



INTRODUÇÃO

Este documento é composto por:

- (i) O seu Contrato de Serviços de Mediação com o “Introdutor”, constituindo a empresa que processa a sua reserva online de uma viagem efetuada através de um dos websites do Introdutor: e,
- (ii) Uma cópia da apólice de seguro ao abrigo da qual se encontra seguro pela Europ Assistance S.A. (a operar como Europ Assistance S.A. Irish Branch) (EAIB) (“a Seguradora”), incluindo o Programa e as Condições Gerais (daqui em diante referida como “Apólice”).

Leia atentamente este documento. Este descreve:

- O contrato de serviços de mediação com o Introdutor: os termos e condições do seu contrato com o Introdutor pela sua introdução à Seguradora.
- Uma cópia da Apólice de Seguro ao abrigo da qual se encontra protegido, que especifica a cobertura que a Seguradora lhe irá fornecer.

CONTRATO DE SERVIÇOS DE MEDIAÇÃO COM O INTRODUTOR

Conforme descrito abaixo, o Introdutor irá:

- Atuar como seu intermediário (ao abrigo da isenção proporcionada pela legislação para a intermediação de seguros de viagem) da Apólice apresentando-o à Seguradora e ao respetivo produto;
- Cobrar os pagamentos devidos por si e pagar o Prémio em seu nome à Seguradora.

Enquanto intermediário, o Introdutor não irá fazer recomendações sobre o produto, mas apenas informá-lo acerca da respetiva disponibilidade.

Durante a realização destes serviços, o Introdutor cumprirá a legislação aplicável em matéria de Serviços de Mediação de Seguros.

Ao adquirir a Apólice, aceita pagar ao Introdutor a taxa pela apresentação à Seguradora. A Intermediação do Introdutor é cumprida quando adquire a Apólice.

Ao adquirir a Apólice, concorda em pagar a taxa pelos serviços acima descritos ao Introdutor a quem adquiriu a viagem.

APÓLICE DE SEGURO COM A SEGURADORA

Esta Apólice é uma cópia da apólice de seguro oferecida pela Seguradora aos clientes do Introdutor. Depois de escolher o seguro oferecido e de pagar o Prémio aplicável, os termos desta Apólice aplicar-se-ão a si enquanto Segurado conforme definido na Apólice (e a todas as outras pessoas seguradas ao abrigo desta Apólice).

O SEU PAGAMENTO

Quando compra um seguro de viagem ao ser incluído e coberto pela Apólice, o Introdutor cobra-lhe um pagamento composto pelo pagamento devido pelos serviços que lhe são fornecidos ao abrigo do seu Contrato de Serviços de Intermediação com o Introdutor, bem como o pagamento do Prémio devido pelo fornecimento da cobertura do seguro da Europ Assistance fornecida ao abrigo da Apólice.

O Prémio é-lhe apresentado no ponto de venda. A taxa pelos serviços que lhe são fornecidos ao abrigo do Contrato de Serviços de Intermediação com o Introdutor corresponderá à diferença entre o Prémio e o seu pagamento total.



SEGURO EUROP ASSISTANCE

SEGURO ASSISTÊNCIA

Condições Gerais da Apólice de Seguro

Este contrato de seguro é uma Apólice de Seguro de Grupo celebrada pelo TRAVELGENIO no interesse dos seus clientes que tenham adquirido uma Viagem através da Internet ou por email , tornando-se Membros do programa de seguro.

Este contrato de seguro não é obrigatório.

O contrato de seguro é composto pelos presentes Termos e Condições Gerais e complementado pelos Termos e Condições Particulares e pelo seu Certificado de Adesão à Apólice. Em caso de contradição, os Termos e Condições Particulares sobrepõem-se aos Termos e Condições Gerais e o Certificado de Adesão à Apólice sobrepõe-se aos Termos e Condições Gerais e aos Termos e Condições Particulares.

Sanções internacionais

A Seguradora não processará nem se envolverá, por qualquer forma, numa atividade para ou em nome de um indivíduo, entidade, território, país ou organização objeto de sanções impostas pelas Nações Unidas, União Europeia ou outro regime de sanções aplicáveis (limitação, embargo, congelamento de ativos ou controlo), em particular, uma atividade envolvendo, direta ou indiretamente, os países enumerados como Países Sancionados (entre outros, Coreia do Norte, Sudão, Síria, Crimeia, Iraque, Afeganistão, Paquistão) (doravante o "Regime de Sanções").

É acordado e reconhecido que a Seguradora não poderá adotar nenhum ato que implique uma ligação, direta ou indireta, a um indivíduo, entidade, território, país ou organização objeto de sanções. Nenhuma obrigação contratual pode ter por objeto ou implicar uma violação das normas do Regime de Sanções e a Seguradora não incorrerá em qualquer responsabilidade ou obrigação de pagar compensação ou indemnização, seja de que natureza for, em virtude desse ato adotado.



SEGURO EUROP ASSISTANCE

SEGURO ASSISTÊNCIA

RESUMO DA COBERTURA DA APÓLICE DE SEGUR

Secção	Cobertura fornecida, Limites e Excessos
A. Cobertura de Assistência	Cobertura para assistência médica no estrangeiro Até 10.000 EUR na Europa e até 25.000 no Resto do Mundo por viagem e Segurado
	Cobertura para assistência médica no país de residência (a uma distância superior a 50 km da residência habitual) Até 600 EUR por viagem e Segurado
	Estadias prolongadas em hotéis devido a doença ou acidente Até 60 EUR/dia e até um máximo de 10 dias
	Transferência médica do segurado em caso de doença ou ferimento Custos incorridos pela Seguradora
	Retorno antecipado dos viajantes que acompanham o segurado Custos incorridos pela Seguradora
	Viagem de uma pessoa para acompanhar o segurado quando hospitalizado Custos incorridos pela Seguradora
	Despesas da pessoa que acompanha o segurado hospitalizado Até 60 EUR/dia e até um máximo de 10 dias
	Acompanhamento de menores ou indivíduos com deficiência Custos incorridos pela Seguradora
	Transporte de restos mortais Custos incorridos pela Seguradora
	Comunicação de mensagens urgentes (decorrentes dos serviços cobertos) Apenas serviço



SEGURO EUROP ASSISTANCE

SEGURO ASSISTÊNCIA

DEFINIÇÕES

ACIDENTE: Um evento súbito e imprevisto que cause Lesões corporais não intencionais a qualquer pessoa.

