsível que haja complicações, deterioração, necessidade de alteração de tratamento ou qualquer assistência adicional durante a viagem, com base na patologia e tratamento em curso.

EXCLUSÕES APLICÁVEIS À EXTENSÃO “ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO”

Estas exclusões são de aplicação quando o produto contratado tiver incluídas as seguintes garantias: 3.32. Repatriação ou transporte do Animal de Companhia, 3.33. Prolongamento de estadia do Animal de Companhia por hospitalização do SEGURADO.

- a. A participação do Animal de Companhia SEGURADO em lutas organizadas, apostas, desafios ou demonstrações desportivas. Não terão tal consideração as concentrações caninas em que não se realizem quaisquer das atividades anteriormente citadas.

- b. **Destinar o Animal de Companhia SEGURADO a funções diferentes às referidas inicialmente.**
- c. **Maus-tratos, excesso de trabalho, falta, insuficiência ou má qualidade higiénica de alimentos ou cuidados dos Animais de Companhia SEGURADOS, quando estas circunstâncias forem imputáveis ao SEGURADO.**

4. RESPONSABILIDADE CIVIL

4.1. Responsabilidade Civil Privada

O SEGURADOR toma a seu cargo, até à soma indicada nas Condições Particulares, as indemnizações pecuniárias que, conforme os Artigos 1.902 a 1.910 do Código Civil, ou disposições similares previstas pelas legislações estrangeiras, estivesse obrigado a satisfazer o SEGURADO, na sua condição de pessoa privada, como civilmente responsável de danos corporais ou materiais causados involuntariamente a terceiros nas suas pessoas, animais ou coisas. Não têm a consideração de terceiros o TOMADOR do seguro, os restantes segurados deste Seguro, os seus cônjuges, companheiro de facto inscrita como tal num Registo de carácter oficial, local, autonómico ou nacional, ascendentes e descendentes ou qualquer outro familiar que conviva com qualquer um de ambos, assim como os seus sócios, assalariados e qualquer outra pessoa que, de facto ou de direito, dependam do TOMADOR ou do SEGURADO, enquanto ajam no âmbito da dita dependência.

Ficam compreendidos o pagamento das custas e gastos judiciais quando forem em defesa do SEGURADO e for civilmente responsável, assim como a constituição das cauções judiciais exigidas ao mesmo.

4.2. Adiantamento de cauções judiciais penais

Se o SEGURADO for preso ou processado como consequência de um acidente de circulação, o SEGURADOR conceder-lhe-á um adiantamento equivalente ao montante da caução penal exigida pelas autoridades correspondentes, até ao limite indicado nas Condições Particulares da Apólice.

Todas as quantidades pagas pelo SEGURADOR ou o custo dos serviços prestados, a pedido dos SEGURADOS e em virtude deste Seguro, não ficarão garantidos, constituem adiantamentos aceites pelos SEGURADOS que se obrigam a reembolsá-los ao SEGURADOR no prazo máximo de 30 dias, contados a partir do requerimento que a este efeito lhes faça o SEGURADOR. Nestes casos e em todas aquelas outras prestações em que o SEGURADOR adiante um pagamento por conta dos SEGURADOS, este reserva-se o direito a solicitar do SEGURADO o montante avançado, ou um aval ou garantia que o cubra antes de iniciar a prestação do serviço.

4.3 Responsabilidade civil do professor/tutor

O SEGURADOR toma a seu cargo, até à soma indicada nas Condições Particulares, as indemnizações pecuniárias, que conforme os artigos 1.902 a 1.910 do Código Civil, ou disposições similares previstas pelas legislações estrangeiras, viesse obrigado a satisfazer o SEGURADO, na sua condição de Guia, Professor, Tutor ou Responsável pelo grupo de estudantes que acompanha na viagem, como civilmente responsável por danos corporais ou materiais causados involuntariamente durante a viagem a terceiros nas suas pessoas, animais ou coisas, pelos ditos alunos menores de idade confiados ao seu controlo ou vigilância.

Não têm a consideração de terceiros o TOMADOR do seguro, os restantes Segurados por esta apólice, os seus cônjuges, companheiro de facto inscrita como tal num Registo de carácter oficial, local, autonómico ou nacional, ascendentes e descendentes ou qualquer outr o familiar que conviva com qualquer um deles, assim como os seus sócios, assalariados e qualquer outra pessoa que, de facto ou de direito, dependa do TOMADOR ou do SEGURADO, enquanto ajam no âmbito da dita dependência.

Ficam compreendidos o pagamento das custas e gastos judiciais quando forem em defesa do SEGURADO e for civilmente responsável, assim como a constituição de cauções judiciais exigidas ao mesmo.

EXCLUSÕES A TODAS AS GARANTIAS DE RESPONSABILIDADE CIVIL

Não estão cobertas por esta garantia:

- a. **Qualquer tipo de Responsabilidade que corresponda ao SEGURADO pela condução de veículos a motor, aeronaves, e embarcações, bem como pelo uso de armas de fogo.**
- b. **A responsabilidade Civil derivada de qualquer atividade profissional.**
- c. **As multas ou sanções impostas por Tribunais ou autoridade de qualquer tipo.**
- d. **A responsabilidade derivada da prática de desportos profissionais e das seguintes modalidades, ainda que seja como amador: alpinismo, boxe, bobsled, espeleologia, judo, paraquedismo, asa delta, voo sem motor, polo, rugby, tiro, yachting, artes marciais, e os praticados com veículos a motor.**

- e. **Os danos aos objetos confiados ao SEGURADO, por qualquer título.**

5. ANULAÇÃO DE VIAGEM / RESERVAS

5.1. Gastos por anulação de viagem/reservas

Esta garantia será somente válida quando tenha sido subscrita no momento da Inscrição ou reserva da viagem, ou o mais tardar na véspera do primeiro dia de aplicação das penalizações em caso de anulação.

O SEGURADOR garante, até à soma fixada no Quadro Resumo de Garantias e limites cobertos, a reserva das EXCLUSÕES que se mencionam nestas Condições Gerais, o reembolso dos Gastos de Anulação de viagem que se produzam a cargo do SEGURADO e os seus acompanhantes, também assegurados por esta mesma apólice, até um máximo de 6 pessoas por reserva e/ou viagem, e lhe sejam faturados pela aplicação das condições gerais de venda da Agência de Viagens, sempre que anulem a viagem antes do início do mesmo e a dita anulação seja motivada por causas ou circunstâncias **justificáveis, imprevistas e alheias à vontade** do SEGURADO, sobrevindas depois da contratação do seguro e que obriguem o SEGURADO a cancelar ou pospor a viagem na data prevista. A efeitos desta apólice, entender-se-ão compreendidos nesta garantia os gastos de gestão, os de anulação, se houver, e a penalização que, de acordo com a lei ou com as condições da viagem, tenha podido aplicar-se.

Em qualquer caso, ficam cobertas as anulações que tenham a sua origem em alguma das causas que se indicam a seguir:

1. Falecimento, acidente corporal grave ou doença grave ou complicação, recaída ou agravamento repentino de uma doença grave crónica ou preexistente à subscrição do seguro:
 - Do SEGURADO, ou o seu cônjuge ou companheiro de facto devidamente inscrito no correspondente Registo Oficial, ascendentes ou descendentes, sogros, irmãos, genros, noras e/ou cunhados, um familiar de terceiro grau, inclusivamente acompanhante.
 - Da pessoa encarregada durante a viagem da custódia dos filhos menores de idade ou deficientes.
 - Do substituto profissional.

Por doença grave é definida como uma alteração da saúde que requer hospitalização, tratamento em centro médico ou assistência de emergência hospitalar, e cujos dados objetivos relativos ao diagnóstico justifiquem, na opinião da equipa médica do SEGURADOR, a necessidade de repouso, e cuja evolução esperada, com base na patologia apresentada, indique que a viagem segurada não poderá ser realizada nas datas previstas.

Quando a doença afetar alguma pessoa diferente do SEGURADO, sendo sempre esta afeição posterior à contratação do seguro, entender-se-á por grave quando, por diagnóstico, tratamento e evolução, requerer hospitalização ou necessidade de estar acamado, com atendimento e cuidados permanentes a cargo de pessoal de saúde ou das pessoas designadas para isso.

Por complicação, recaída ou agravamento repentino de uma doença crónica ou preexistente entende-se uma alteração súbita e imprevista da doença que implique hospitalização ou assistência e tratamento médico de urgência e guardar repouso.

- Por acidente grave entende-se um dano corporal não intencional por parte da vítima, proveniente da ação súbita de uma causa externa e que, no entender de um profissional médico, impossibilite o início da viagem do SEGURADO na data prevista, ou se o acidente tiver sido sofrido por uma das outras pessoas acima relacionadas, implique para a mesma hospitalização ou assistência e tratamento de emergência e guardar repouso.
2. Cessão da viagem por anulação do SEGURADO em favor de outra pessoa, ficando garantidos os gastos adicionais que se produzam pela mudança de titular da reserva.
 3. Chamada para intervenção cirúrgica do SEGURADO, bem como para os exames médicos prévios à referida intervenção sempre que esta circunstância impeça ao SEGURADO a realização da viagem.
 4. Chamada para exames médicos urgentes realizados pelo SEGURADO no Serviço Nacional de Saúde, que não possam ser adiados e que coincidam com as datas da viagem, desde que justificados pela gravidade do caso.
 5. Necessidade de estar de cama por prescrição médica como consequência de uma gravidez de risco, sempre que este tenha começado depois da contratação da apólice, ou aborto natural.
 6. Qualquer doença de filhos menores de 24 meses e também SEGURADOS neste contrato.
 7. Confinamento do SEGURADO em quarentena médica em consequência de um acontecimento accidental que coincida com as datas da viagem segurada.
 8. Convocatórias, como parte, testemunha ou jurado de um Tribunal Civil ou Penal qualquer outra convocatória inadiável de um organismo oficial.

