

## PACK DE PROTEÇÃO

### Contrato n.º AX2019221

**Pack de proteção válido apenas se este último for subscrito SIMULTANEAMENTE E COMO COMPLEMENTO de um dos seguintes contratos: Multiriscos AX2019219, Cancelamento - Bagagem AX2019220**

#### **Para declarar os seus sinistros**

**Aceda ao site: [www.gestion.presenceassistance.com](http://www.gestion.presenceassistance.com)**

- Complete o campo «número do seu processo de viagem» com o número do processo na sua fatura de inscrição.
- Complete o campo «nome do viajante principal» com os seus apelidos e nomes próprios.
- Preencher o formulário de declaração de sinistro, que lhe permitirá obter, em apenas alguns cliques, um e-mail com o seu número de processo e todos os documentos a apresentar.

***Poderá enviar-nos os seus comprovativos e seguir o estado do seu processo em tempo real através deste site.***

### TABELA DE GARANTIAS

#### Garantia regresso impossível

	TETO DE GARANTIA	FRANQUIA
Despesas de prolongamento de estadia	Pacotes 100 € por noite e por pessoa máximo 5 noites Total por evento: 1500 €	1 Pernoita
Prolongamento de garantias do contrato (exceto cancelamento)	Máximo 5 dias	Sem franquia

#### Extensão Garantia Despesas de cancelamento

	Teto de garantia	Franquia
Reembolso das despesas de cancelamento faturadas pelo organizador em caso de: Motim, Atentado, Ato Terrorista, Poluição ou Catástrofe Natural no local da estadia, Greve dos funcionários da companhia aérea e/ou do aeroporto	15 000 € por pessoa/ 50 000€ por evento	<b>20 % do valor do Sinistro, mínimo 100 € por pessoa</b>

## Extensão Garantia Incumprimento financeiro de um prestador\*

	Teto de garantia	Franquia
Em caso de cessação da atividade de um prestador devido a Incumprimento Financeiro: A/ Antes da partida: reembolso da totalidade das prestações não reembolsáveis B/ Após a partida: reembolso do título de transporte de regresso	15 000 € por pessoa / 50 000 € por evento	<b>A/ 20 % do valor do Sinistro, mínimo 100 € por pessoa</b>  <b>B/ Sem franquia</b>

\***prestador**: companhia aérea, hotel ou qualquer outra empresa que forneça a totalidade ou parte da prestação garantida. O incumprimento financeiro da agência de viagens ou do operador turístico, junto do qual o segurado reservou a viagem garantida, não está abrangido.

**Entende-se por evento: qualquer ocorrência geradora de consequências negativas, suscetível de provocar a execução de uma ou várias garantias do contrato.\***

## CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### DADOS DA SEGURADORA

As garantias do Contrato são suportadas pela sucursal irlandesa da empresa **Inter Partner Assistance SA**, uma sociedade anónima de direito belga com capital de 11 702 613 euros, empresa de seguros autorizada pelo Banco Nacional da Bélgica com o número 0487, inscrita no Registo de Pessoas Coletivas de Bruxelas com o número 415 591 055, cuja sede social é sita em 166 boite 1 Avenue Louise, 1050, Bruxelas, Bélgica.

A Inter Partner Assistance, sucursal irlandesa da Inter Partner Assistance SA, é sita em 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlanda (número de registo 906006) e exerce a sua atividade sob a autoridade do Banco Central da Irlanda. Na qualidade de empresa de seguros de direito belga, a Inter Partner Assistance está sujeita à supervisão prudencial do Banco Nacional da Bélgica (Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelas – Bélgica – IVA BE 0203.201.340 – RPC Bruxelas – [www.bnb.be](http://www.bnb.be)).

Algumas das garantias do Contrato, nomeadamente o tratamento e a proteção de dados, são suportadas pela **AXA Travel Insurance** (número de registo 426087), sita em 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlanda.

Todas as empresas fazem parte do Grupo AXA Assistance.

Qualquer **pedido de assistência** é efetuado para a Central de Assistência da AXA ASSISTANCE, através do número de telefone seguinte: +33 1 7077 0416.

As **declarações de sinistro** são realizadas no site do prestador da declaração online PRESENCE ASSISTANCE TOURISME, no endereço seguinte: [www.gestion.presenceassistance.com](http://www.gestion.presenceassistance.com).

#### **DEFINIÇÕES E CAMPO DE APLICAÇÃO:**

Os termos incluídos no Contrato que não sejam definidos de outra forma nos termos do Contrato, quer sejam utilizados no singular ou no plural, terão o significado seguinte:

**Acidente:** Qualquer lesão corporal, não intencional da parte da vítima, resultante da ação súbita e imprevisível de uma causa exterior, constatada por um médico.

**Acidente Grave:** Qualquer lesão corporal, não intencional da parte da vítima, resultante da ação súbita e imprevisível de uma causa exterior, constatada por um médico, que implica a cessação de toda a atividade profissional ou outra e que impede qualquer deslocação pelos seus próprios meios.

**Segurado ou Você:** qualquer pessoa singular ou grupo indicado nas Condições Particulares nessa qualidade.

**Seguradora:** Empresa que suporta as garantias do Contrato, designadamente:

- a empresa **Inter Partner Assistance**, através da sua sucursal irlandesa, sita em 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlanda (número de registo 906006), sob a autoridade do Banco Central da Irlanda. A Inter Partner Assistance é uma sucursal da Inter Partner Assistance SA, uma empresa belga, situada em 166 boite 1 Avenue Louise, 1050, Bruxelas, sob a autoridade do Banco Nacional da Bélgica.
- a empresa **AXA Travel Insurance** (número de registo de empresa 426087), sita em 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlanda, para determinadas garantias do Contrato (tratamento e proteção de dados).