ADESÃO À APÓLICE: A adesão do Membro à Apólice de Seguro de Grupo, de modo a beneficiar das coberturas nesta previstas em relação à Viagem específica.

AGENTE DE VIAGENS: TRAVELGENIO

APÓLICE DE SEGURO DE GRUPO: esta apólice de seguro celebrada pelo Tomador do Seguro no interesse dos seus clientes, que podem aderir à mesma.

ATOS DE TERRORISMO OU SABOTAGEM: Um ato incluindo, mas não estando limitado ao uso de força ou violência e/ou ameaça da mesma, realizada por qualquer pessoa ou grupo(s) de pessoas, agindo isoladamente, em nome ou relacionado com quaisquer organizações ou governos, cometido por motivos políticos, religiosos, ideológicos ou similares incluindo com a intenção de influenciar qualquer governo ou provocar medo à população ou uma parte da mesma. Qualquer ato de terrorismo terá de ser considerado oficialmente como tal por uma autoridade pública do local onde ocorreu.

BAGAGEM: O vestuário e os pertences necessários para uso e higiene pessoal durante a viagem, que estão contidos em malas, incluindo as próprias malas, mas excluindo dinheiro, joias, equipamentos eletrónicos e digitais e documentos,

CERTIFICADO DE ADESÃO À APÓLICE: Confirmação escrita ou documento eletrónico fornecido ao Membro de modo a confirmar a sua Adesão à Apólice.

COMPANHEIRO DE VIAGEM: Qualquer pessoa que tenha feito uma reserva para viajar consigo na Sua Viagem que não seja um Segurado.

DOENÇA: Para os fins desta Apólice, Doença deve ser entendido como uma alteração inesperada do estado de saúde do Segurado ocorrida após a reserva da viagem ou a compra do seguro (o que for posterior), que tenha sido diagnosticada por um médico ou dentista qualificado.

DOENÇA GRAVE: doença diagnosticada por um médico licenciado e mais especificamente:

- (a) Quando uma Doença Grave estiver relacionada com o Segurado, é necessário que o mesmo médico declare que não pode realizar a Viagem;
- (b) Em relação às pessoas que não sejam o Segurado, é necessário que o mesmo médico declare que um tratamento hospitalar é necessário por mais de 48 horas consecutivas.

ESTRANGEIRO: Qualquer país que não seja o Seu País de Residência.

FRANQUIA: Quantia que será suportada por Si.

FURTO/ ROUBO VIOLENTO: ameaça ou uso de violência física contra o Segurado.

GREVE: A cessação coletiva do trabalho ou recusa de trabalhar por comissão de trabalhadores como forma de protesto.

MEMBRO: O cliente do Tomador do Seguro que acordou na Adesão à apólice.

MEMBRO DA FAMÍLIA: marido, mulher ou unido de fato, pais, sogros, filhos, genros e noras, irmãos e irmãs, cunhados e cunhadas, avós e netos do Segurado.

MEMBRO DA FAMÍLIA DE TERCEIRO GRAU: tios e tias do Segurado.

O NOSSO PROFISSIONAL CLÍNICO: o médico nomeado pela Seguradora para proceder à avaliação do estado de saúde do Segurado

PAÍS DE RESIDÊNCIA: O país onde se encontra a sua Residência.

RECLAMAÇÃO: Qualquer ato repentino, acidental, imprevisto e que não seja intencional por parte do Segurado, cujos danos consequentes sejam cobertos por esta Apólice e que possam habilitar o segurado a receber pagamentos indemnizatórios. O conjunto de danos resultantes de uma mesma causa serão considerados como constituindo uma única reclamação.

RESIDÊNCIA HABITUAL: A Residência Habitual do Segurado deve ser entendida como significando o país no qual a viagem começou e que se encontra registado na reserva do Segurado, aquando da contratação da viagem. Se for necessário repatriar o Segurado, ou os seus restos mortais, ou acompanhar menores ou indivíduos com deficiência, ou se for necessária a viagem de uma pessoa para acompanhar o Segurado quando este for hospitalizado, de acordo com a cobertura fornecida ao abrigo desta Apólice, tal repatriamento e/ou acompanhamento será feito para o país em que a Residência Habitual se encontra situada (conforme definido).

Se o Segurado solicitar a aplicação das vantagens anteriormente mencionadas para um país que não o definido como Residência Habitual, neste caso de forma excepcional, a Seguradora poderá, a seu critério, decidir aceitar tal pedido.

SEGURADO/VOCÊ/SEU/SI/CONSIGO: O Membro e a(s) pessoa(s) que viajam com o Membro e para as quais o prémio tenha sido expressamente pago.

SEGURADORA / NÓS: EUROP ASSISTANCE S.A., uma sociedade francesa de responsabilidade limitada regida pelo Código dos Seguros Francês, com sede em 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, França, registada no registo de comércio e das sociedades de Nanterre sob o número 451 366 405, que subscreveu esta Apólice de Seguro de Grupo através da sua sucursal irlandesa EUROP ASSISTANCE S.A. SUCURSAL IRLANDESA, cujo estabelecimento principal se encontra em 4th Floor 4-8, Eden Quay, Dublin 1, Irlanda, D01 N5W8 que se encontra registada junto da Conservatória de Registo das Sociedades Irlandês sob o número 907089

A Europ Assistance S.A. é regulada pela Autoridade de Supervisão Francesa (ACPR), 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09, França. A sucursal irlandesa opera de acordo com o Código de Conduta das Empresas de Seguros (código de ética para as companhias de seguros) publicado pelo Banco Central da Irlanda, está registada na República da Irlanda sob o número 907089 e opera no Seu país ao abrigo do regime da liberdade de prestação de serviços conforme poderá consultar em www.asf.com.pt.