9. Convocatória como membro de uma mesa eleitoral.
 10. Apresentação a exames de concurso público oficial convocado através de um organismo público posteriormente à subscrição do seguro.
 11. Danos graves ocasionados por incêndio, explosão, roubo ou pela força da natureza, na residência principal ou secundária do SEGURADO, ou nos seus locais se o SEGURADO exercer uma profissão liberal ou dirigir uma empresa e for imperativamente necessária a sua presença.
 12. Roubo de documentação ou bagagem que impossibilite o SEGURADO de iniciar a viagem.
 13. Não concessão, por causa inesperada de vistos ou de qualquer outro documento exigível para a entrada no país. Não se considerará causa coberta a não concessão de vistos quando esta for motivada por o SEGURADO não ter realizado as gestões pertinentes dentro do prazo e forma para a sua concessão ou quando o organismo indicar explicitamente as causas de indeferimento dos requisitos que não se cumpriram no documento de rejeição.
 14. Ato de pirataria aérea, terrestre e naval que impossibilite o SEGURADO de iniciar a sua viagem nas datas previstas.
 15. Declaração de zona catastrófica no local de residência do SEGURADO ou no local de destino da viagem.
 16. Incorporação a um posto de trabalho numa empresa diferente à qual desempenhava o seu trabalho e em que não tenha estado contratado nos seis meses anteriores, com contrato laboral e sempre que a dita incorporação se produza posteriormente à inscrição da viagem e, portanto, à subscrição do seguro.
- Os múltiplos contratos realizados por empresas de trabalho temporário (ETT) para realizar trabalhos noutras empresas ter-se-ão em consideração como contratos para as empresas em que o trabalhador desenvolva a sua atividade.
17. Despedimento profissional do SEGURADO, não disciplinar. Em nenhum caso entrará em vigor esta garantia por finalização do contrato laboral ou renúncia voluntária ou não superação do período de prova. Em qualquer caso, o seguro deverá subscrever-se antes da comunicação do despedimento.
 18. Liquidação do IRS, efetuada pelo Ministério das Finanças que deem como resultado um montante a pagar pelo SEGURADO superior a 600 €.
 19. Avaria ou acidente no veículo propriedade do SEGURADO, ou o seu cônjuge, que impossibilite ao SEGURADO iniciar a viagem.
 20. Anulação da viagem devido ao facto de o Segurado viajar com outro similar ganho em sorteio público e perante Notário.
 21. Retenção policial do Segurado por causas não delituosas.
 22. Notificação para trâmite de divórcio.
 23. Entrega de um filho para adoção.
 24. Notificação para transplante de um órgão.
 25. Concessão de bolsas oficiais.
 26. Convocatória para apresentação e assinatura de documentos oficiais que corresponda às datas da viagem e não possa ser adiada.

27. Declaração judicial de suspensão de pagamentos ou falência de empresa em que o SEGURADO trabalhe.
 28. Anulação das pessoas que acompanham ao SEGURADO na viagem (até um máximo de 6 componentes do mesmo grupo), por qualquer uma das causas cobertas.
 29. Decisão própria do SEGURADO, sempre esta seja devida a motivos derivados de atos terroristas ou catástrofes naturais no ponto de destino, ou escalas intermédias, durante um período de trinta dias naturais imediatamente anteriores à data de início da viagem concertada.
 30. Cesse de atividade de qualquer um dos seguintes fornecedores da viagem: companhias de transporte terrestre, marítimo ou aéreo, estabelecimentos hoteleiros e operadores turísticos.
 31. Baixa médica do SEGURADO que coincida com as datas da viagem segurada cuja origem seja posterior à data de contratação do seguro ou da viagem. Será necessário fornecer um relatório médico para conhecer o diagnóstico e tratamento da causa que levou à baixa médica do segurado, no sentido de determinar que o início da mesma é posterior à contratação do seguro e é alheio à vontade do segurado.
 32. Por positivo mediante exames médicos de doença de coronavírus (COVID-19) em que se certifique a identidade do SEGURADO e se tenha obtido até 72 horas antes do início viagem, sempre que implique hospitalização, obrigação de cumprir quarentena médica, ou impeça a realização da viagem segurada em cumprimento de alguma restrição de acesso ao meio de transporte utilizado para a viagem ou de acesso ao local de destino. Quando o SEGURADO tiver de cancelar por esta causa, estará coberto também o cancelamento de:
 - O seu cônjuge ou parceiro devidamente inscrito no respetivo Registo Oficial, ascendentes ou descendentes, sogros, irmãos, genros, noras e/ou cunhados, inscritos na mesma reserva e também segurados.
 - Dois acompanhantes do SEGURADO, inscritos na mesma reserva e também segurados. Os menores de 18 anos ficam excluídos no âmbito de acompanhantes se ficam sozinhos na viagem ou acompanhados por um só adulto.
 33. Por positivo mediante exames médicos de doença de coronavírus (COVID-19) em que se certifique a identidade da pessoa positiva e se tenha obtido até 72 horas antes do início viagem, desde que tal implique hospitalização, obrigação de detenção médica; ou impeça a realização da viagem segurada em cumprimento de qualquer restrição de acesso ao meio de transporte utilizado para a viagem ou de acesso ao local de destino de:
 - O SEGURADO, o seu cônjuge ou parceiro devidamente inscrito no respetivo Registo Oficial, ascendentes ou descendentes, sogros, irmãos, genros, noras e/ou cunhados, um familiar em terceiro grau inclusive acompanhante.
 - A pessoa encarregada durante a viagem da custódia dos filhos menores de idade ou deficientes.
 - O substituto profissional.
- Esta causa de anulação está unicamente incluída na Apólice GOLD (95002) e GOLD VIP (91082).**

5.2. Gastos de anulação por falta de neve.

O SEGURADOR garante o reembolso de 50% do preço da viagem concertada, e até ao limite fixado nas Condições Particulares, em caso de anulação da viagem provocada pela falta de

neve, se no mínimo de 4 dias antes do início da viagem comunicar ao SEGURADOR, anexando o comunicado facultado pelas estações de esqui, onde se indique que mais de 70% das pistas da estação escolhida estão fechadas.

EXCLUSÕES

Não se garantem as anulações de viagem que tenham a sua origem em:

- a. **A desistência voluntária da viagem, sem causa justificável, por parte do SEGURADO.**
- b. **A alteração de férias decidida unilateralmente pela empresa ou acordada pelo empregado com esta.**
- c. **As pandemias (esta exclusão não se aplicará às causas do cancelamento 31) e 32) quando se trata de COVID-19).**
- d. **Situações de guerra, declarada ou não,**
- e. **Atos de terrorismo ou desastres naturais, exceto os que possam ocorrer nos 30 dias prévios à data de começo da viagem.**

6. REEMBOLSO DE FÉRIAS

O SEGURADOR reembolsará ao SEGURADO, até à soma máxima fixada nas Condições Particulares, e à reserva das exclusões que se mencionam nestas Condições Gerais, o custo dos serviços contratados antes do início da viagem e prévia justificação documentária do custo dos mesmos, que não tivessem podido ser utilizados como consequência da conclusão antecipada da viagem programada, **que implique obrigatoriamente o regresso do SEGURADO ao seu lugar de residência habitual** (a não ser

que o impeça um ingresso hospitalar), por alguma das causas seguintes, sobrevindas durante o transcurso da viagem:

1. Por acidente ou doença do SEGURADO.
2. Por hospitalização do SEGURADO, durante a viagem, que lhe impeça o prosseguimento da mesma.
3. Por hospitalização de um familiar não segurado, uma vez iniciada a viagem, que exija um internamento mínimo de 24 horas.
4. Por falecimento do SEGURADO, durante a viagem, ou de um familiar não segurado.
5. Por danos graves no lar ou escritório profissional do SEGURADO, ocorridos depois da data de início da viagem, causados por um incêndio que tenha dado lugar à intervenção dos bombeiros, explosão, roubo consumado e denunciado perante autoridades policiais ou inundação grave que tornasse imprescindível a sua presença.
6. Por roubo de documentação que impossibilite o SEGURADO de prosseguir a viagem já iniciada.
7. Chamada para Intervenção cirúrgica do SEGURADO.
8. Qualquer doença de filhos menores de 24 meses e também segurados neste contrato.
9. Quarentena médica em consequência de um acontecimento accidental.
10. Convocatória, como parte, testemunha ou jurado de um Tribunal Civil ou Penal.
11. Convocatória como membro de uma Mesa Eleitoral.

12. Apresentação a exames de concurso público oficial convocado através de um organismo público posteriormente ao início da viagem.
13. Ato de pirataria aérea, terrestre e naval que impossibilite o SEGURADO de prosseguir a viagem já iniciada.
14. Declaração de zona catastrófica no lugar de destino da viagem.
15. Incorporação a um novo posto de trabalho numa empresa distinta à qual desempenhava o trabalho, com contrato laboral e sempre que a dita incorporação se produza posteriormente ao início da viagem.
16. Transferência obrigatória de lugar de trabalho.
17. Liquidação do IRS, efetuada pelo Ministério das Finanças que deem como resultado um montante a pagar pelo SEGURADO superior a 600 €.
18. Notificação para trâmite de divórcio,
19. Entrega de um filho para adoção.
20. Notificação para transplante de um órgão.
21. Concessão de bolsas oficiais.
22. Convocatória para apresentação e assinatura de documentos oficiais.
23. Declaração judicial de suspensão de pagamentos ou falência de empresa em que o SEGURADO trabalhe.
24. Por quarentena médica do SEGURADO devido a COVID-19 em que se certifique a identidade do SEGURADO e se tenha obtido até 72 horas antes do início da viagem, sempre que implique hospitalização, obrigação de cumprir quarentena

médica, ou impeça a realização da viagem segurada em cumprimento de alguma restrição de acesso ao meio de transporte utilizado para a viagem ou de acesso ao local de destino.