Todas as empresas fazem parte do Grupo AXA Assistance.

**Atentado:** Qualquer ato de violência que constitua um ataque criminal ou ilegal, realizado contra pessoas e/ou bens, no país de estadia do Segurado, tendo como objetivo perturbar gravemente a ordem pública. Este Atentado deverá ser identificado pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros francês.

**Bagagem:** O saco ou a mala do Segurado, bem como qualquer artigo que se encontre na bagagem, com exceção de Objetos Pessoais, Objetos Valiosos, pertences e vestuários usados pelo Segurado e artigos mencionados no parágrafo «exclusões» do capítulo «bagagem».

**Catástrofe Natural:** Intensidade anormal de um agente natural não proveniente de uma intervenção humana.

**Central de Assistência da AXA ASSISTANCE:** serviço de assistência realizado pela Axa Assistance.

**Contrato:** a apólice de seguro composta pelas presentes disposições gerais e particulares, bem como as Condições Particulares, se aplicável. As disposições particulares prevalecem sobre as disposições gerais.

**Domicílio:** O local de residência principal e habitual do Segurado. Em caso de litígio, a morada fiscal é considerada como o Domicílio.

**Danos Corporais:** Os danos corporais acidentais provocados a Terceiros;

**Danos Materiais e Imateriais:** As deteriorações ou destruições acidentais de um bem material e qualquer prejuízo pecuniário resultante da privação de fruição de um direito.

**DOM-ROM, COM e Comunidades *sui generis* habitadas:** Guadalupe, Martinica, Guiana Francesa, Reunião, Polinésia Francesa, Saint Martin, Saint Barthélemy, Nova Caledónia.

**Vigência das Garantias:** As garantias são válidas para o período da Viagem indicado no contrato de venda ou na fatura de inscrição na Viagem, com um máximo de 90 dias consecutivos.

**Espaço Económico Europeu:** Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Croácia, Dinamarca, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Gibraltar, Grécia, Hungria, Irlanda, Itália, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Noruega, Holanda, Polónia, Portugal, Roménia, Reino Unido, Eslováquia, Eslovénia, Suécia, República Checa.

**Evento:** Qualquer ocorrência geradora de consequências negativas, suscetível de provocar a execução de uma ou várias garantias do Contrato.\*

**Despesas Funerárias:** Despesas de primeira conservação, manutenção, colocação no caixão, adaptação específica ao transporte, cuidados de conservação considerados obrigatórios pela legislação, acondicionamento e caixão de modelo simples, necessários para o transporte e em conformidade com a legislação local, **com exceção das despesas do enterro e da cerimónia.**

**Despesas de Busca:** Despesas das operações efetuadas por socorristas e organismos de salvamento, para além das pessoas com as quais o Segurado viaja, que se desloquem especificamente com o objetivo de procurar o Segurado num local desprovido de quaisquer meios de emergência organizados ou próximos.

**Despesas de Resgate / Salvamento:** Despesas de transporte após Acidente (quando o Segurado é localizado) a partir do ponto onde ocorre o Acidente até ao hospital mais próximo.

**Despesas Médicas:** Despesas farmacêuticas, de consulta e hospitalização prescritas medicamente, necessárias para o diagnóstico e tratamento de uma patologia.

**Despesas de Transporte:** Títulos de transporte emitidos por uma companhia de transporte regular ou *charter* ou um meio de transporte fretado especialmente para o regresso do Segurado. As transferências por autocarro entre um aeroporto e o local de estadia do Segurado não são abrangidas.

**Franquia:** Valor que fica a cargo do Segurado em caso de Sinistro.

**Greve:** Ação coletiva que consiste numa suspensão concertada do trabalho pelos funcionários de uma empresa, de um setor económico ou de uma categoria profissional com o objetivo de apoiar as reivindicações.

**Hospitalização:** estadia superior a 48h consecutivas num estabelecimento hospitalar público ou privado

**Doença:** Qualquer alteração de saúde ou lesão corporal detetada por um médico.

**Doença Grave:** Qualquer alteração de saúde constatada por um médico, que implique a cessação de qualquer atividade profissional ou outra e que exija cuidados adequados.

**Familiar:** Cônjuge de direito ou de facto, ascendentes ou descendentes até ao 2.º grau, sogros, sogras, irmãos, irmãs, cunhados, cunhadas, genros, noras do Segurado.

**Objetos Adquiridos Durante a Viagem:** Qualquer objeto adquirido durante a Vigência das Garantias do Contrato.

**Objetos Pessoais:** Aparelho fotográfico, câmara de vídeo, consola de jogos portátil, leitores multimédia, computador portátil. Apenas serão cobertos os objetos cuja data de aquisição seja inferior a 3 anos.

**Objetos Valiosos:** Joalheria, relógios, peles.

**Sinistro:** Realização de um Evento previsto no Contrato. Constitui um único e mesmo Sinistro todas as reclamações associadas a um mesmo Evento.

**Subscritor:** O organismo ou a pessoa coletiva ou singular, com domicílio em França ou nos DOR ROM, COM e Comunidades *sui generis* que subscreveram este Contrato.

**Tarifa Família:** aplica-se a qualquer subscrição de, no mínimo, 3 pessoas, com um máximo de 6 pessoas da mesma família, definida da seguinte forma: Pais e filhos dependentes fiscais ou em substituição dos pais, avós e netos. Todos os participantes devem estar incluídos no mesmo formulário de inscrição ou na mesma fatura de prestações de serviços do organizador da viagem. Os grupos e os GIR (Grupos Individuais Reunidos) não podem beneficiar desta tarifa.