O relatório de solvência da seguradora encontra-se disponível no seguinte endereço: <http://www.europ-assistance.fr/sites/default/files/wwweuropassistancefr/download-doc/pdf/easasfcr2017vf.pdf>

TERCEIRO: Qualquer indivíduo ou pessoa legal, à exceção de:

- O Segurado, os seus familiares, bem como quaisquer ascendentes ou descendentes, ou indivíduos que os acompanhem na viagem.
- Os funcionários e agentes do Segurado, quer recebam ou não um salário pago pelo mesmo, quando esses indivíduos estão a agir no cumprimento dos seus deveres.

TOMADOR DE SEGURO: TRAVELGENIO, SL
C/Albasanz, 15,
Edificio A, 2º Izq.,
28037, Madrid, Spain
Espanña

TRANSPORTADORA: Qualquer empresa devidamente autorizada pelas autoridades públicas a transportar passageiros.

VIAGEM: A viagem do Segurado para a qual foram efetuadas reservas de voo e/ou hotel no website do Introdutor e/ou nos websites em que este seguro esteja a ser vendido, em virtude de um acordo específico entre o proprietário do website e o Introdutor, ou por telefone com o Introdutor.

1. ADESÃO À APÓLICE

O consentimento do Membro em aderir à Apólice de Seguro de Grupo pode ser dado eletronicamente (através de um site na internet ou e-mail) ou verbalmente no caso das vendas à distância por telefone, ou por escrito no caso de compra nas instalações de um distribuidor.

Para ser elegível para Aderir à Apólice, terão de ser cumpridas as seguintes condições:

(a) o Membro tem de ter adquirido uma Viagem ao Tomador de Seguro ou a um distribuidor (incluindo o Agente de Viagens) autorizado pelo mesmo;

(b) A Viagem adquirida pelo Membro não poderá ter uma duração superior a 90 dias consecutivos;

O Adesão à Apólice está sujeito ao pagamento do prémio pelo Membro.

A cobertura será válida em todo o mundo, mas será limitada ao âmbito territorial correspondente à viagem contratada.

2. DURAÇÃO

Duração da Adesão à Apólice

Sujeito ao pagamento do prémio pelo Membro, a data de início da Adesão à Apólice é:

(a) no caso da venda no estabelecimento de um distribuidor (incluindo o Agente de Viagens): a data em que o Membro expressou o seu consentimento em se tornar Membro

(b) em caso de venda pelo telefone: a data em que o Membro recebeu as condições aplicáveis por e-mail por ter expressado o seu consentimento em se tornar Membro pelo telefone;

(c) em caso de venda através do site ou e-mail: a data em que o Membro recebeu confirmação da Adesão à apólice por e-mail;

Duração das coberturas

Para o Segurado:

Cobertura de Cancelamento

A cobertura de cancelamento tem início quando a viagem é reservada ou quando o seguro é adquirido (o que tiver a data mais recente) e termina quando o Segurado inicia a viagem.

Cobertura de Assistência, Cobertura de Voos Perdidos, Incumprimento por Parte da Companhia Aérea e/ou Aeroporto, Cobertura de Atraso de Voos e Cobertura de Interrupção de Viagem

A cobertura tem início quando a viagem é iniciada e é válida para viajar diretamente para, diretamente de ou dentro dos países de destino que aparecem na reserva da viagem e em qualquer país da União Europeia para o qual o cliente viaje dentro do período da viagem.

Para viagens apenas de ida, toda a cobertura terminará 15 dias após o Segurado chegar ao país de destino do voo final ou à localização do hotel final que integra a reserva da viagem (o que for posterior).

Para todas as outras viagens, a cobertura terminará:

- A. Quando o Segurado chegar à sua Residência Habitual no final da viagem; ou
- B. Após o regresso ao país onde a viagem começou (caso seja diferente do país de Residência Habitual); ou,
- C. Um máximo de 90 dias após o início da viagem, a data que ocorrer primeiro.

Direito de cancelamento

O Membro tem o direito de cancelar a Adesão à apólice se esta tiver sido adquirida mais de 30 dias antes da Data da Partida e se o período coberto for mais de um mês e a Adesão à Apólice tiver sido feita através de técnicas de vendas à distância (por ex. por telefone, e-mail ou Internet).

Neste caso, pode cancelar a Apólice dentro de um prazo de 14 dias contados da data de início da Adesão à apólice enviando um e-mail para: fileyourcase@roleurop.com

Pode usar o seguinte modelo: Eu, (nome completo, endereço) venho, pelo presente, notificar do cancelamento do programa de Apólice de Seguro de Grupo à qual aderi em (data), o qual é comprovado pelo Certificado de Adesão à apólice nº. XXXXX. Data e Assinatura. »

Procederemos ao reembolso do valor integral pago no prazo de, no máximo, 30 (trinta) dias de calendário contados da receção do seu pedido, desde que não tenha sido feito qualquer pedido de Indemnização ou tenha sido elaborada uma reclamação, ou que o mesmo esteja em vias de ser reportado, e que não tenha ocorrido qualquer incidente que tenha probabilidade de suscitar essa reclamação.

3. PRÉMIO

O prémio é divulgado ao Membro antes da Adesão à Apólice e inclui impostos e taxas. O prémio será pago pelo Membro na proporção respetiva na Adesão à Apólice ao Tomador de Seguro (que atua em nome da Seguradora). O prémio será pago diretamente à Seguradora, caso assim seja acordado entre a Seguradora e o Membro. O não pagamento do prémio determina a não Adesão à Apólice.