A SEGURADORA reembolsará ao SEGURADO até à soma máxima fixada nas Condições Particulares, e a reserva das exclusões que se mencionam nestas Condições Gerais, o custo dos serviços contratados antes do início da viagem, após justificação documental do custo dos mesmos, que não tenha sido possível ser utilizados devido ao SEGURADO se encontrar numa quarentena por estar doente com coronavírus COVID-19 que implique a retenção do segurado no hotel.

Esta cobertura será também extensível a um acompanhante que o SEGURADO tenha durante a viagem, desde que se encontre, por sua vez, segurado por esta apólice, no caso de decidir concluir antecipadamente a sua viagem para acompanhar o SEGURADO no regresso ao seu lugar de residência habitual.

No caso de viajar uma família, contemplar-se-á o regresso antecipado de todos os integrantes da mesma, **até um máximo de 4 pessoas**. De se tratar de uma família com filhos menores de idade, incluir-se-ão dois mais, **até um máximo de 6 pessoas**.

A contagem dos serviços de viagem perdidos levar-se-á a cabo a partir do dia seguinte àquele em que se produziu o começo da quarentena médica.

No caso de que o montante dos serviços contratados fosse superior à soma assegurada desta garantia, o cálculo do reembolso far-se-á tomando como base o montante resultante

de dividir a soma assegurada entre os dias de duração da viagem.

Esta causa de reembolso de férias está unicamente incluída na Apólice GOLD (95002) e GOLD VIP (91082).

25. Por fecho de fronteiras.

A SEGURADORA reembolsará ao SEGURADO até à soma máxima fixada nas Condições Particulares, e a reserva das exclusões que se mencionam nestas Condições Gerais, o custo dos serviços contratados antes do início da viagem, após justificação documental do custo dos mesmos, que não tenham podido ser utilizados caso este deva interromper a viagem por impedimento de entrada no país de destino ou de trânsito, desde que a modificação de requisitos tenha ocorrido depois da data de início da viagem e este já tenha saído da sua origem.

A contagem dos serviços de viagem perdidos levar-se-á a cabo a partir do dia seguinte àquele em que se produziu fecho de fronteiras.

No caso de que o montante dos serviços contratados fosse superior à soma assegurada desta garantia, o cálculo do reembolso far-se-á tomando como base o montante resultante de dividir a soma assegurada entre os dias de duração da viagem.

Esta causa de reembolso de férias está unicamente incluída na Apólice GOLD (95002) e GOLD VIP (91082).

A efeitos desta cobertura, terá a consideração de familiar o cônjuge do SEGURADO, a sua companheiro de facto, inscrita como tal num Registo de carácter oficial, local, autonómico ou nacional, ou de algum dos seus ascendentes ou descendentes de primeiro ou segundo grau de consanguinidade (pais, filhos,

avós ou netos), de um irmão ou irmã, cunhado ou cunhada. Esta cobertura será também de aplicação quando a pessoa hospitalizada ou falecida guardar algum dos parentescos antes indicados com o cônjuge, ou companheiro de facto inscrita como tal num Registo de carácter oficial, local, autonómico ou nacional, do SEGURADO.

Esta cobertura será também extensível a um acompanhante que o SEGURADO tenha durante a viagem, **sempre que se encontre por sua vez assegurado por esta apólice**, no caso de decidir concluir antecipadamente a sua viagem para acompanhar o SEGURADO no seu regresso ao seu lugar de residência habitual.

No caso de viajar uma família, contemplar-se-á o regresso antecipado de todos os integrantes da mesma, **até um máximo de 4 pessoas**. De se tratar de uma família com filhos menores de idade, incluir-se-ão dois mais, **até um máximo de 6 pessoas**.

O montante do reembolso obter-se-á dividindo o custo total dos serviços contratados, entre o número de dias de viagem estabelecido nas Condições Particulares da apólice e multiplicando, a seguir, o montante diário, obtido mediante esse cálculo, pelo número de dias de viagem perdidos. **Ficam excluídos os gastos de transporte, tanto da viagem de ida como da de volta inicialmente contratadas no caso de realização das mesmas por parte do Segurado.**

Quando o SEGURADOR tiver assumido os gastos de deslocação antecipada do SEGURADO ao seu domicílio, ficarão excluídos os bilhetes de regresso, ficando os mesmos à disposição do SEGURADOR.

A contagem dos dias de viagem perdidos levar-se-á a cabo a partir do dia seguinte àquele em que se produziu o facto que

deu lugar à interrupção da viagem, exceto nos supostos de hospitalização do SEGURADO ou de um familiar não assegurado, em que se levará a cabo a partir do dia do seu ingresso hospitalar.

No caso de que o montante dos serviços contratados fosse superior à soma assegurada desta garantia, o cálculo do reembolso far-se-á tomando como base o montante resultante de dividir a soma assegurada entre os dias de duração da viagem.

EXCLUSÕES

Não se encontram cobertos por esta garantia:

- a. **Os regressos antecipados que não tenham sido solicitados ao SEGURADOR e que não tenham sido efetuados por ou com o seu acordo, salvo em caso de força maior ou de impossibilidade material demonstrada.**
- b. **Os sinistros provocados por dolo do SEGURADO, do TOMADOR DO SEGURO, dos BENEFICIÁRIOS ou das pessoas que viajem com o SEGURADO.**
- c. **Qualquer reembolso solicitado nos casos em que o regresso do SEGURADO se tenha produzido na data prevista para a finalização da viagem ou posteriormente à mesma.**
- d. **Doenças psíquicas, mentais e depressões sem hospitalização, ou que justifiquem uma hospitalização inferior a sete dias.**
- e. **Tratamento, doenças ou estados patológicos provocados por ingestão ou administração de tóxicos (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem prescrição médica.**

- f. **A não apresentação, por qualquer motivo, dos documentos indispensáveis em qualquer viagem, tais como passaporte, visado, bilhetes, boletim ou certificado de vacinação.**

7. COMPENSAÇÃO DE SERVIÇOS

Se, como consequência de demoras ou cancelamento dos meios de transporte programados, por causa de avaria dos mesmos, condições meteorológicas adversas ou força maior, devidamente acreditadas, o SEGURADO perdesse parte dos serviços inicialmente contratados ou se visse obrigado a pagar gastos por serviços imprevistos não incluídos na viagem, sempre que os ditos gastos sejam razoáveis, proporcionados e consequência direta da impossibilidade de continuar a viagem na forma prevista, o SEGURADOR reembolsará o custo dos serviços perdidos ou o montante dos gastos extras gerados pela contratação de serviços imprevistos, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, prévia apresentação das faturas ou comprovativos correspondentes.

A efeitos do estabelecido no parágrafo anterior, unicamente se entenderá por força maior a circunstância imprevista, externa, alheia à vontade do SEGURADO e impossível de ser evitada por este, que sobrevenha durante o transcurso da viagem e não seja imputável ao organizador do mesmo.

Esta garantia não será aplicável nos casos de cancelamento total da viagem por parte do SEGURADO, nos quais será preciso estar ao disposto na garantia “Gastos de anulação de viagem”.

8. DEMORAS

8.1. Indeferimento de embarque (“Over Booking”)

Se, por consequência da venda, por parte da transportadora, de um maior número de lugares relativamente aos realmente existentes, ocorresse um indeferimento de embarque contra a vontade do SEGURADO e, por consequência, sofresse uma **demora superior a 6 horas** na utilização do meio de transporte, o SEGURADOR irá reembolsar, contra a apresentação de faturas e até ao limite estabelecido nas Condições particulares, os gastos justificados incorridos na espera da saída de um meio de transporte posterior.

8.2. Perda de ligações por atraso do meio de transporte

Se o meio de transporte público tiver um **atraso superior a 6 horas** devido a falha técnica, inclemências climatológicas ou desastres naturais, intervenção das autoridades ou de outras pessoas pela força, e como consequência deste atraso se impossibilitasse a ligação com o seguinte meio de transporte público fechado e previsto no bilhete, o SEGURADOR pagará, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, os gastos justificados incorridos na espera.

8.3. Anulação da saída do meio de transporte devido a greve

Quando a saída do meio de transporte escolhido pelo SEGURADO for anulada devido a greve ou conflitos sociais, o SEGURADOR reembolsará, até ao limite indicado nas Condições Particulares, as despesas extra justificadas realizadas pelo SEGURADO para regressar ao seu domicílio.

8.4 Perda do meio de transporte por acidente “in itinere”

SE, como consequência de acidente do meio de transporte público ou privado em que o SEGURADO realiza a aproximação ao aeroporto, porto de mar ou estação de comboio ou autocarro para realizar a viagem, este perdesse o meio de transporte coletivo previsto, que cause uma demora na saída **superior a 6 horas**, o SEGURADOR pagará, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, os gastos justificados realizados durante o tempo necessário para conseguir a conexão com o seguinte meio de transporte.