**Tarifa Tribo:** aplica-se a qualquer subscrição de, no mínimo, 3 pessoas e, no máximo, 9 pessoas (com ou sem ligação de parentesco), incluídas no mesmo formulário de inscrição ou na mesma fatura de prestações de serviços do organizador da viagem. Os grupos e os GIR (Grupos Individuais Reunidos) não podem beneficiar desta tarifa.

**Territorialidade:** Nível global.

**Terceiros:** Qualquer pessoa singular ou coletiva à exceção do Subscritor, Segurado, Familiares do Segurado, acompanhantes e responsáveis pelo mesmo.

**Antiguidade:** Desvalorização de um bem resultante da utilização e da passagem do tempo. Este abatimento é deduzido do valor da indemnização.

**Furto Agravado:** Furto cometido por um terceiro, com violência ou arrombamento, comprovado e constatado como tal por uma autoridade competente.

**Viagem:** Transporte e estadia coberta pelo Contrato.

#### **PERÍODO DE SUBSCRIÇÃO E LIMITAÇÃO DE GARANTIA.**

Para qualquer subscrição posterior à data de inscrição na viagem, será aplicável um prazo de 4 dias de carência a partir da data de celebração do contrato. **Contudo, se o cancelamento da viagem se dever a uma alteração ou supressão das férias pagas pela entidade patronal ou ao roubo de documentos de identificação, o sinistro apenas será tido em conta se a subscrição ocorrer em SIMULTÂNEO com a inscrição na viagem.**

A indemnização devida no âmbito da presente garantia não pode ultrapassar o valor real das penalizações faturadas no limite máximo do regime estabelecido na tabela de garantias na sequência do cancelamento da viagem.

**As despesas de processo, o prémio de seguro, as taxas reembolsáveis à agência de viagens ou ao segurado pela transportadora ou por quaisquer serviços de recolha e os custos dos vistos não são reembolsáveis.**

#### **LIMITAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DA SEGURADORA**

As intervenções que a **Seguradora** é obrigada a realizar são feitas em conformidade com as leis e regulamentações nacionais e internacionais. Estão, assim, associadas à obtenção das autorizações necessárias por parte das autoridades competentes.

**A Seguradora** não pode ser responsabilizada por atrasos ou impedimentos na execução dos serviços acordados em caso de Greves, motins, movimentos populares, restrição à livre circulação, sabotagem, Atentado, guerra civil ou externa, efeito de radiações ou qualquer outro caso fortuito ou de força maior.

Os serviços não solicitados no decurso da viagem ou não organizados pela **Seguradora** não dão direito a qualquer indemnização compensatória.

**A Seguradora** decide a natureza dos bilhetes disponibilizados ao Segurado em função, por um lado, das possibilidades oferecidas pelas transportadoras e, por outro lado, da duração do trajeto.

#### **CLÁUSULA DE SANÇÃO E DE EMBARGO**

Não obstante qualquer disposição em contrário no presente Contrato, aplica-se o seguinte:

Se uma lei ou regulamentação, aplicável à Inter Partner Assistance para produção de efeitos do presente Contrato ou que seja aplicável, a qualquer momento, após a entrada em vigor, previr que a cobertura fornecida aos Segurados no âmbito do presente Contrato é ou será ilícita porque viola um embargo ou uma sanção, a Intel Partner Assistance não será obrigada a fornecer, de modo algum, a referida cobertura aos Segurados, na medida em que viola a referida lei ou regulamentação.

Se for legal para a Inter Partner Assistance fornecer uma cobertura no âmbito do presente Contrato, mas o regulamento de um sinistro puder violar um embargo ou uma sanção, a Inter Partner Assistance compromete-se a tomar todas as medidas necessárias para obter a autorização necessária para efetuar este pagamento.

Se a lei ou regulamentação entrarem em vigor durante a Vigência do presente Contrato e limitarem a capacidade da Inter Partner Assistance de fornecer a cobertura tal como especificada no primeiro parágrafo, o Subscritor e a Inter Partner Assistance poderão rescindir o presente Contrato, em conformidade com a regulamentação em vigor, sob reserva de a Inter Partner Assistance respeitar um pré-aviso mínimo de trinta (30) dias. Em caso de rescisão tanto pelo Subscritor, como pela Inter Partner Assistance, a Inter Partner Assistance conservará a sua parte do prêmio de forma proporcional ao período durante o qual o Contrato esteve em vigor.