4. LIQUIDAÇÃO DO SINISTRO

O valor da perda pela qual podemos ser responsáveis será devido no prazo de 30 dias após a prova adequada da perda ser recebida ou tiver sido aceite por nós um acordo de liquidação relativamente ao sinistro.

O pagamento de qualquer indemnização devida ao Segurado será feito na mesma moeda usada pelo Membro para pagar o prémio.

5. FALSAS DECLARAÇÕES OU NÃO DIVULGAÇÃO

Declarações falsas ou incorretas ou omissão pelo grupo do Segurado pode prejudicar, total ou parcialmente, o direito a cobrir pelo sinistro, incluindo como consequência a anulação da Adesão à apólice, na medida do previsto na lei aplicável.

6. AUMENTO OU REDUÇÃO DO RISCO

O Membro notificará, por escrito, à Seguradora qualquer aumento ou redução do risco coberto pela Apólice de Seguro de Grupo, como consequência da Adesão à apólice, se e na medida em que seja obrigado a fazê-lo nos termos da lei aplicável.



SEGURO EUROP ASSISTANCE

SEGURO ASSISTÊNCIA

7. OBRIGAÇÃO DE SALVAMENTO

O Segurado fará tudo o que lhe seja possível para evitar ou minimizar o dano causado pelo evento coberto.

8. SUBROGAÇÃO

Depois de incorrer em custos, a Seguradora assumirá os direitos de ações que o Segurado possa ter contra quaisquer terceiros responsáveis pelo Incidente perante o Segurado.

O nosso direito de recuperação está limitado ao custo total incorrido por nós no cumprimento desta Apólice de Seguro de Grupo.

O Segurado cooperará razoavelmente connosco no exercício dos Nossos direitos de sub-rogação.

9. OUTRO SEGURO

O Membro notificará, por escrito, a Seguradora se tiver celebrado outro contrato de seguro que cubra o(s) mesmo(s) risco(s). Em caso de sinistro o Segurado notificará o sinistro a todas as seguradoras, indicando a cada uma o nome das outras.

Cada Seguradora é apenas responsável pelo pagamento da parte da indemnização correspondente à sua participação no risco.

10. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

A Apólice de Seguro de Grupo, a Adesão à apólice, a sua interpretação, ou qualquer questão relacionada com a sua interpretação, validade ou funcionamento e cumprimento estarão sujeitos às leis da República Portuguesa.

11. PRESCRIÇÃO

Os direitos decorrentes desta Apólice de Seguro de Grupo não podem ser exercidos pelo Segurado depois de decorridos dois anos contados da data do evento que fundamentou o direito.

Relativamente às coberturas de responsabilidade o prazo tem início na data em que o terceiro instaurou a ação contra a parte Segurada.

Relativamente às coberturas de assistência, deverá contactar-nos imediatamente após a ocorrência do evento coberto. Se não interviermos diretamente e, não obstante, for feito o reembolso previsto na cobertura, o segurado fica obrigado a apresentar prova das circunstâncias relevantes.

12. CESSÃO

O Segurado não pode ceder a Adesão à Apólice sem o nosso prévio consentimento escrito.



13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O objetivo desta declaração de privacidade é explicar como e para que efeito usamos os seus Dados Pessoais. Leia atentamente esta declaração de privacidade.

1. Que entidade jurídica usará os seus Dados Pessoais

O Responsável pelo Tratamento é a Europ Assistance S.A., sucursal irlandesa, cujo local principal de exercício da atividade é no 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01N5W8, Irlanda, a sucursal está registada junto do Gabinete de Registo das Sociedades Irlandês sob o número 907089. A Europ Assistance S.A é uma Empresa regulada pelo Código dos Seguros francês, com sede em 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, França, uma société anonyme registada no Registo do Comércio e das Sociedades sob o número 450 366 405.

Se tiver quaisquer questões referentes ao Tratamento dos seus Dados Pessoais ou se pretender exercer um direito referente aos seus Dados Pessoais, contacte o DPO no seguinte endereço:

Europ Assistance SA

4/8 Eden Quay

D01N5W8

Dublin

Irlanda

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

2. Como usamos os seus Dados Pessoais

A Seguradora usará os seus Dados Pessoais para:

- subscrição do seguro e gestão de risco;
- subscrição da apólice e administração;
- tratamento de reclamações;
- partilha de dados para efeitos de prevenção de fraude

A Seguradora tem o direito de tratar os seus Dados Pessoais com base num requisito contratual.

3. Que Dados Pessoais usamos

Apenas os Dados Pessoais estritamente necessários para os fins mencionados supra serão tratados.

Especificamente, a Seguradora tratará:

- Nome, endereço e documentos de identificação
- Informação relativa a um processo criminal pendente
- Dados bancários



4. Como quem partilhamos os seus Dados Pessoais

Podemos partilhar esses Dados Pessoais com outras empresas da Europ Assistance, ou com as empresas das entidades da Generali Group, organizações externas como os nossos auditores, resseguradores ou cosseguradoras, responsáveis pelo tratamento dos sinistros, agentes, distribuidores que ocasionalmente necessitem de prestar o serviço coberto pela sua apólice de seguro e todas as outras entidades que realizem qualquer atividade técnica, organizativa e operacional de apoio ao seguro. Essas organizações ou entidades podem solicitar-lhe um consentimento separado para tratar os seus Dados Pessoais para os seus próprios fins.

5. Porque é necessário o fornecimento dos seus Dados Pessoais

O fornecimento dos seus Dados Pessoais baseia-se no seu consentimento e é necessário para que possamos oferecer e gerir a apólice, gerir a sua reclamação, no contexto de resseguro ou cosseguro, fazer o controlo ou satisfazer verificações, controlar fugas e fraudes, cumprir obrigações legais e, em geral, realizar a nossa atividade de seguro. Se não fornecer os seus Dados Pessoais, não nos será possível prestar os serviços ao abrigo da Apólice.