8.5. Gastos em áreas de serviço

Em caso de demora **superior a 6 horas** na saída do meio de transporte público escolhido pelo SEGURADO, ou de perda da ligação com o seguinte meio de transporte público fechado e previsto no bilhete, como consequência de atraso da chegada do primeiro devido a falha técnica, intempéries ou desastres naturais, intervenção das autoridades ou de outras pessoas pela força, o SEGURADOR pagará ao SEGURADO, **até ao limite estabelecido nas Condições Particulares**, as despesas incorridas durante a espera pela utilização dos serviços em áreas de serviço que o recinto disponha onde deva tomar o meio de transporte, tais como zona Wi-Fi, sala de projeções, cabeleireiro, spa, massagens ou similares.

8.6. Atraso na saída do meio de transporte

Em caso de atraso na saída do meio de transporte público escolhido pelo SEGURADO de, no mínimo, 4 horas sobre o horário previsto, o SEGURADOR reembolsará o SEGURADO, **até ao montante e ao limite temporário estabelecido nas Condições Particulares**.

8.7. Extensão da cobertura do seguro

Quando, por causas alheias ao organizador da viagem (causas meteorológicas, conflitos sociais, avaria do meio de transporte, fecho de fronteiras, guerras ou situações semelhantes) o SEGURADO deva permanecer imobilizado no decorrer da viagem, o SEGURADOR estenderá a vigência do seguro até um período máximo de 4 dias adicionais.

8.8. Despesas de acesso a sala VIP por demora na partida do voo

Em caso de atraso superior a **60 minutos** na partida do voo contratado pelo SEGURADO, o SEGURADOR garantirá o **acesso gratuito a uma sala VIP do aeroporto**, desde que as seguintes condições tenham sido cumpridas:

- O SEGURADO deve ter comunicado os dados do seu voo (número, data, hora, origem e destino) **pelo menos 6 horas antes da partida prevista**, através da aplicação ou plataforma disponibilizada pelo SEGURADOR.
- Em caso de atraso, o SEGURADO receberá automaticamente no seu dispositivo móvel uma notificação com um código QR que lhe permitirá o acesso à sala VIP do aeroporto.

O serviço está limitado a um único acesso por voo e pessoa segurada. O SEGURADOR assume os direitos do SEGURADO para reclamar perante terceiros responsáveis pelo atraso.

9. ASSISTÊNCIA JURÍDICA PARA PARTICULARES DURANTE DESLOCAÇÕES

DEFINIÇÕES PRÉVIAS

Deslocação: Qualquer afastamento do domicílio habitual ou profissional do SEGURADO, transitório, fora do seu termo mu-

nicipal, que requeira pernoita ou manutenção fora do mesmo, em todo caso fora do âmbito provincial.

Mínimo litigioso: É a quantia objeto do litígio, por debaixo da qual não se garante o trâmite judicial de um sinistro.

CONDIÇÕES DA ASSISTÊNCIA

O serviço de orientação jurídica é telefónico, ligando ao telefone do Serviço permanente 24 horas do SEGURADOR para a assistência às pessoas, e a atenção será prestada exclusivamente pelo SEGURADOR. O SEGURADO terá direito à prestação de assessoria jurídica quando lhe sobrevier uma circunstância que torne necessário um conselho jurídico para a melhor defesa inicial dos seus direitos e interesses legítimos perante uma eventualidade. O SEGURADO poderá utilizar o serviço sempre que, pelas circunstâncias que lhe sobrevenham, nas matérias objeto de cobertura, precise de conselho jurídico, sem limitação de chamadas.

RESOLUÇÃO DE CONSULTAS

As consultas serão resolvidas verbalmente pelo advogado do SEGURADOR no mesmo momento de serem expostas. Nos supostos em que, pela complexidade da consulta fosse aconselhável realizar um estudo jurídico mais profundo, responder-se-á verbalmente no prazo que o mesmo requeira, em qualquer caso no prazo máximo de uma semana.

INFORMAÇÃO AO SEGURADO

Informa-se o SEGURADO que o SEGURADOR garante a confidencialidade e privacidade da assistência jurídica com o advogado. Não obstante, fica informado que as conversas podem ser gravadas com fins estatísticos e de melhora do serviço.

Ficam amparadas as garantias que se relacionam a seguir, que são de aplicação exclusivamente para factos ocorridos em Portugal e que seja competência dos Tribunais ou a Administração portuguesa, assim como por factos ocorridos fora de Portugal relacionados com uma **deslocação** do SEGURADO.

Em nenhum caso pelas garantias de Defesa Jurídica se garante a defesa da responsabilidade civil do SEGURADO.

Também não se garantem as ações jurídicas que o SEGURADO, TOMADOR ou BENEFICIÁRIO da apólice possam exercer contra o SEGURADOR.

9.1. Assistência jurídica telefónica para particulares durante deslocações

Ao abrigo desta garantia, o SEGURADOR prestará ao SEGURADO “Assessoria Jurídico Telefónica” para qualquer questão legal que lhe **advenha no exclusivo âmbito de uma deslocação dentro ou fora do território português**, relativo ao título de transporte, alojamento, restauração ou outros serviços ou bens contratados em Portugal, ou do veículo matriculado em Portugal utilizado para a dita deslocação, que requeira orientação, assessoria ou consulta jurídica para a melhor defesa ou conhecimento dos seus direitos.

A consulta será atendida verbalmente, em português, sem emissão de relatório escrito e resolver-se-á conforme o Direito espanhol ou Convénio Internacional de que sejam parte Portugal e o país em que se produza a ocorrência.

Para receber a prestação, o SEGURADO contactará por telefone com o Serviço permanente 24 horas para a assistência às pessoas do SEGURADOR e contará com os serviços de um Advogado para o assessorar perante contingência ou eventualidade

que modifique ou possa modificar os seus interesses legítimos no âmbito delimitado de uma deslocação dentro ou fora da Portugal e com ocasião do mesmo.

9.1.2. Assessoria jurídica em caso de falecimento de um familiar até ao segundo grau de parentesco, ocorrido durante a viagem.

EXCLUSÕES

Não se encontram cobertos por esta garantia:

- a. A assistência jurídica que requeira aplicação de qualquer ordenamento jurídico estrangeiro.
- b. As consultas relacionadas com reclamações que se possam formular contra o SEGURADOR.
- c. A assessoria jurídica sobre factos dolosos, salvo nos supostos em que o SEGURADO tenha a condição de Prejudicado.
- d. A consultoria jurídica em abstrato que não tenha relação com o acontecimento de um facto ou circunstância, que faça ou possa fazer variar a situação jurídica ou os direitos do SEGURADO.
- e. A redação de documentos, a sua tramitação ou a apresentação dos mesmos, ou a gestão documentária pelos serviços jurídicos do SEGURADOR, nem a defesa ou representação dos interesses do SEGURADO na via amigável, de conciliação ou mediação, administrativa, judicial ou arbitral: a garantia ampara, exclusivamente, a assistência jurídica telefónica com ocasião de uma deslocação dentro de Portugal ou ao estrangeiro.

- f. **A emissão de relatórios e ditames por escrito, assim como a redação de qualquer tipo de contrato ou o preenchimento de formulários ou declarações oficiais.**
- g. **O pagamento de multas, sanções, gastos de qualquer tipo, honorários, direitos ou indemnizações, nem no caso que o seu rendimento, procedência ou quantificação tenha sido objeto de consulta jurídica.**

9.2. Defesa Penal em deslocações

Esta Garantia inclui os gastos de Defesa Penal do SEGURADO, até ao máximo da soma assegurada, em processos que lhe sucedam por imprudência, imperícia ou negligência, **por factos ocorridos em Portugal e fora de Portugal relacionados com uma deslocação do SEGURADO.**

A presente cobertura inclui a assistência ao detido, denunciado e/ou imputado e a sua defesa durante todo o procedimento até à sentença, assim como a execução da sentença, sempre que a mesma tenha sido ditada no âmbito de um procedimento judicial seguido em aplicação e sob cobertura do presente seguro.

Inclui-se também a constituição da caução, **com exclusão de indemnizações e multas.**

9.3. Reclamação dos danos corporais e materiais produzidos durante o deslocações

O SEGURADOR garante o pagamento dos gastos da tramitação amigável e judicial de sinistros, em ordem à obtenção, com cargo aos terceiros responsáveis, pelas indemnizações devidas ao SEGURADO ou, se for o caso, aos seus familiares ou herdeiros prejudicados:

- a. Nos supostos de lesão ou morte causada **durante a deslocação.**
- b. Pelos danos materiais e prejuízos causados ao SEGURADO **durante a deslocação.**

Esta cobertura é de defesa jurídica perante o terceiro responsável, não de indemnização pelos danos.

Esta garantia tem um mínimo litigioso de 300 €.

CONDIÇÕES COMUNS ÀS GARANTIAS 9.2 E 9.3

São gastos garantidos pelas anteriores coberturas:

1. Os honorários e gastos de advogado, dentro dos limites especificados nesta cobertura.
2. Direitos e supridos de procurador, quando a sua intervenção for precativa.
3. Os gastos notariais e de concessão de poderes para pleitos, assim como as atas, requerimentos e outros atos necessários para a defesa dos interesses do SEGURADO.
4. A constituição, em processos penais, das cauções exigidas para conseguir a liberdade provisória do SEGURADO, avalizar a sua presença ao ato do julgamento, assim como para responder pelo pagamento das custas judiciais com um limite por sinistro e deslocação de 500 €.
5. Os honorários e gastos de peritos necessários com um limite por sinistro e deslocação de 500€.
6. As taxas, direitos e custas judiciais derivadas da tramitação dos procedimentos estabelecidos nesta cobertura, com um limite por sinistro e deslocação de 500 €.