## **EXCLUSÕES GERAIS**

**As garantias da Seguradora não podem ser acionadas nos casos seguintes:**

- **Consumo de drogas, de qualquer substância estupefaciente mencionada no Código da Saúde Pública, de medicamentos e tratamentos não prescritos por um médico;**
- **Consequências de acidentes de viação provocados pelo Segurado sempre que estiver sob o efeito de um estado alcoólico caracterizado pela presença no sangue de uma taxa de alcoolemia superior à taxa mínima autorizada pela regulamentação em vigor no país onde ocorre o acidente;**
- **Consequências de estados alcoólicos, atos intencionais, faltas dolosas;**
- **Desrespeito consciente por parte do Segurado das leis e regulamentos em vigor no Estado do local de estadia;**
- **Suicídio ou tentativa de suicídio do Segurado, automutilação;**
- **Participação em desafios, crimes, rixas (exceto em caso de legítima defesa);**
- **Danos provocados intencionalmente pelo Segurado, por sua ordem ou com a sua cumplicidade ou participação;**
- **Manuseamento ou detenção de engenhos militares e de armas, incluindo aquelas utilizadas para a caça;**
- **Qualquer caso de força maior que impossibilite a execução do Contrato, nomeadamente as interdições aprovadas pelas autoridades do país de origem, de transferência ou de destino;**
- **Guerra civil ou externa, motins, movimentos populares, Greves, atos de terrorismo ou sabotagem;**
- **Acidente resultante de qualquer combustível nuclear, produto ou resíduo radioativo, de qualquer equipamento destinado a irradiar ou a explodir devido à modificação do núcleo do átomo, bem como da sua descontaminação, quer seja no país de origem, de transferência ou de destino;**
- **Situações de risco infeccioso ou em contexto epidémico que sejam objeto de quarentena ou de medidas preventivas ou de vigilância específica por parte das autoridades sanitárias locais e/ou nacionais do país de origem;**
- **Sismo, erupção vulcânica, maremoto, inundação ou cataclismo natural, exceto no âmbito das disposições resultantes da lei N.º 86-600 de 13 de julho de 1982 relativa à indemnização das vítimas de Catástrofes Naturais;**
- **Danos que constituem ameaças ambientais incorridas pelos elementos naturais como o ar, a água, o solo, a fauna, a flora, cujo uso é comum a todos, assim como prejuízos de ordem estética ou de lazer relativos aos mesmos;**
- **Acidentes resultantes da prática desportiva do Segurado no âmbito de uma competição oficial organizada por uma federação desportiva e para a qual é emitida uma autorização, e de treino tendo em vista competições;**
- **Alpinismo de grande altitude a partir de 3000 metros, *bobsleigh*, caça de animais perigosos, desportos aéreos, *skeleton*, espeleologia e prática de ski fora de pista, navegação solitária e/ou a mais de 60 milhas da costa;**
- **Problema político que resulte num risco para a segurança pessoal;**
- **Condução de qualquer veículo se o Segurado não possuir a carta de condução, licença ou o certificado correspondente;**
- **Existência de circunstâncias previsíveis;**
- **Gestos de boa-fé;**
- **Não conformidade da validade dos documentos de identificação necessários para a Viagem;**
- **Ato de negligência da parte do Segurado;**
- **Por último, estão excluídos os eventos ocorridos no Irão, Iraque, Afeganistão, Coreia do Norte, Síria, Crimeia.**

## **DIVERSIDADE DE SEGUROS**

Em conformidade com o artigo L112-10 do Código dos seguros, o Subscritor é convidado a verificar se já não é Beneficiário de uma garantia de um dos riscos cobertos pelo Contrato. Se for esse o caso, beneficiará de um direito de rescisão do presente Contrato durante um prazo de catorze (14) dias consecutivos a partir da sua conclusão, sem encargos nem penalidades, se forem cumpridas todas as condições seguintes:

- o Subscritor subscreveu o Contrato para fins não profissionais;
- o Contrato complementa a aquisição de um bem ou de um serviço vendido por um fornecedor;

- o Subscrito justifica já estar protegido para um dos riscos cobertos pelo presente Contrato;
- o Contrato não é executado na íntegra;
- o Subscritor não declarou nenhum Sinistro coberto pelo Contrato.

Nessa situação, o Subscritor pode exercer o seu direito de rescindir o presente contrato, por carta, para a morada seguinte, acompanhado de um documento que comprove que já beneficia de uma garantia para um dos riscos cobertos pelo novo Contrato:

Presence Assistance Tourisme  
TSA 16666  
92308 LEVALLOIS PERRET Cedex - FRANCE  
Tel.: +33 (0) 1 55 90 47 51

A seguradora é obrigada a reembolsar o Subscritor pelo prémio pago num prazo de trinta (30) dias a partir da sua rescisão.

Contudo, sempre que o Subscritor declare um Sinistro que coloque em causa a garantia, já não pode exercer o direito de rescisão

Caso o Subscritor pretenda rescindir o seu Contrato, mas não preencha todas as condições acima, deve verificar as condições de rescisão previstas no seu contrato.

#### **DIREITO DE RESCISÃO EM CASO DE VENDA À DISTÂNCIA**

Em caso de venda à distância, o Subscritor/Segurado pode rescindir o seu contrato num prazo de catorze (14) dias consecutivos a partir da data de receção das Condições gerais, as quais são supostamente recebidas pelo Subscritor/Segurado dois (2) dias úteis após a data de celebração da subscrição. Se o Subscritor/Segurado não tiver recebido os documentos num prazo de dois (2) dias úteis a partir da data de celebração, deve contactar a Presence Assistance Tourisme.

O exemplo de formulário de rescisão deve ser enviado por carta para o endereço postal:

Presence Assistance Tourisme  
TSA 16666  
92308 LEVALLOIS PERRET Cedex - FRANCE

Exemplo de formulário:

*Preencha e envie o presente formulário apenas se pretender rescindir o Contrato.*

#### **FORMULÁRIO DE RESCISÃO**

Venho notificar pelo presente a minha vontade de rescindir o Contrato, cujo N.º de subscrição é:

Apelido do Subscritor	Nome Próprio do Subscritor
Data	Assinatura do Subscritor

#### **SANÇÕES EM CASO DE FALSA DECLARAÇÃO INTENCIONAL OU NÃO INTENCIONAL**

Em conformidade com as disposições do artigo L.113-8 do Código dos Seguros, o Contrato é nulo em caso de resistência ou de falsa declaração intencional da parte do Segurado, quando essa resistência ou essa falsa declaração mudam o objeto do risco ou reduzem-no do ponto de vista da seguradora, mesmo que o risco omitido ou adulterado pelo Segurado não tenha influência sob o sinistro. Os prémios pagos constituirão então direitos adquiridos da Seguradora, que tem direito ao pagamento de todos os prémios vencidos no âmbito de indemnizações.

Em conformidade com o disposto no artigo L.113-9 do Código dos Seguros, em caso de omissão ou de declaração incorreta do Segurado, cuja má-fé não seja estabelecida ou constatada antes de qualquer sinistro, a Seguradora tem o direito de manter o contrato, mediante um aumento do prémio aceite pelo Segurado, ou de rescindir o contrato dez dias após notificação dirigida ao segurado através de carta registada, restituindo a percentagem do prémio pago para o período no qual o seguro já não está em vigor.