6. Para onde transferimos os seus Dados Pessoais

Podemos transferir esses Dados Pessoais para países, territórios ou organizações que estejam localizados fora do Espaço Económico Europeu (EEE) e que não sejam reconhecidos como assegurando um nível de proteção adequado pela Comissão Europeia, como os EUA. Nesse caso, a transferência dos seus dados pessoais para entidades fora da UE será realizada de acordo com as salvaguardas apropriadas e adequadas de acordo com a lei aplicável. Tem o direito de obter informação e, se relevante, uma cópia das salvaguardas adotadas para a transferência dos seus Dados Pessoais para fora do EEE contactando o DPO.

7. Os seus direitos referentes aos seus Dados Pessoais

Pode exercer os seguintes direitos referentes aos seus Dados Pessoais:

- Acesso – pode solicitar acesso aos seus Dados Pessoais;
- Retificação – pode solicitar à Empresa que corrija os Dados Pessoais que sejam incorretos ou incompletos;
- Apagamento – pode solicitar à Empresa que apague os Dados Pessoais se se aplicar um dos seguintes fundamentos;
 - a. Se os Dados Pessoais já não forem necessários relativamente às finalidades para as quais foram recolhidos ou tratados, por qualquer forma;
 - b. O Segurado retirar o consentimento no qual o tratamento se baseia e se não houver qualquer outro fundamento legal para o tratamento;
 - c. Se o segurado se opuser à tomada de decisão automatizada e não houver fundamentos legítimos



fundamental para o tratamento, ou se se opuser ao tratamento para marketing direto;

- d. Os Dados Pessoais tiverem sido ilegitimamente tratados;
 - e. Os Dados Pessoais tiverem de ser apagados em cumprimento de uma obrigação legal na União Europeia ou lei de um Estado Membro à qual a Empresa esteja sujeita;
 - f. Os Dados Pessoais tenham sido recolhidos em relação à oferta dos serviços da sociedade de informação.
- **Restringir** – pode solicitar à Empresa que restrinja a forma como trata os Dados Pessoais se se aplicar um dos seguintes;
- a. Contestar a exatidão dos seus Dados Pessoais, por um período que permita à Empresa verificar a exatidão dos seus Dados Pessoais; O tratamento for ilícito e o segurado se opuser ao apagamento dos Dados Pessoais e solicite, em vez disso, a restrição do seu uso;
 - b. A Empresa já não tiver necessidade dos Dados Pessoais para efeitos de tratamento, mas sejam solicitados por si para o estabelecimento, exercício ou defesa de ações legais;
 - c. Se o segurado se tiver oposto ao tratamento nos termos do direito de se opor e à tomada de decisão automatizada, pendente da verificação se fundamentos legítimos da Empresa derrogam os seus.
- **Portabilidade** – pode solicitar à Empresa que transfira os Dados Pessoais que nos forneceu para outra organização ou / e solicitar para receber os seus Dados Pessoais num formato estruturado, usado habitualmente e legível por máquina.

Os seus direitos incluindo o direito de se opor, podem ser exercidos contactando o responsável pela proteção dos dados da Seguradora em: EAGlobalDPO@europ-assistance.com

O pedido para o exercício dos direitos é gratuito, salvo se o pedido for manifestamente infundado ou excessivo.

8. Como pode apresentar uma queixa

Tem o direito de se queixar à Autoridade de Supervisão. a informação de contacto da autoridade de supervisão é indicada abaixo:

Office of the Data Protection Commissioner. Canal House, Station Road, Portarlington, Co. Laois, R32 AP23, Ireland.
info@dataprotection.ie

Ademais, as reclamações podem ser submetidas à “Comissão Nacional de Proteção de Dados” em https://www.cnpd.pt/bin/duvidas/queixas_frm.aspx

9. Quanto tempo conservamos os seus Dados Pessoais

Conservaremos os seus Dados Pessoais enquanto for necessário para cumprir as finalidades descritas supra, ou enquanto for exigido por lei.



SEGURO EUROP ASSISTANCE

SEGURO ASSISTÊNCIA

14. PARA NOS CONTACTAR PARA APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO

Se pretender apresentar uma reclamação, pode ir ao Nosso site , o qual é fácil de usar:

<https://fileyourcase.eclaims.europ-assistance.com>

Esta é a forma mais rápida de nos contactar.

Também nos pode escrever para o seguinte endereço:

Europ Assistance Service Indemnisations GCC

P.O. Box 36364 - 28020 Madrid – SPAIN

15. PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO

Esforçamo-nos por oferecer o mais elevado nível de serviço. Porém, caso fique insatisfeito deverá enviar primeiro a Sua reclamação por correio para o seguinte endereço:

INTERNATIONAL COMPLAINTS
P. O. BOX 36009
28020 Madrid, Spain
complaints@roleurop.com

Acusaremos a receção da Sua queixa no prazo de 10 dias, salvo se pudermos dar diretamente uma resposta. Comprometemo-nos a dar uma resposta final no prazo de 20 a 30 dias, dependendo da urgência e complexidade do assunto.

Se não for encontrada uma solução, seja porque não respondemos à sua reclamação dentro do prazo acima descrito, seja porque não lhe demos uma resposta satisfatória poderá enviar uma notificação escrita para:

The Compliance Officer (compliance officer)
Europ Assistance S.A. Irish Branch
4th Floor, 4-8 Eden Quay,
Dublin 1, Ireland, N5W8 D01
E-mail: complaints_eaib_fr@roleurop.com

Se não for encontrada uma solução, ou porque não respondemos no limite temporal fixado acima ou, se respondemos mas a resposta não o satisfaz, pode contactar o Provedor do cliente (Ombudsman):

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

<http://www.mediation-assurance.org/>



SEGURO EUROP ASSISTANCE

SEGURO ASSISTÊNCIA

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Av. da República 76

1600-205 Lisboa

Portugal

Tel: +351 21 790 31 00

www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes

Poderá, ainda, apresentar a sua reclamação para o seguinte contato:

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Av. da República 76

1600-205 Lisboa

Portugal

Tel: +351 21 790 31 00

www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes



SEGURO EUROP ASSISTANCE

SEGURO ASSISTÊNCIA

COBERTURA DO SEGURO FORNECIDA

A. COBERTURA DE ASSISTÊNCIA

COBERTURA PARA ASSISTÊNCIA MÉDICA NO ESTRANGEIRO

Se o Segurado for vítima de doença ou tiver um acidente durante o período da viagem, a **Seguradora** pagará **até um limite de 10.000 EUR na Europa e 25.000 EUR no Resto do Mundo**, por Segurado e por viagem, as seguintes despesas:

- Taxas médicas.
- Medicamentos prescritos por um médico ou cirurgião.
- Despesas hospitalares.
- Despesas com ambulância, para uma deslocação até ao hospital mais próximo caso tal seja ordenado por um médico. (Caso seja necessária uma ambulância da Unidade de Cuidados Intensivos, o custo é considerado como benefício de "TRANSFERÊNCIA MÉDICA DO SEGURADO EM CASO DE DOENÇA OU FERIMENTO".)

Se a **Seguradora** não tiver participado diretamente no processo, para que essas despesas possam ser reembolsadas, é necessário apresentar as faturas originais relativas às mesmas e estas devem ser acompanhadas por um relatório médico completo que descreva as circunstâncias ocorridas, o diagnóstico e o tratamento, permitindo assim identificar a doença ou o acidente em questão.

A Seguradora não será responsável pelo pagamento de quaisquer montantes que o Segurado tenha direito de recuperar junto da Segurança Social ou de qualquer sistema ou fundo de saúde público, **privado ou** estatal.

COBERTURA PARA ASSISTÊNCIA MÉDICA NO PAÍS DE RESIDÊNCIA

Se o Segurado for vítima de doença ou tiver um acidente durante o período da sua viagem no respetivo país de residência, encontrando-se a uma distância superior a 50 km da sua Residência Habitual, a Seguradora pagará **até um limite de 600 EUR** por Segurado e por viagem, as seguintes despesas:

- Taxas médicas.
- Medicamentos prescritos por um médico ou cirurgião.
- Despesas hospitalares.
- Despesas com ambulância, para uma deslocação até ao hospital mais próximo caso tal seja ordenado por um médico. (Caso seja necessária uma ambulância da Unidade de Cuidados Intensivos, o custo é considerado como benefício de "TRANSFERÊNCIA MÉDICA DO SEGURADO EM CASO DE DOENÇA OU FERIMENTO".)

Se a Seguradora não tiver participado diretamente no processo, para que essas despesas possam ser reembolsadas, é necessário apresentar as faturas originais relativas às mesmas e estas devem ser acompanhadas por um relatório médico completo que descreva as circunstâncias ocorridas, o diagnóstico e o tratamento, permitindo assim identificar a doença ou o acidente em questão.

A Seguradora não será responsável pelo pagamento de quaisquer montantes que o Segurado tenha direito de recuperar junto da Segurança Social ou de qualquer sistema ou fundo de saúde público, privado ou estatal.

ESTADIAS PROLONGADAS EM HOTÉIS DEVIDO A DOENÇA OU ACIDENTE

Quando a natureza da doença ou do acidente impedir o **Segurado** de continuar a sua viagem, mas não for necessário internamento num hospital ou clínica, a Seguradora pagará os custos decorrentes do prolongamento da estadia do Segurado no hotel, quando prescrito por um médico, **até um limite de 60 EUR/dia** e até um máximo de 10 dias.



SEGURO EUROP ASSISTANCE

SEGURO ASSISTÊNCIA

TRANSFERÊNCIA MÉDICA DO SEGURADO EM CASO DE DOENÇA OU FERIMENTO

Se o Segurado sofrer de uma doença ou um acidente durante o período em que esta Apólice está em vigor durante uma viagem no estrangeiro, e na condição de essas circunstâncias o impossibilitarem de continuar a viagem, a **Seguradora**, assim que for notificada, organizará os contactos necessários entre o serviço médico e os médicos que o estão a tratar.

Quando o **nosso** serviço médico autorizar a **sua** transferência para um centro hospitalar especializado ou melhor equipado perto da **sua** Residência Habitual (conforme descrito nas Definições), **Nós**, a **nosso** critério:

- efetuaremos essa transferência de acordo com o nível de gravidade envolvido e
- utilizando o meio de transporte mais adequado.

Apenas os requisitos estabelecidos pelas ordens do nosso serviço médico deverão ser tomados em consideração ao escolher o meio de transporte e o hospital no qual será internado.

Caso recuse ser transferido no momento definido e de acordo com as condições determinadas pelo nosso serviço médico, todos os serviços e custos cobertos resultantes dessa decisão serão automaticamente suspensos.

Apenas a título informativo, o avião médico especial só deverá ser utilizado dentro do território geográfico da Europa e dos países banhados pelo Mar Mediterrâneo

RETORNO ANTECIPADO DOS VIAJANTES QUE ACOMPANHAM O SEGURADO

Caso seja transferido:

1. devido a doença ou acidente, de acordo com o serviço fornecido como "TRANSFERÊNCIA MÉDICA DO SEGURADO EM CASO DE DOENÇA OU FERIMENTO", ou
2. devido a morte, ou
3. a qualquer outra circunstância

que impeça os restantes viajantes que o acompanham de regressar a casa pelos meios inicialmente programados, iremos suportar as despesas relacionadas com o transporte desses acompanhantes para (a) as respetivas Residências Habituais (conforme descrito nas Definições) ou (b) o local onde o Segurado transferido se encontra hospitalizado, através de um bilhete de avião para uma rota aérea normal (classe económica) ou de um bilhete de comboio (primeira classe).