Estabelecem-se os seguintes limites à soma assegurada:

a. Factos ocorridos em território português:

Quando a defesa for assumida por advogados próprios do SEGURADOR, a soma assegurada para cobrir todos os gastos garantidos tem um limite máximo de 2000€ por todos os conceitos por sinistro e deslocação.

Quando o SEGURADO nomear advogado e procurador da sua escolha em exercício do seu direito à livre escolha de advogado e procurador, a soma assegurada para cobrir todos os gastos garantidos tem um limite máximo de 1000€ por todos os conceitos por sinistro e deslocação.

Em tal suposto e como requisito necessário para atender a cobertura, deverá comunicar-se ao SEGURADOR a escolha e designação com carácter prévio à sua intervenção, facultando, para além disso, qualquer classe de informações sobre as circunstâncias e consequências do sinistro, assim como de atuações apresentadas. Em nenhum suposto ficarão a cargo do SEGURADOR os gastos de associação, viagem, hospedagem e dietas correspondentes ao advogado que intervenha no procedimento, nem a nenhuma outra pessoa.

O advogado e procurador designados pelo SEGURADO não estarão sujeitos, em nenhum caso, às instruções do SEGURADOR.

Os honorários de advogados serão abonados conforme as normas fixadas para tal efeito pelo correspondente colégio profissional. As normas ilustrativas dos honorários serão consideradas como limite máximo da obrigação do SEGU-

RADOR. As discrepâncias sobre a interpretação das ditas normas serão submetidas à comissão competente do colégio de advogados correspondente. Os direitos de procurador serão abonados conforme imposto alfandegário ou escala.

Se o SEGURADOR estimar que não existem possibilidades razoáveis de êxito ou estimar improcedente um procedimento judicial, comunicá-lo-á ao SEGURADO, ficando este em liberdade de defesa, mas pela sua exclusiva conta, correndo com os gastos que isso suponha, sem prejuízo no previsto no parágrafo seguinte.

Quando, pela sua exclusiva conta, o SEGURADO tiver levado a cabo a sua defesa, e sempre que se tenha obtido um resultado mais benéfico sem condenação em custas a seu favor, a companhia reembolsar-lhe-á os gastos em que tenha incorrido, com os limites aplicáveis à soma assegurada no caso de livre escolha de advogados.

b. Factos ocorridos no estrangeiro:

A garantia é exclusiva de compensação de gastos, e até ao limite máximo de 1000€ por todos os conceitos por sinistro e deslocação. O SEGURADOR reembolsará, prévia justificação com minutas, faturas e comprovantes, os Honorários e Direitos de profissionais contratados para a sua defesa, e os gastos judiciais decretados pelo Tribunal, que o SEGURADO tenha satisfeito, derivados dos procedimentos judiciais delimitados, nestas garantias. O excesso dos gastos justificados sobre a soma assegurada será a cargo exclusivo do SEGURADO. A prestação pagar-se-á pelo SEGURADOR no final do procedimento, vista a sentença ditada, e contra a

entrega pelo SEGURADO dos comprovativos de pagamento dos gastos judiciais e de defesa. A designação do defensor e, se for caso, do representante processual, é da exclusiva decisão do SEGURADO.

EXCLUSÕES

Não se encontram cobertos por esta garantia:

- a. Os factos voluntariamente causados pelo SEGURADO, assim como aqueles em que concorra dolo ou culpa grave por parte deste, segundo sentença judicial firme, com independência do direito de repetição que corresponda ao SEGURADOR pelos desembolsos satisfeitos até esse momento.
- b. O pagamento de multas e a indemnização de qualquer gasto originado por sanções impostas ao SEGURADO pelas Autoridades administrativas ou judiciais.
- c. Os gastos que procedam de uma acumulação ou reconvenção judicial, quando estes se referirem a matérias não incluídas nas coberturas garantidas.
- d. Em geral, os de defesa da responsabilidade civil, salvo expresso pacto em contrário. Em nenhum caso as reclamações que se devam deduzir contra o SEGURADOR, salvo nos casos em que este assegure por outra apólice de modalidade diferente o causador dos danos ao SEGURADO sob esta apólice.
- e. Os de reclamações temerárias e recursos inviáveis. Se o SEGURADO decidir exercê-los por sua conta e cargo, o SEGURADOR abonará os honorários dos profissionais se se obtiverem indemnizações superiores às oferecidas pelos responsáveis com as mesmas provas que as comunicadas ao SEGURADOR para avaliar a viabilidade.
- f. Os de intervenção de profissionais não comunicados previamente ao SEGURADOR.
- g. Os gastos de habilitação, viagem, hospedagem e dietas para intervir, comparecer ou se deslocar a julgamentos ou vistas, de profissionais, partes, peritos ou testemunhas, salvo pacto expresso para a sua cobertura.
- h. Os factos cuja origem se tenha produzido:
 - Antes da data de início da deslocação.
 - Depois da finalização da deslocação.
- i. Os procedimentos em matéria de urbanismo, Lei do Solo, expropriação, habitabilidade ou parcelamento.
- j. Os relacionados com veículos a motor, caravanas e os seus reboques, embarcações, aeronaves em propriedade ou qualquer forma de aluguer por parte do SEGURADO, dos seus empregados ou dos comuneiros ou moradores do imóvel assegurado.
- k. Os derivados de atos terroristas, exceto as reclamações por danos perante Consórcio de Compensação de Seguros, quando legalmente proceder.
- l. Os que se declarem depois de decorridos dois anos desde a data de rescisão ou extinção da apólice, e aqueles cuja origem ou primeira manifestação tenha-se produzido antes da data de efeito da mesma.
- m. Qualquer não previsto nas garantias do seguro, assim como os que possam surgir entre TOMADOR ou SEGURADO e SEGURADOR.
- n. Os derivados da “multipropriedade”.

- o. **Os factos derivados da prática de qualquer desporto a título profissional, remunerado ou não remunerado, em competição ou em treinos preparatórios e as atividades de barranquismo, descida de desfiladeiros, bungee jumping, montanhismo, escalada, alpinismo, mergulho, espeleologia, bungee-jump, assim como qualquer outra atividade considerada de alto risco. Também ficam excluídas as expedições desportivas por mar, montanha ou deserto.**
- p. **As ações de reclamação contra os serviços contratados pelo SEGURADO na agência de viagens.**

10. GARANTIA DE DIREITO A COMPENSAÇÃO

10.1. Direito a compensação (Art. 7. rgto. (CE) 261/2004)

O SEGURADOR garante o pagamento de indemnizações em caso de grande atraso, cancelamento, perda de ligação ou indeferimento de embarque, segundo o estabelecido no artigo 7 do Regulamento mencionado, por pessoa assegurada, até ao limite máximo de:

- **10.1.1. Para voos até 1.500 quilómetros:** 300 € para voos até 1500 quilómetros.
- **10.1.2. Para voos intracomunitários de mais de 1.500 quilómetros e para todos os outros voos de entre 1.500 e 3.500 quilómetros:** 450 € para voos intracomunitários de mais de 1500 quilómetros e para todos os outros voos de entre 1500 e 3500 quilómetros.
- **10.1.3. Para todos os voos não compreendidos por 10.1.1. ou 10.1.2.:** 700 € para todos os voos não compreendidos em 10.1.1. e 10.1.2.

Também se reduzirá a indemnização em 50% segundo os casos previstos no Ponto 2 do Artigo 7 do Regulamento mencionado.

O SEGURADOR é sub-rogado nas ações e direitos do SEGURADO, até ao limite do valor pago, para reclamar contra o responsável.

Esta garantia está unicamente incluída na Apólice GOLD (95002) e GOLD VIP (91082).

EXCLUSÕES

Não se encontram cobertos por esta garantia:

- a. **Qualquer indemnização que não corresponda, conforme o estabelecido no artigo 7 do Regulamento 261/2004, nem que supere os limites estabelecidos no presente Contrato.**
- b. **Qualquer ato provocado intencionalmente (exceto indeferimento de embarque nas condições cobertas pela presente apólice), que tenha a sua origem num ato de imprudência temerária ou negligência grave, assim como os derivados de atos delituosos e da participação em apostas, desafios ou brigas por parte do TOMADOR, SEGURADO ou BENEFICIÁRIOS da apólice.**
- c. **Os sinistros ocorridos por restrições de Controlo de Tráfego Aéreo nos aeroportos de origem, destino, escala e/ou rota.**
- d. **Os sinistros provocados por impactos de aves.**
- e. **Os sinistros provocados por condições meteorológicas adversas que impeçam a normal circulação das aeronaves.**

- f. Os sinistros acontecidos em caso de guerra, manifestações e movimentos populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, detenções por parte de qualquer autoridade por delito, restrições à livre circulação.
- g. Falência, suspensão de pagamentos ou desaparecimento do TOMADOR da apólice ou da linha aérea prestadora do voo.
- h. Não procederá indemnização de qualquer tipo quando o TOMADOR do Seguro for um Tour operador ou uma Agência de Viagens e tenha provocado de forma voluntária o cancelamento do voo ou indeferimento de embarque, por não ter sido contratado por um determinado número de viajantes ou por qualquer causa direta ou indiretamente relacionada com a rentabilidade do voo ou da viagem combinada, assim como por ter vendido o Tour operador ou a Agência de Viagens mais vagas aéreas das que dispunha.
- i. Doença de qualquer passageiro do voo que desvie a trajetória do mesmo.