Em caso de omissão ou declaração incorreta do Segurado, cuja má-fé apenas é constatada após um sinistro, a indemnização é reduzida de forma proporcional à percentagem dos prémios pagos em comparação com as percentagens dos prémios que seriam devidos se os riscos tivessem sido declarados de forma completa e rigorosa.

## **CESSAÇÃO DA SUBSCRIÇÃO**

A subscrição e garantias cessam:

- em caso de exercício, por parte do subscritor, do seu direito à rescisão, na data de envio da carta de rescisão, com o carimbo postal como prova;
- em caso de não pagamento do prémio, nos termos das disposições do artigo L.113-3 do Código dos Seguros;
- em quaisquer outros casos previstos pelo Código dos Seguros.

## **PERITAGEM**

Os danos nos bens cobertos são avaliados por ajuste direto ou, em alternativa, por uma peritagem extrajudicial, sob reserva dos respetivos direitos das partes. Cada uma das partes escolhe um perito; se os peritos designados não estiverem de acordo, associam-se a um terceiro perito; os três peritos trabalham em conjunto por maioria de votos.

Se uma das partes não nomear o seu perito, ou se os dois peritos não chegarem a acordo em relação à escolha do terceiro, a nomeação é efetuada pelo órgão judicial competente. Essa nomeação é feita por simples pedido assinado pelas duas partes, ou apenas por uma, sendo a outra parte convocada por carta registada.

Cada parte paga as despesas e honorários do seu perito; os honorários do perito externo e as despesas da sua nomeação, se existentes, são suportadas em partes iguais pela **Seguradora** e pelo Segurado.

## **AÇÃO CONTRA OS TERCEIROS RESPONSÁVEIS**

A **Seguradora** que pagou a indemnização de seguros está sub-rogada, nos termos do artigo L.121-12 do Código dos Seguros, até ao limite máximo dessa indemnização, nos direitos e ações do Segurado contra todos os Terceiros que, por sua vez, causaram o dano.

Contudo, essa sub-rogação não se aplica a indemnizações fixas garantidas em caso de morte ou de incapacidade permanente do Segurado.

## **RECLAMAÇÃO E MEDIAÇÃO**

Em caso de discordância relativamente à gestão do contrato, o Subscritor e/ou os Segurados dirigem-se primeiro à Presence Assistance Tourisme, com o objetivo de encontrar soluções adequadas para as dificuldades encontradas:

Presence Assistance Tourisme  
escrevendo para [reclamation@presenceassistance.com](mailto:reclamation@presenceassistance.com)

Se a resposta não for satisfatória ou se a reclamação incidir sobre a aplicação de garantias, o Subscritor e/ou os Segurados pode(m) encaminhar a sua reclamação, por correio, para a morada seguinte:

AXA Travel Insurance  
Head of Customer Care,  
The Quadrangle  
106-118 Station Road  
Redhill, RH1 1PR  
Reino Unido  
[customer.support@axa-travel-insurance.com](mailto:customer.support@axa-travel-insurance.com)

A AXA Travel Insurance compromete-se a acusar receção no prazo de 10 dias úteis a partir da receção da reclamação, exceto se uma resposta for apresentada nesse prazo.

Será fornecida uma resposta num prazo máximo de dois (2) meses, salvo se a complexidade exigir um prazo adicional.

Após esgotamento das vias de recurso internas indicadas acima e caso a discordância persista, o Subscritor e/ou os Segurados pode(m) recorrer ao Mediador, personalidade independente, escrevendo para a morada seguinte:

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Ou preenchendo o formulário de arbitragem diretamente no site:

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Este recurso é gratuito. O parecer do Mediador não é impositivo e permitirá total liberdade ao Segurado para recorrer, eventualmente, ao Tribunal francês competente.

O Mediador formulará um parecer num prazo de noventa (90) dias após a receção do processo completo.

A Carta de «Mediação de Seguros» também está disponível para a consulta no site seguinte:

[www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte\\_V2.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf)

## PRESCRIÇÃO

Em conformidade com o artigo L. 114-1 do Código dos Seguros, todas as ações decorrentes do Contrato prescrevem no prazo de 2 anos a partir do Evento que deu origem às mesmas.

Este prazo só começa:

- Em caso de relutância, omissão, declaração falsa ou incorreta sobre o risco incorrido, a partir do dia em que a **seguradora** tome conhecimento do mesmo;
- Em caso de Sinistro, a partir do dia em que os interessados tomaram conhecimento do mesmo, se provarem que não estavam cientes do mesmo até esse momento.

Quando a ação do Segurado contra a **seguradora** se deve ao recurso de um terceiro, o prazo de caducidade só tem início no dia em que esse terceiro exerceu uma ação judicial contra o Segurado ou foi indemnizado por este último.

A prescrição aumenta para 10 anos nos contratos de seguro contra acidentes que envolvem pessoas, quando os beneficiários são os dependentes do Segurado falecido.

Em conformidade com o artigo L.114-2 do Código dos Seguros, a prescrição é interrompida por uma das causas comuns de interrupção de prescrição abaixo:

- qualquer processo judicial, mesmo em processo sumário, ou até interposto perante uma jurisdição incompetente;
- qualquer ato de execução forçada, ou qualquer providência cautelar ao abrigo do código de processos cíveis de execução;
- qualquer reconhecimento, por parte da **seguradora**, do direito à garantia do Segurado, ou qualquer reconhecimento de dívida do Segurado para com a **seguradora**;
- qualquer recurso à mediação ou à conciliação;
- quando a parte está impossibilitada de agir na sequência de um impedimento resultante da lei, da convenção ou da força maior.