VIAGEM DE UMA PESSOA PARA ACOMPANHAR O SEGURADO QUANDO HOSPITALIZADO

Se tiver de ser hospitalizado durante a viagem por um período superior a sete dias e não estiver consigo nenhum familiar direto, iremos fornecer um bilhete de avião de ida e volta para uma rota aérea normal (classe económica) ou um bilhete de comboio de ida e volta (primeira classe) para uma pessoa desde a sua Residência Habitual (conforme descrito nas Definições) para que esta o possa acompanhar (ao Segurado hospitalizado).

DESPESAS DA PESSOA QUE ACOMPANHA O SEGURADO HOSPITALIZADO

De acordo com a cobertura "VIAGEM DE UMA PESSOA PARA ACOMPANHAR O SEGURADO QUANDO HOSPITALIZADO", iremos pagar os custos da estadia e do alojamento em hotel de uma pessoa que viajou para acompanhar o Segurado hospitalizado, após a apresentação das faturas originais relevantes e até um **limite de 60 EUR/dia e até um máximo de 10 dias**.

ACOMPANHAMENTO DE MENORES OU INDIVÍDUOS COM DEFICIÊNCIA

Se viajar com pessoas com deficiência ou com crianças com menos de 14 anos que também sejam Pessoas Seguradas e, enquanto a Apólice estiver em vigor, ficar impossibilitado de tomar conta deles devido a doença ou acidente coberto por esta Apólice, **nós** iremos organizar e suportar os custos de uma viagem de ida e volta para uma pessoa designada por **si** ou pela sua família e que resida no país onde está localizada a sua Residência Habitual (conforme descrito nas Definições), ou de um acompanhante designado por nós, para que essa pessoa possa acompanhar os menores ou as pessoas com deficiência de volta à sua Residência Habitual (conforme descrito nas Definições) no mais breve período possível.

TRANSPORTE DE RESTOS MORTAIS

Se morrer durante uma viagem, **nós** iremos organizar e suportar os custos de transporte dos restos mortais para o local do enterro no seu local de Residência Habitual, dentro dos respetivos limites municipais, bem como quaisquer despesas relacionadas com o embalsamamento, o caixão obrigatório mínimo e as formalidades administrativas.

COMUNICAÇÃO DE MENSAGENS URGENTES (DECORRENTES DOS SERVIÇOS COBERTOS)

Nós, por meio de um serviço de 24 horas, iremos aceitar e transmitir mensagens urgentes suas, desde que não tenha qualquer outro meio de fazer chegar essas mensagens ao destinatário relevante, e desde que essas mensagens sejam resultantes de um evento coberto ao abrigo desta Apólice.

EXCLUSÕES

Os serviços aqui cobertos cessarão quando a viagem terminar ou quando o tivermos repatriado para a sua Residência Habitual (conforme descrito nas Definições) ou para um hospital próximo da mesma.

Em geral, encontram-se excluídos desta cobertura os serviços que não nos tenham sido anteriormente solicitados e para os quais não tenha sido obtida a autorização correspondente, ou os que tenham sido diretamente organizados por si sem a nossa intervenção, exceto em casos de força maior ou impossibilidade física, devidamente comprovados.

Em qualquer caso, os danos, circunstâncias, despesas ou consequências decorrentes do estipulado em seguida são excluídos da cobertura segurada, salvo indicação específica em contrário.

1. Doenças crónicas ou preexistentes, lesões ou problemas que o afetassem antes do início da viagem ou que se manifestem no decurso da mesma.
2. A renúncia voluntária, atraso ou antecipação, da sua parte, da transferência médica por nós proposta, desde que acordada com os nossos serviços médicos.
3. Doenças mentais, check-ups médicos relacionados com medicina preventiva, tratamentos termais, cirurgia cosmética, SIDA e todos os casos em que o objetivo da viagem seja o de receber tratamento médico ou intervenção cirúrgica, tratamentos relacionados com medicinas alternativas (homeopatia, medicina natural, etc.), os custos resultantes de tratamentos relacionados com fisioterapia e/ou reabilitação, bem como outros similares.

Além disso, encontram-se também excluídos o diagnóstico, seguimento e tratamento de gravidezes, sua interrupção voluntária e processo de nascimento, a menos que se trate de situações em que sejam necessários cuidados de emergência, desde que anteriores ao sétimo mês de gravidez.

4. A sua participação em apostas, desafios ou lutas.
5. Todas as consequências resultantes da prática de desportos de inverno.
6. A prática de desportos de competição ou competições motorizadas (corridas ou rallies), bem como a prática de quaisquer das atividades perigosas listadas abaixo:
 - *Boxe, halterofilismo, luta livre (e todas as suas variações), artes marciais, montanhismo com acesso a glaciares, tobogã, mergulho com equipamento respiratório, espeleologia e esqui ou saltos de esqui.*
 - *Desportos aéreos em geral.*
 - *Desportos de aventura, tais como rafting, bungee jumping, hidrospeed, canyoning e outros similares. Em tais casos, a Seguradora só intervirá e assumirá o pagamento de eventuais despesas apresentadas pelo Segurado a partir do momento em que este se encontre em tratamento numa clínica ou hospital.*
7. O envolvimento do Segurado em deslocações aéreas, com exceção dos Acidentes sofridos pelo Segurado ao viajar como passageiro numa companhia aérea devidamente autorizada, é coberto desde que a aeronave seja pilotada por pessoal detentor de licenças de pilotagem válidas e em vigor e (I) que a aeronave se encontre a meio de um voo regular ou voo charter entre aeroportos preparados para o tráfego de passageiros; ou (II) que a aeronave se encontre estacionada nas pistas de aeroportos com as características supramencionadas; ou (III) que a aeronave se encontre a manobrar em tais aeroportos
8. Suicídio, tentativa de suicídio ou lesões infligidas a si próprio pelo Segurado.