PROTEÇÃO DE DADOS

QUEM É O RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DOS SEUS DADOS?

Identidade: **WHITE HORSE INSURANCE IRELAND DAC**

Número de Identificação Fiscal 467652

Domicílio: First Floor, Rineanna House, Shannon Free Zone, Shannon, County Clare, Republic of Ireland.

Delegado de Proteção de Dados (DPO): pode contactar com o nosso DPO mediante escrito dirigido ao Domicílio da Com-

panhia Seguradora, indicando na referência “Delegado de Proteção de Dados”.

COM QUE FINALIDADE É QUE SERÃO TRATADOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

O tratamento será misto (tratamentos automatizados e não automatizados) e serão tratados para as seguintes finalidades:

- Levar a cabo o cumprimento e desenvolvimento da relação contratual derivada da apólice.
- Gestão contabilística, fiscal e administrativa da apólice.
- Cobrança de prémios e apresentação de outras faturas.
- Realização de ordens de débito domiciliadas na sua conta.
- Realização de ações comerciais e de marketing de outros produtos e serviços da Companhia Seguradora.
- Elaboração de estudos de satisfação dos clientes.
- Preparação, redação e emissão da documentação relativa ao seguro.
- Realização de análise de risco e sinistralidade.
- Realização de avaliações necessárias após a ocorrência de um sinistro ou evento coberto pela apólice contratada.
- Realização de peritagens internas ou através de terceiros.
- Liquidação de sinistros ou realização das prestações contratualmente pactuadas.
- Levar a cabo qualquer obrigação legalmente exigível ou contratualmente acordada.

- Realização de ações destinadas à prevenção, deteção ou perseguição da fraude.
- No caso de faltas de pagamento, incorporação a ficheiros de solvência e em ficheiros comuns determinados pelo regulamento setorial aplicável.
- Colaboração estatística atuarial para a elaboração de estudos de técnica seguradora.
- Reclamação de dívida e defesa de reclamações, nas medidas legalmente previstas.

QUAL É A LEGITIMAÇÃO PARA O TRATAMENTO?

- Execução de um contrato entre o Tomador da apólice, os segurados e/ou beneficiários e a Companhia Seguradora.
- Interesse legítimo.
- Habilitação Legal.

QUEM SÃO OS DESTINATÁRIOS DOS SEUS DADOS?

- As empresas do Grupo da Companhia Seguradora, do setor segurador.
- A entidade que gere a cobrança do recibo em nome da Companhia Seguradora e a entidade bancária do titular dos dados para tornar efetiva a ordem de domiciliação bancária de acordo com o regulamento vigente.
- As entidades que agem como mediador ou distribuidor de seguros para a gestão das apólices de seguros tramitados por tal entidade.

- Os fornecedores escolhidos pela Companhia Seguradora cuja intervenção seja necessária para a gestão da assistência cobertos pela apólice.
- O SEPBLAC com o fim de dar cumprimento aos requerimentos legalmente estabelecidos.
- A Direção-Geral de Seguros e Fundo de Pensões, de acordo com as previsões estabelecidas legalmente.
- A Administração tributária com competência na matéria para o cumprimento de finalidades estritamente legais e fiscais.
- As Administrações Públicas em relação com as competências que têm atribuídas.
- No suposto de seguros de cobertura de falecimento, o Registo Geral de Atos de Última Vontade, gerido pela Direção-Geral dos Registos e do Notariado, em conformidade com o regulamento aplicável na matéria.
- Nas apólices de seguro com cobertura de falecimento, o registo de apólices.

TRATAMENTO DE DADOS DE SAÚDE

A Companhia Seguradora informa que, para a gestão dos sinistros derivados da apólice e das coberturas nela incluídas, é necessário que se tratem dados pessoais relativos à sua saúde, sejam obtidos através do questionário de saúde ou qualquer outro que no futuro possa proporcionar durante a vigência da relação contratual (como os proporcionados em caso de agravamento do risco) ou que a Companhia Seguradora possa obter de terceiros (provenham de centros sanitários públicos ou privados ou de outros profissionais sanitários tanto nacionais

como internacionais, de exames ou revisões médicas adicionais que possam ser exigidos pela companhia seguradora ou de outras entidades públicas ou privadas).

TRATAMENTO DE DADOS DE TERCEIROS

No caso de que se facultem dados relativos a terceiras pessoas, o contratante da apólice deverá ter obtido a autorização prévia dos mesmos relativamente à transmissão dos dados à Companhia Seguradora para as finalidades acordadas no presente documento.

DURANTE QUANTO TEMPO CONSERVAREMOS OS DADOS?

Os dados pessoais facultados pelo interessado para a formalização e gestão da relação contratual serão conservados durante 5 anos desde a sua terminação, qualquer que seja a causa de finalização da mesma.

QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS?

Pode exercer, mediante um escrito a **WHITE HORSE INSURANCE IRELAND DAC**, First Floor, Rineanna House, Shannon Free Zone, Shannon, County Clare, Republic of Ireland, indicando na Referência “Proteção de Dados”, anexando fotocópia do seu documento de identidade, em qualquer momento e de maneira gratuita, os seguintes direitos:

- Revogar o consentimento outorgado para o tratamento e a comunicação dos seus dados pessoais.
- Aceder aos seus dados pessoais.
- Retificar os dados inexatos ou incompletos.
- Solicitar a supressão dos seus dados quando, entre outros motivos, os dados já não forem necessários para os fins que foram recolhidos.

- Opor-se ao tratamento dos seus dados.
- Obter a limitação no tratamento dos seus dados quando se cumprirem as condições estabelecidas na Lei.
- Solicitar a portabilidade dos seus dados.
- Reclamar perante a Agência Espanhola de Proteção de Dados, através do seguinte endereço: Calle de Jorge Juan, 6, 28001 Madrid, quando considerar que a entidade WHITE HORSE INSURANCE IRELAND DAC tenha vulnerado os direitos que lhe são reconhecidos pelo regulamento de proteção de dados.

O interessado poderá contactar dirigindo-se a Calle Irun nº 7, 1 dir., CP.28008 – Madrid.

TRÂMITES EM CASO DE QUEIXA OU RECLAMAÇÃO POR PARTE DO SEGURADO

Instâncias internas

Qualquer queixa ou reclamação deve dirigir-se em primeiro lugar a:

Servisegur XXI Consultores, S.L.U.

Calle Irun nº 7, 1 dir., CP.28008 – Madrid

Por e-mail ao seguinte endereço: manacomplaints@servisegur.es Acusar-se-á a receção e por escrito sobre a sua queixa ou reclamação.

Ser-lhe-á comunicada a decisão sobre a sua queixa ou reclamação, por escrito, num prazo de 1 (um) mês a contar a partir da receção da mesma.

Instâncias Externas

No caso de não ficar satisfeito com a resposta final ou se não tiver recebido uma resposta final no prazo de dois meses a contar a partir da receção da queixa ou reclamação, poderá submeter voluntariamente a sua disputa a arbitragem, nos termos da Lei Geral Português para a Defesa dos Consumidores e Utilizadores e legislação subordinada relacionada, sem prejuízo do estabelecido na Lei de Arbitragem para o caso de que as partes submetam as suas divergências à decisão de um ou mais árbitros.

Poderia estar legitimado para dirigir a sua queixa ou reclamação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. Os dados de contacto são os seguintes:

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
Av. da República 76, 1600-205 Lisboa, Portugal
E-mail: consumidor@asf.com.pt
Website: www.asf.com.pt

Se contratou o seu seguro online, também pode apresentar uma queixa através da plataforma de resolução de litígios online (ODR) da UE. A página web da plataforma ODR é www.ec.europa.eu/odr.

Pode interpor uma ação legal perante o Tribunal de Primeira Instância correspondente ao seu domicílio, de acordo com o artigo 24 da Lei do Contrato de Seguro.

As anteriores instâncias de reclamação são sem prejuízo do seu direito a interpor uma ação legal ou ir a um mecanismo alternativo de solução de conflitos de conformidade com os seus direitos contratuais.

INFORMAÇÃO DO MEDIADOR DO SEGURO

CENTRO DE SEGUROS Y SERVICIOS ECI, AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA, S.A.; entidade espanhola com domicílio social na c/Hermosilla 112, 28009-Madrid (España), e Sucursal em Portugal com domicílio na Av. António Augusto de Aguiar 31, 1069-413-Lisboa, autorizada pela Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones – órgão de controlo espanhol a que se encontra submetida – para exercer a atividade de distribuição de seguros como agente de seguros vinculado e inscrita no Registo do referido Órgão de Controlo (www.dgsfp.mineco.es) e no Registo da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (<https://www.asf.com.pt>), com chave AJ0267.

Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija, empresa matriz dos Seguros El Corte Inglés, Vida, Pensiones y Reaseguros, S.A. e da SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros, detém uma participação direta superior a 10% dos direitos de voto e do capital da Agencia de Seguros Vinculada.

Viajes El Corte Ingles, S.A. colabora na distribuição deste produto em nome e sob a direção da Agencia de Seguros Vinculada.

Atuamos em nome da White Horse Insurance Ireland, DAC. Relativamente ao produto de seguro oferecido, não prestamos consultoria, não estamos contratualmente obrigados a realizar atividades de distribuição de seguros exclusivamente com uma ou várias entidades seguradoras e não prestamos consultoria com base numa análise objetiva e personalizada. Pode consultar as entidades seguradoras com as quais podemos realizar atividades de distribuição do produto oferecido em <https://seguros.elcorteingles.pt/quem-somos/>.