A prescrição é igualmente interrompida por:

- designação de peritos na sequência de um Sinistro;
- envio de uma carta registada com aviso de receção, endereçada pela **seguradora** ao Segurado, em relação ao pagamento do prémio, ou pelo Segurado à **seguradora** relativamente ao pagamento da indemnização.

Em conformidade com o artigo L.114-3 do Código dos Seguros, as partes do contrato de seguro não podem, mesmo de comum acordo, modificar a duração da prescrição, nem incluir causas para a suspensão ou interrupção do mesmo.

## PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Na qualidade de responsáveis conjuntos pelo tratamento, as informações relativas aos Segurados são recolhidas, utilizadas e conservadas pela Inter Partner Assistance e Presence Assistance Tourisme para a celebração, adjudicação, gestão e execução do presente Contrato, em conformidade com as disposições da regulamentação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e com a sua política de proteção de dados, conforme publicada no seu site.

Deste modo, no âmbito das suas atividades, a Intel Partner Assistance poderá:

- Utilizar as informações do Segurado ou das pessoas beneficiárias das garantias, no sentido de prestar os serviços descritos nas presentes Condições Gerais. Ao utilizar os serviços da Inter Partner Assistance, o Segurado autoriza que a Inter Partner Assistance utilize os seus dados para este efeito;
- Comunicar os dados pessoais do Segurado e os dados relativos ao seu Contrato às entidades do Grupo AXA, aos prestadores de serviços da Inter Partner Assistance, aos funcionários da Inter Partner Assistance e a quaisquer pessoas que possam intervir, nos limites das suas respetivas funções, na gestão do processo de sinistros do Segurado, no fornecimento das garantias que lhe são devidas no âmbito do Contrato, na realização de pagamentos, e comunicar estes dados sempre que a lei o exige ou o permite;
- Proceder à escuta e/ou ao registo das chamadas telefónicas do Segurado no âmbito do reforço e da monitorização da qualidade dos serviços prestados;
- Realizar estudos estatísticos e atuariais, bem como análises da satisfação dos clientes, no sentido de adaptar melhor **os nossos** produtos às necessidades do mercado;
- Obter e conservar qualquer documento fotográfico pertinente e adequado dos bens do Segurado, com o objetivo de prestar os serviços propostos no âmbito do seu contrato de assistência e validar o seu pedido; e



f) Proceder ao envio de inquéritos de qualidade (sob a forma de formulários para devolução ou de questionários) relativamente aos serviços da Inter Partner Assistance e outras comunicações relacionadas com o serviço de apoio ao cliente.

g) Utilizar os dados pessoais no âmbito de um tratamento de combate à fraude; este tratamento poderá levar, se aplicável, ao registo numa lista de pessoas que apresentam um risco de fraude.

A Inter Partner Assistance está sujeita às obrigações legais decorrentes, principalmente, do Código Monetário e Financeiro em termos de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo e, neste âmbito, a Inter Partner Assistance implementa um sistema de fiscalização de contratos que poderá resultar numa declaração de suspeita, em conformidade com as disposições da Lei nesta matéria.

Os dados recolhidos podem ser comunicados a outras empresas do Grupo AXA ou a um parceiro externo, incluindo para efeitos de prospeção comercial. Caso o Segurado não pretenda que os seus dados sejam comunicados a outras empresas do Grupo AXA ou a terceiros para efeitos de prospeção comercial, pode opor-se escrevendo para:

Data Protection Officer  
AXA Travel Insurance Limited  
106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR  
United Kingdom

Alguns dos destinatários destes dados estão situados fora da União Europeia e, nomeadamente, os destinatários seguintes: AXA Business Services, situada na Índia, e Axa Assistance Maroc Services, situada em Marrocos.

A Inter Partner Assistance deve solicitar o consentimento do Segurado para qualquer utilização dos dados pessoais do mesmo para outros fins ou sempre que a lei o exija.

O Segurado pode retirar o seu consentimento a qualquer momento.

Ao subscrever o presente contrato e ao utilizar os seus serviços, o Segurado reconhece que a Inter Partner Assistance pode utilizar os seus dados de carácter pessoal e autoriza que a Inter Partner Assistance utilize os dados sensíveis descritos anteriormente. Caso o Segurado forneça informações sobre terceiros à Inter Partner Assistance, o Segurado compromete-se a informar os mesmos sobre a utilização dos seus dados, tal como definido anteriormente, bem como na política de confidencialidade do site da Inter Partner Assistance (ver abaixo).

O Segurado pode obter, mediante simples pedido, uma cópia das informações que lhe dizem respeito. Dispõe de um direito de informação sobre a utilização dos seus dados pessoais (como indicado na política de confidencialidade do site Inter Partner Assistance – ver abaixo) e de um direito de retificação, caso constate um erro.

Caso o Segurado pretenda conhecer as informações detidas pela Inter Partner Assistance a seu respeito, ou se tiver outros pedidos em relação à utilização dos seus dados, pode escrever para o endereço seguinte:

Data Protection Officer  
AXA Travel Insurance Limited  
106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR  
United Kingdom

E-mail: [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

A **nossa** política de confidencialidade está disponível na íntegra no site: [www.axa-assistance.com/en.privacypolicy](http://www.axa-assistance.com/en.privacypolicy) ou em formato impresso, mediante pedido.

#### **LEI APLICÁVEL**

O Contrato está sujeito à lei francesa.

#### **AUTORIDADE DE SUPERVISÃO**

A Inter Partner Assistance está sujeita, na qualidade de empresa de seguros de direito belga, à supervisão prudencial do Banco Nacional da Bélgica, sito em Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelas – Bélgica – IVA BE 0203.201.340 – RPC Bruxelas – ([www.bnb.be](http://www.bnb.be)). A sucursal irlandesa da Inter Partner Assistance está sujeita à supervisão do Central Bank of Ireland, sito em North Wall Quay, Dublin 1, D01 F7X3.

## DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

### REGRESSO IMPOSSÍVEL

#### ARTIGO 1.º - NATUREZA DA GARANTIA

Em derrogação de quaisquer disposições contrárias das Condições Gerais do contrato e das Exclusões Gerais, se o segurado não puder realizar o seu voo de regresso para o seu domicílio habitual na data prevista na sequência do encerramento, total ou parcial, do aeroporto de partida ou de chegada após um caso de força maior (com exceção de riscos políticos, de guerra, guerra civil, atentados, terrorismo, motins e movimentos populares).

A **Companhia** assegura:

- **as despesas de prolongamento de estadia** mediante apresentação de comprovativos originais no valor dos montantes previstos na tabela das garantias.

Entende-se por despesas de prolongamento de estadia: as despesas de alojamento, alimentação, aquisição de produtos de 1.ª necessidade (produtos de higiene, produtos para crianças, etc.).

- **o prolongamento das garantias do contrato principal, com exceção da garantia de cancelamento**, nos mesmos termos e condições durante a estadia adicional, durante o período mencionado na tabela de garantias.

A garantia só será atribuída ao segurado caso não possa utilizar outro meio de transporte para o seu regresso ou para se deslocar para o seu local de estadia e se for confrontado com um atraso mínimo de 24 horas.

#### ARTIGO 2.º - OBRIGAÇÕES EM CASO DE SINISTRO

O segurado ou os seus beneficiários devem:

- **Notificar a PRESENCE ASSISTANCE TOURISME**, por escrito, aquando da ocorrência do sinistro e, no máximo, no prazo de **5 dias** úteis. Passado esse prazo, o segurado perde qualquer direito a indemnização se o atraso tiver causado um prejuízo à **Companhia**.
- **Enviar à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** todos os comprovativos necessários à constituição do processo para comprovar, assim, a validade e o montante da reclamação.

Em qualquer caso, o segurado deve apresentar a prova do fecho do(s) aeroporto(s) e fornecer os comprovativos das despesas adicionais incorridas.

#### ARTIGO 3.º - EXCLUSÕES

Para além das exclusões gerais, a garantia da seguradora não pode ser acionada nos seguintes casos:

- **A falta do voo de regresso por força do segurado**
- **A falta do voo de regresso por qualquer outro motivo que não o encerramento total ou parcial do aeroporto**

### EXTENSÃO DAS DESPESAS DE CANCELAMENTO

> A seguradora é a Inter Partner Assistance

> A aplicação e a gestão da garantia são seguradas pela Présence Assistance Tourisme

#### ARTIGO 1.º - NATUREZA DA GARANTIA

Em derrogação de todas as disposições contrárias e exclusões das Disposições Gerais do presente Contrato e do Contrato Inicial, a Seguradora garante o reembolso das despesas de cancelamento faturadas pelo organizador da Viagem, em conformidade com as suas condições gerais de venda, sempre que esse cancelamento, notificado **ANTES DA PARTIDA**, resulta da ocorrência, após a celebração do presente contrato, de um dos Eventos seguintes, dos quais o Segurado não pode ter conhecimento no momento da aquisição da Viagem:

- Motim, Atentado, Ato Terrorista, Poluição e Catástrofe Natural sob reserva de que os seguintes elementos sejam cumulativamente reunidos:
  - ❖ O Evento ocorreu nos 30 dias anteriores à partida,

- ❖ O Evento provocou Danos Materiais ou Corporais na(s) cidade(s) de destino da estadia segurada ou num raio de 30 quilómetros em redor do local de veraneio,
- ❖ O Ministério dos Negócios Estrangeiros ou a Organização Mundial de Saúde desaconselha as deslocações para a(s) cidade(s) de destino do Segurado durante a sua Viagem,
- ❖ Nenhum Evento da mesma natureza ocorreu no país em questão nos 30 dias anteriores à reserva da estadia segurada.

**A garantia «Extensão Despesas de Cancelamento» não abrange a impossibilidade de partir associada à organização material da estadia pelo organizador ou às condições de alojamento ou de segurança do destino.**

- Greve dos funcionários da companhia aérea e/ou do aeroporto:

Se a Viagem do Segurado for anulada na sequência de uma Greve da tripulação ou do pessoal de terra da companhia aérea regular, *low cost* ou *charter* e/ou dos funcionários do aeroporto, na condição de que não tenha sido entregue nenhum pré-aviso de Greve de acordo com as regras impostas pela legislação em vigor aquando da celebração do presente Contrato, a Seguradora garante o reembolso das prestações seguradas pelo presente Contrato a cargo do Segurado, **com exceção do título de transporte inutilizável devido à Greve**, no valor do montante indicado na Tabela das Garantias.

#### **ARTIGO 2.º - EFEITO DA GARANTIA**

Com a condição de que o Segurado tenha pago previamente o prémio correspondente e que tenha celebrado o presente contrato em simultâneo com sua inscrição na Viagem ou, no máximo, na véspera do primeiro dia de aplicação das penalizações previstas no regime de penalizações em caso de cancelamento, a garantia entra em vigor a partir da celebração do presente Contrato e expira no momento da partida, ou da entrega das chaves, em caso de locação.

#### **ARTIGO 3.º - LIMITAÇÃO DA GARANTIA**

A indemnização devida no âmbito da presente garantia não pode ultrapassar o valor real das penalizações faturadas na sequência do cancelamento da Viagem.

Em qualquer caso, a indemnização não poderá ultrapassar os montantes estabelecidos na Tabela de Garantias.