9. Socorro de pessoas em montanhas, grutas ou precipícios, no mar ou no deserto.
10. Doenças ou Acidentes decorrentes do consumo de bebidas alcoólicas, narcóticos, drogas ou medicamentos, a menos que estes tenham sido prescritos por um médico.
11. Conduta inadequada do Titular da Apólice, do Segurado ou seus representantes.
12. Epidemias e/ou doenças infecciosas súbitas e de rápida disseminação na população, tais como as despoletadas pela poluição e/ou contaminação atmosférica.
13. Guerras, manifestações, tumultos, insurreições populares, Atos de Terrorismo ou Sabotagem e Greves, quer tais eventos tenham sido ou não oficialmente declarados. Caso não tenham sido oficialmente declarados, a Seguradora reembolsará todas as despesas de assistência cobertas e devidamente fundamentadas pelos originais das faturas. Radiação ionizadora ou contaminação por radioatividade com base em combustíveis nucleares ou resíduos nucleares resultantes da combustão de combustíveis nucleares; ou as propriedades radioativas, tóxicas, explosivas ou outras propriedades perigosas de qualquer composto nuclear explosivo ou componente nuclear de tais compostos. Movimentos telúricos, inundações, erupções vulcânicas e, em geral, qualquer situação despoletada pelas forças da natureza. Quaisquer outros fenómenos de natureza catastrófica extraordinária ou eventos que, devido à sua magnitude e gravidade, sejam classificados como catástrofes ou desastres.
14. Exclusões da Perda, Danos e Roubo de Bagagem:
 - *excluídos desta cobertura encontram-se os casos de Furto/Roubo por Carteirista e a mera perda ou desvio de Bagagem de que não tenha sido efetuado check-in.*
 - *excluídos desta cobertura encontram-se a perda, seja por que meio for, incluindo Furto/Roubo por Carteirista, de dinheiro, joias, equipamentos eletrónicos e digitais ou documentos, bem como a perda por Roubo de qualquer Bagagem ou pertences pessoais deixados em veículos ou tendas.*
 - *em qualquer caso, não serão efetuados pagamentos indemnizatórios separados para as diversas partes ou acessórios de um objeto.*

Viagens para países que não os descritos no Termo do Seguro e Âmbito Territorial, no Programa constante no início desta Apólice.

Não obstante o acima mencionado, são especificamente excluídas as seguintes situações:

1. *A transferência médica de pessoas doentes ou feridas quando, na opinião da equipa médica da Seguradora, as respetivas doenças ou ferimentos possam ou devam ser tratadas "in situ".*
2. *Despesas relacionadas com óculos e lentes de contacto ou com a aquisição, implantação/substituição, extração e/ou reparação de próteses ou peças anatómicas ou ortopédicas de qualquer tipo, como, por exemplo, colares cervicais.*



SEGURO EUROP ASSISTANCE

SEGURO ASSISTÊNCIA

OUTRAS DISPOSIÇÕES

CORRESPONDÊNCIA

- Toda a correspondência destinada à Seguradora deverá ser enviada à mesma para o endereço indicado no Programa da Apólice.
- Qualquer correspondência efetuada pelo Intermediário da Apólice à Seguradora deverá ter o mesmo efeito que teria se fosse efetuada pelo Introdutor, a menos que seja posteriormente indicado em contrário.
- Toda a correspondência da Seguradora para o Introdutor deverá ser enviada para o endereço do Introdutor declarado no Programa da Apólice.

Toda a correspondência da Seguradora para o Segurado deverá ser enviada para o endereço fornecido por este no momento em que contacta a Seguradora para efetuar uma reclamação ou solicitar um certificado de seguro.

DOCUMENTOS A FORNECER EM CASO DE RECLAMAÇÕES

- Documentos que provem os factos (relatório médico, certidão de óbito, documentação hospitalar, relatório policial, queixas apresentadas em esquadras da polícia...). Estes documentos deverão conter a data em que o evento ocorreu, a causa, o diagnóstico, eventuais registos anteriores ou antecedentes relevantes e o tratamento prescrito.
- Formulário fornecido pela Seguradora para preenchimento pelo médico registado que assista o Segurado ou outra pessoa que receba tratamento médico relacionado com o cancelamento. Este documento só será necessário nos casos em que tenha sido fornecida informação insuficiente sobre o estado médico da pessoa.
- Original da fatura e/ou recibos da viagem adquirida.
- Prova de compra do seguro.
- Original da fatura relativa aos custos originados pelo cancelamento da viagem, emitida pelo fornecedor de serviços, que detalhe os artigos e montantes envolvidos, bem como uma cópia das condições gerais de venda.
- Documento original que cancela a reserva, emitido pelo fornecedor de serviços, bem como a fatura com as despesas de cancelamento.
- Cópia dos bilhetes eletrónicos. É essencial que indiquem o preço total e as condições da tarifa (não reembolsável, não transferível, não alterável, qualquer tipo de penalidade, classe de voo, etc.)
- Se o cancelamento se ficar a dever a um incidente sofrido por um Familiar, terá de ser apresentado um documento que prove a relação entre o Segurado e o referido Familiar (por exemplo, uma fotocópia do registo familiar ou um certificado de nascimento/filiação familiar de cada uma das partes envolvidas), caso tais documentos existam no país em que o Segurado adquiriu esta apólice.

PROCEDIMENTO EM CASO DE RECLAMAÇÃO

Assistência em Viagem — Telefone 24 h: +917907047

- Cancelamento de Viagem @ e-mail: fileyourcase@roleurop.com
- Website: <https://fileyourcase.eclaims.europ-assistance.com>

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Número de Apólice
- Informações relativas ao Segurado
- A Seguradora informá-lo-á sobre a documentação que deverá fornecer em cada caso.

DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA AO CLIENTE

- Telefone: + 917907047 (opção 3), das 9:00 às 17:00 (de segunda a sexta-feira)
- @ e-mail: infotruvelgenio@roleurop.com
- Website: <https://fileyourcase.eclaims.europ-assistance.com>
- Chat (das 9:00 às 17:00, de segunda a sexta-feira) infotruvelgenio@roleurop.com