A contratação deste produto de seguro é voluntária e acessória aos serviços de viagem contratados (prática de venda combi-

nada). O preço do produto de seguro e o preço dos serviços de viagem contratados são independentes um do outro. A não contratação do produto de seguro ou o seu cancelamento antecipado não tem qualquer efeito no preço dos serviços de viagem contratados. O cancelamento antecipado dos serviços de viagem contratados implica a anulação sem efeito do produto de seguro, exceto no caso de este contemplar a garantia de anulação de viagem. Não existem diferenças entre a oferta conjunta dos produtos e a sua oferta em separado.

Dispomos de um Serviço de Atendimento ao Cliente (e-mail: at-clientept@cess.elcorteingles.pt) para o tratamento de queixas e reclamações relativas à nossa atividade de mediação de seguros, assim como um livro de reclamações à disposição dos clientes que o requeiram. Também pode apresentar a sua queixa ou reclamação ante a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (<https://www.asf.com.pt>).

Atuamos como subcontratantes pelo tratamento de dados de carácter pessoal recolhidos por ocasião da formalização do contrato de seguro, sendo o responsável pelo tratamento a Entidade Seguradora que procederá ao tratamento dos seus dados, de acordo com a regulamentação em vigor, com o objetivo de executar o contrato de seguro e outras finalidades abrangidas pelo interesse legítimo ou para os quais tenha dado o seu consentimento. Tem informação detalhada sobre a Proteção de Dados da Entidade Seguradora, assim como os seus direitos e o procedimento para os exercer, na secção “Proteção de Dados” deste documento.

Estamos autorizados a cobrar prémios por conta da Entidade Seguradora e recebemos a nossa remuneração da Entidade Seguradora sob a forma de comissão já incluída no prémio deste seguro. Se o solicitar expressamente, podemos facultar-lhe o seu valor.

TRÂMITES EM CASO DE SINISTRO

O tomador do seguro ou o segurado ou o beneficiário deverão comunicar ao segurador a ocorrência do sinistro dentro do prazo máximo de sete dias após o ter conhecido. Em caso de incumprimento, o segurador poderá reclamar os danos e prejuízos causados pela falta de declaração.

No caso de que você ou qualquer pessoa segurada por esta apólice requeira assistência médica, ou precise de um reembolso de seguro, ou ocorra qualquer circunstância que pudesse estar coberta por esta apólice, deve entrar imediatamente em contacto com a nossa central telefónica no número de telefone:

+35 130 880 79 71

É IMPRESCINDÍVEL LIGAR E COMUNICAR O SEU SINISTRO PARA RECEBER AS PRESTAÇÕES DA APÓLICE.

O segurado deverá ligar à companhia seguradora indicando o seu nome, o seu número de apólice (indicado no seu certificado), lugar e número de telefone de onde chama e descrição do problema ou facto segurado pelo qual liga.

Para o caso de reembolsos de gastos tais como anulação, perdas de serviços, ou reembolso de gastos médicos entre outros, pode dirigir-se diretamente a:

DEPARTAMENTO DE SINISTROS.

SERVISEGUR XXI CONSULTORES S.L.U.

CALLE IRÚN NÚMERO 7 PRIMERO IZQUIERDA.

28008 DE MADRID, ESPANHA.

SINIESTROS.VECI@MANA-UW.COM

Rogamos que no seu escrito anexe todos os documentos necessários, para justificar o facto que lhe outorga a cobertura de seguro, assim como uma carta explicativa do sucedido, e uma identificação clara de cada uma das pessoas asseguradas, assim como informação sobre o seu seguro (como por exemplo uma cópia do seu certificado de seguro ou o número de referência da sua Apólice).

Além disso, o segurador e os seus agentes de sinistros poderão solicitar-lhe todos os documentos alternativos necessários, especificados a seguir para identificar o risco segurado e a procedência da cobertura de seguro e a sua correspondente indemnização.

1. Por Bagagens

EM CASO DE ROUBO, deverá proporcionar-se cópia da denúncia apresentada à Polícia ou Autoridade do lugar, em que se detalhem as circunstâncias ocorridas.

EM CASO DE DANOS ou perda ocasionada pelo transportador deverá proporcionar-se o certificado lavrado pela Empresa Transportadora, noque se façam constar os factos ocorridos.

EM CASO DE DEMORA deverá proporcionar-se o certificado emitido pela Empresa Transportadora, na que se façam constar as horas em quedemorou a entrega da bagagem faturada.

2. Por Acidente

Comunicar o acontecimento mal seja possível ao SEGURADOR.

3. Por Responsabilidade Civil

Deverá apresentar um escrito em que constem detalhadamente os factos acontecidos e facultar todos os documentos que

lhe tenham sido apresentados pelos prejudicados, indicando o nome e endereço dos mesmos. Não deverá aceitar, negociar ou rejeitar nenhuma reclamação sem a expressa autorização do SEGURADOR.

4. Por Gastos de Anulação / Reservas

No momento de sobrevir alguma das causas que possam ser origem de reembolso de gastos de anulação de viagem, deverá avisar a Agência em que comprou a viagem coberta pela Apólice para tornar efetivo o cancelamento e entregar todos os documentos justificativos que se detalham nas Condições da mesma.

5. Por Reembolso de Férias

No momento de sobrevir alguma das causas que possa dar lugar à conclusão antecipada da viagem, uma vez iniciada, e que implique, para além disso, o regresso do SEGURADO ao seu lugar de residência habitual, este deverá comunicá-lo, mal seja possível, ao SEGURADOR.

6. Por Demoras

Em caso de demoras, o SEGURADO deverá acompanhar a sua reclamação de um documento justificativo da ocorrência do sinistro, assim como faturas ou comprovativos dos gastos incorridos.

7. Por Assistência a pessoas / Assistência Jurídica

Deverá solicitar a assistência por telefone, a pagamento no destinatário, se desejar, devendo indicar o nome do SEGURADO, o número de apólice do seguro, o lugar e número de telefone de onde se encontra e a descrição do problema que lhe é apresentado.

**AS CHAMADAS SERÃO REALIZADAS PARA O TELEFONE
+35 130 880 79 71**

Este documento contém as condições das apólices contratadas por Viajes El Corte Inglés, S.A. por conta dos seus clientes, tem carácter informativo e unicamente possui validade contractual acompanhado da obrigação ou comprovativo de seguro particular ou individual comprovativo da contratação da apólice.

EMITIDO POR WHITE HORSE INSURANCE IRELAND DAC.

SERVIÇOS



Serviço de telemedicina em viagem 24/7

O que é o Traveler Doctor?

Trata-se de um serviço de cuidados médicos à distância a que pode aceder a partir do seu telemóvel durante a sua viagem, a qualquer momento e sem necessidade de se deslocar fisicamente a um centro médico. Está disponível se o seu seguro incluir cobertura de assistência médica em viagem.

O que pode fazer com o Traveler Doctor?

- Contactar com um **médico em português** em qualquer momento do dia.
- Receber cuidados médicos imediatos, sem esperas nem deslocações.
- Obter um **relatório médico pormenorizado** com o diagnóstico e o tratamento.
- Dispor de uma **receita eletrónica válida** para recolher medicamentos numa farmácia local.

Como utilizar o Traveler Doctor?

1. Contacte a equipa de assistência: **+34 911976231**.
2. Aceda à consulta a partir do seu telemóvel.
Receberá um SMS com uma ligação para se ligar diretamente ao médico. Só tem que:
 - Clicar na ligação.

- Aceitar os termos e condições.
- Iniciar a videochamada.

Lembre-se de que é necessário ter acesso à Internet para poder aceder à consulta de telemedicina.

3. Após a consulta:

- Receberá um **relatório médico por e-mail** com:
 - » Diagnóstico.
 - » Tratamento recomendado.
 - » Instruções médicas claras.
- Se necessário, enviar-lhe-emos também uma **receita eletrónica** juntamente com o relatório, para que possa adquirir o medicamento numa farmácia perto de si.



Serviço de assistência e informação ao viajante 24h

O que é o Servihelp?

Trata-se de um serviço de assistência disponível 24 horas por dia, destinado a resolver ocorrências ou a fornecer informações antes e durante a viagem. O objetivo é oferecer-lhe apoio imediato em caso de dúvidas, necessidades logísticas ou problemas com os fornecedores.

Âmbitos de intervenção do serviço:

- Antes da viagem – Informação e orientação
Como segurado pode solicitar:
 - » Informação sobre **requisitos de entrada** no país de destino (passaporte, vacinação, etc.).
 - » Recomendações para a obtenção de vistos e contactos das **embaixadas ou consulados**.
 - » Informação geral do destino, incluindo aspetos legais, sanitários ou de mobilidade.
- Durante a viagem – Assistência em caso de ocorrência
O serviço proporciona-lhe assessoria sobre as passagens a seguir em situações que possam afetar o desenvolvimento da viagem, como:
 - » **Transportes:** atrasos, cancelamentos, overbooking ou perda de conexões de voos, comboios ou outros meios.

- » **Traslados:** Serviços de ligação: serviços não prestados ou necessidade de informações adicionais sobre o ponto de recolha/entrega.
- » **Alojamento:** problemas com a reserva (não localização, overbooking) ou condições não conformes com o contrato.
- » **Documentação:** perda ou roubo de passaporte, documento de identidade ou outros documentos importantes.
- » **Bagagens:** danos ou demora na entrega de bagagens despachadas.

Como utilizar o Servihelp?