**As despesas de processo, o prémio de seguro, as taxas de aeroporto reembolsáveis à agência de viagens ou ao Segurado pela transportadora, ou quaisquer serviços de recolha, e os custos dos vistos não são reembolsáveis.**

#### **ARTIGO 4.º – FRANQUIA**

Em qualquer caso, a Seguradora indemnizará o Segurado, mediante dedução de uma Franquia, cujo valor é especificado nas Tabelas de Garantias.

#### **ARTIGO 5.º - EXCLUSÕES**

**Todos os eventos não indicados no artigo 1.º «Natureza da garantia» estão excluídos.**

**Para além das exclusões previstas nas Disposições Gerais, não são cobertos os cancelamentos no seguimento:**

- de qualquer Evento que ocorra entre a data de reserva da Viagem e a celebração do Contrato;
- de qualquer circunstância que comprometa apenas a simples autorização de Viagem do Segurado;
- do simples facto de o destino da Viagem do Segurado ser desaconselhado pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros francês;
- de qualquer evento cuja responsabilidade poderia recair sobre o viajante, nos termos dos artigos L.211-1 e seguintes do Código do Turismo;
- de qualquer Sinistro resultante de uma Catástrofe Natural ou de um Ato Terrorista que tenha ocorrido mais de 30 dias antes da Viagem ou sempre que a Catástrofe Natural ou o Ato Terrorista tenham ocorrido a mais de 30 km do local de estadia do Segurado;
- de qualquer evento que não corresponda à definição de Ato Terrorista ou qualquer ato correspondente à definição de Ato de Guerra, quer tenha sido assim classificado, ou não, pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros francês. Ou seja, qualquer prestação não incluída no formulário de inscrição da agência e não segurada pelo presente contrato.

#### **ARTIGO 6.º - OBRIGAÇÕES EM CASO DE SINISTRO**

O Segurado ou os seus beneficiários devem:

- Notificar a empresa, após a ocorrência do Sinistro, junto da qual o Segurado adquiriu a sua prestação de serviços. Se o Segurado cancelar tardiamente, a Seguradora apenas poderá suportar as despesas de cancelamento exigíveis à data da ocorrência do Evento.

- Notificar a PRESENCE ASSISTANCE TOURISME, por escrito, aquando da ocorrência do Sinistro e, **no máximo, no prazo de 5 dias úteis. Passado esse prazo, o Segurado perde qualquer direito a indemnização se o atraso tiver causado um prejuízo à Seguradora.**
- Enviar à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME todos os comprovativos necessários à constituição do processo para comprovar a validade e o montante da reclamação.

Em qualquer caso, os originais das faturas de despesas de cancelamento e de inscrição serão sempre solicitados ao Segurado.

A PRESENCE ASSISTANCE TOURISME reserva-se o direito de reclamar o bilhete de avião inicialmente marcado e não utilizado ou a cópia do reembolso efetuado pela companhia aérea, se aplicável.

## EXTENSÃO GARANTIA INCUMPRIMENTO FINANCEIRO DE UM PRESTADOR

> A seguradora é a **Certain Underwriters at Lloyd's**

> A aplicação e a gestão da garantia são seguradas pela **International Passenger Protection Limited, IPP House**

### ARTIGO 1.º - NATUREZA DA GARANTIA

A Seguradora pagará o valor máximo de 15 000 € a cada **Segurado** referido na fatura por:

1. Quantias não recuperáveis pagas antes de um **Incumprimento Financeiro** da companhia aérea, hotel, empresa ferroviária, incluindo Eurostar, ferryboat, moradias no estrangeiro e chalés, empresas de autocarros, empresas de aluguer de viaturas ou de caravanas de campismo, terrenos para caravanas, campismo, autocaravanas, safaris, excursões, Eurotúnel, parques de lazer ou de atrações, coletivamente designados de **Prestadores** das condições da viagem que não fazem parte da viagem antes da partida;
2. Incumprimento financeiro da transportadora **Após a partida:**
  - a. As despesas suplementares proporcionalmente incorridas pela(s) Pessoa(s) Segurada(s) para substituir essa parte das condições da viagem por uma prestação semelhante àquela oferecida antes da redução das disposições da viagem
  - ou
  - b. se a redução da viagem for inevitável, o custo do transporte para regressar ao ponto de partida original do contrato será de um nível semelhante àquele que lhe foi oferecido antes da redução das condições da viagem.

**Incumprimento financeiro** significa que o **Prestador** é insolvente ou que foi nomeado um administrador e é incapaz de fornecer os serviços acordados.

**Prestador** designa a empresa que possui e explora os serviços referidos no ponto 1 acima.

### ARTIGO 2.º - EXCLUSÕES

**Todos os eventos não indicados no artigo 1.º «Natureza da garantia» estão excluídos.**

**Para além das exclusões previstas nas Disposições Gerais, a presente Garantia não cobre:**

1. Uma viagem ou um alojamento não reservado em França antes da partida
2. Qualquer **Prestador final** que é objeto ou é suscetível de ser objeto de um **Incumprimento Financeiro** do conhecimento do segurado ou conhecimento público na data do pedido do segurado no âmbito da presente apólice
3. Qualquer perda ou parte de uma perda que, no momento da perda, é segurada ou garantida por qualquer outra política, apólice ou obrigação existente, ou é elegível para recuperação junto de um banco ou de um emissor de cartões ou através de qualquer outro meio legal.
4. O **Incumprimento financeiro** de qualquer agente de viagens, organizador de viagens, agente de reservas ou intermediários junto dos quais o Segurado reservou uma viagem ou um alojamento

Qualquer perda que não está diretamente associada ao incidente que causou o pedido de indemnização do(a) Segurado(a). Por exemplo, uma perda devido à impossibilidade de comparecer no seu hotel pré-reservado após um **Incumprimento financeiro** de uma companhia aérea.