1. Contacte a equipa de assistência: **+34 911976231**.
Aceda à consulta a partir do seu telemóvel. Contacte a equipa da Servisegur através do telefone de assistência 24h.
2. Atuação da equipa:
 - Proporciona-se uma **resposta imediata**, quer seja informativa ou de orientação operativa.
 - Em casos de ocorrência, receberá **instruções claras sobre como agir** com o fornecedor do serviço implicado.
 - Se for caso disso, irão indicar-lhe os **passos administrativos ou contratuais seguintes** para a resolução do problema.



Serviço de localização e recuperação de bagagens

O que é o Servibag?

É um serviço de assistência orientado à gestão integral do extravio de bagagens despachadas em voos comerciais, independentemente da companhia aérea ou destino.

Âmbito do serviço:

- **Receção do aviso:** Atendimento de notificações de segurados que sofreram a perda da sua bagagem.
- **Rastreio e localização:** Acesso a sistemas globais de rastreio de bagagem de companhias aéreas para verificar o estado e a localização.
- **Comunicação contínua:** Rastreio ativo com o segurado, com informação sobre o progresso e oferecendo orientação sobre os passos a seguir.
- **Reunificação:** Coordenação logística com a companhia aérea e o passageiro para a entrega da bagagem extraviada e verificação da sua receção.

Como utilizar o Servibag?

1. Obtenção do IPID no aeroporto.

Em caso de extravio da sua bagagem, deve ir ao balcão da companhia aérea imediatamente após constatar a perda da bagagem e pedir o **PIR (Property Irregularity Report)**.

- O PIR é um código que identifica formalmente a ocorrência junto da companhia aérea.
- O seu formato habitual é composto por uma combinação de 10 caracteres, por exemplo: MADIB12345, onde as três primeiras letras correspondem ao aeroporto de origem e as seguintes à companhia aérea.

2. Contacte a equipa de assistência: **+34 911976231**.

- Contacte a equipa de assistência da Servisegur **nas primeiras 24 horas** após a perda da bagagem, indicando o código PIR.

3. Gestão do caso.

Uma vez recebido o aviso:

- A equipa do Servibag acede aos sistemas de rastreio de bagagem para monitorizar o caso.
- Efetua-se um rastreio contínuo com o segurado e a companhia aérea.
- A entrega da bagagem será coordenada consigo no menor prazo possível.



Resposta perante atrasos, cancelamentos e overbooking

O que é o Servifly?

Trata-se de um serviço de assistência em caso de ocorrências com os seus voos: quer seja por atraso, cancelamento ou indeferimento de embarque devido a overbooking. Ajudamo-lo a conhecer os seus direitos, aconselhamo-lo sobre as alternativas disponíveis.

Como utilizar o Servifly?

1. Contacte a equipa de assistência: **+34 911976231**.

Contacte a equipa da Servisegur através do telefone de assistência 24h.

2. Prestamos-lhe assessoria.

Dar-lhe-emos informação sobre os seus direitos como passageiro e orientação sobre as opções disponíveis no seu caso concreto.

3. Coordenamos a gestão e a reclamação.

- Falamos com a companhia aérea para garantir a aplicação correta das suas políticas e relocalização em voos.
- Gerimos os reembolsos, compensações ou alojamentos caso seja necessário.



serviflysmartU

Acesso a salas VIP por demora na partida do voo

O que inclui este serviço?

Se o seu voo se atrasar mais de 60 minutos, pode aceder gratuitamente à sala VIP do aeroporto. Este serviço está disponível para melhorar a sua experiência enquanto espera, oferecendo-lhe um ambiente cómodo, com acesso a bebidas, snacks, zonas de descanso e conectividade.

Quando pode utilizá-lo?

- O número de voo deve ter sido **registado pelo menos 6 horas** antes da saída prevista.
- Ativa-se **apenas caso ocorra uma demora superior a 60 minutos**.

Como é gerido este serviço?

1. Registe o seu voo.



Aceda à plataforma lendo o código QR, introduza os dados do seu voo: número, data, hora, origem e destino.

Importante! Lembre-se de que isso deve ser feito pelo menos 6 horas antes da saída do voo.

2. Receba uma notificação.

Caso ocorra um atraso coberto, receberá automaticamente uma notificação no seu dispositivo móvel com um **código QR** de acesso.

3. Aceda à sala VIP.

Apresente o código **QR diretamente no controlo de entrada da sala VIP** do aeroporto. O acesso é pessoal e válido para um único uso por voo.

O que acontece se não houver sala VIP no aeroporto ou não houver um acordo vigente?

Se o aeroporto não dispõe de sala VIP ou não houver um acordo vigente com o prestador do serviço:

- Se desejar, tem a opção de aceder por conta própria e solicitar o reembolso das despesas razoáveis, até um limite de 60 € por pessoa segurada, através da apresentação dos recibos de pagamento e ao contactar o serviço de assistência.

Lembre-se de que:

- Este serviço está restrito a um único acesso por voo e por pessoa segurada.
- Este serviço não cobre os incidentes relacionados com os voos charter.
- Em caso de erro na introdução do voo, contactar o número de assistência **+34 911976231**.

ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA

Serviços médicos ao domicílio e assessoria jurídica.

O que inclui este serviço?

Se durante a sua viagem ocorrer um incidente coberto pelo seguro, poderá aceder a serviços de apoio após o regresso a casa. Oferecemos assistência médica ao domicílio e assessoria jurídica, sempre sujeitas a avaliação e coordenação através da nossa equipa de assistência.

Fisioterapia de reabilitação ao domicílio

Se durante a sua viagem sofrer uma lesão ou doença, e esta estiver coberta pelo seu seguro, poderá aceder a sessões de fisioterapia para facilitar a sua recuperação:

- Serão realizadas no seu domicílio ou num centro convencionado.
- Disponibilidade sujeita a cobertura geográfica (apenas em território nacional).

Enfermagem ao domicílio

Se precisar de cuidados básicos devido a uma doença ou acidente durante a sua viagem, pode solicitar assistência de enfermagem ao domicílio:

- Encontram-se incluídos os injetáveis, curativos ou outros cuidados básicos.
- Deve ter consigo a medicação prescrita e a respetiva receita ou relatório médico correspondente.

Como usufruir destes serviços?

1. Contacte a equipa de assistência: **+34 911976231**.
Contacte a equipa da Servisegur através do telefone de assistência 24h.
2. Avaliação do caso.
A equipa médica da Servisegur irá avaliar o caso e toda a documentação (relatórios, exames, recomendações, etc.) para confirmar a adequação do tratamento de fisioterapia ou enfermagem ao domicílio após a viagem.
3. Comunicação e coordenação.
A equipe da Servisegur entrará em contacto consigo para informá-lo sobre a adequação deste tratamento à sua patologia. Nos casos em que a equipa médica concluir que as doenças causadas durante a viagem necessitem de algum destes serviços de assistência, iremos coordenar a prestação dos mesmos.

Assessoria jurídica pós-viagem

Em certas situações pessoais que surjam ou sejam notificadas durante a viagem, poderá receber assessoria jurídica especializada, desde que estejam relacionadas com a legislação espanhola. Entre outras coisas, pode fazer perguntas sobre:

- Falecimento de um familiar até ao segundo grau de parentesco durante a viagem: quais os passos a seguir, para onde ir, procedimentos de herança.
- Comunicação de um processo de **lay-off ou despedimento coletivo** enquanto estiver em viagem.
- Dúvidas legais sobre um **processo de divórcio**.
- Consequências legais de um **acidente no estrangeiro** (sempre que sujeito à legislação espanhola).
- **Ocupação ilegal** da sua casa enquanto está ausente: como tomar medidas legais.

Como usufruir destes serviços?

1. Contacte a equipa de assistência: **+34 911976231**.
2. Informação e reencaminhamento.

Dar-lhe-emos informação sobre como **contactar a equipa jurídica e todos os procedimentos que precisa de realizar**, incluindo a documentação que precisa de preparar e os passos a seguir para receber a assessoria.



Testamento sucessório online

O que inclui este serviço?

Oferecemos um serviço abrangente para **redigir e formalizar o seu testamento sucessório**, com assessoria jurídica personalizada e coordenação direta com um notário próximo da sua residência.

Este serviço foi concebido para facilitar todos os procedimentos e garantir que a sua vontade fica registada legalmente, evitando viagens desnecessárias ou procedimentos complexos.

Como solicitar este serviço?

1. Contacte a equipa de assistência: **+34 911976231**.
 - Ligue para ativar o serviço.
2. Estabelecemos o seu contacto com a equipa jurídica.
Um advogado especializado em direito sucessório será responsável por:
 - Analisar o seu caso e resolver as suas dúvidas.
 - Redigir um esboço do seu testamento de acordo com a sua vontade.
3. Organizamos o encontro no cartório.
A equipa de secretariado entrará em contacto consigo para:
 - Ajustar a marcação de acordo com a sua disponibilidade e localização, após o regresso da sua viagem.
 - Lembrar-lhe a data, a hora e a morada do cartório.
4. Assinatura perante notário e registo.
No dia da consulta, só terá de comparecer no notário, assinar o testamento redigido e pagar as despesas do notário.

O notário encarregar-se-á de **registar o documento no Registo Central de Testamentos**.

Lembre-se de que:

- Este serviço deve ser ativado durante a vigência do seu seguro de viagem.
- Se tiver dificuldades de mobilidade justificadas, é possível organizar o **deslocamento do notário à sua residência** (custo adicional).
- Este serviço inclui uma **única redação e assinatura de testamento**, com validade de utilização durante 1 ano a partir da ativação.



VIAGENS *El Corte Inglés*