

G1	Paris	13:33	Cancelled
G2	Madrid	13:35	Delay
G3	Tokyo	13:40	Cancelled
G4	Istambul	13:55	Cancelled
G5	Boston	14:01	Delay
G6	Chicago	14:03	Delay



FOLHETO INFORMATIVO DAS  
CONDIÇÕES GERAIS EM VIGOR  
**SEGURO DE CANCELAMENTO**



**MONDIAL CARE**  
WORLDWIDE TRAVEL INSURANCE

# SEGURO DE CANCELAMENTO AGIS

## FOLHETO INFORMATIVO DAS CONDIÇÕES GERAIS EM VIGOR

CONTRATO GSL N.º RSP20192412 REF. GSL- AGISANNULATION082019

As coberturas de seguro aplicáveis ao seu contrato são reguladas pelo Código dos Seguros.

O seu contrato é composto pelas presentes condições gerais e pelo seu certificado de Seguro. Esta cobertura aplica-se a todas as viagens realizadas durante a vigência da sua apólice com um máximo de 90 dias consecutivos por viagem. A cobertura é válida durante a vigência da apólice indicada no Certificado de Seguro.

Este texto é uma tradução efetuada a partir de um documento em língua francesa. Em caso de equívoco na interpretação ou erro resultante do processo de tradução, prevalece o texto original em francês. Além disso, o tradutor não é responsável pelo conteúdo destes documentos.

---

*Leia atentamente as suas condições gerais.  
Estas informam em detalhe os direitos e obrigações das  
partes e respondem a eventuais perguntas que tenha.*

---

## ÍNDICE

1. DEFINIÇÕES .....	3
2. TERRITORIALIDADE DA APÓLICE.....	5
3. EXCLUSÕES COMUNS A TODA A COBERTURA.....	5
4. COBERTURA AO ABRIGA DA APÓLICE.....	6
5. IMPLEMENTAÇÃO DE COBERTURAS.....	12
6. DISPOSIÇÕES ADMINISTRATIVAS.....	13
7. TABELA DAS COBERTURAS PARA CANCELAMENTO .....	20

## 1. DEFINIÇÕES

### DEFINIÇÃO DAS PARTES DA APÓLICE

- **SEGURADO/BENEFICIÁRIO:** A pessoa ou grupo a que se refere o certificado de seguro, com menos de 75 anos de idade aquando da contratação, desde que o seu local de residência para efeitos fiscais e legais seja na União Europeia, mediante pedido ao Subscritor no site da AGIS SAS.

**SEGURADORA** Groupe Special Lines por conta da Groupama Rhône-Alpes Auvergne. Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles de Rhône-Alpes Auvergne 50 rue de Saint-Cyr - 69251 Lyon cedex 09 - SIRET número 779 838 366 000 28 Empresa regulada pelo Código dos Seguros e sujeita à Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution (Autoridade de Supervisão Prudencial e Resolução), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

**TOMADOR DO SEGURO** AGIS SAS - 33 Victor Hugo Avenue - 75116 PARIS, em nome do membro identificado no certificado de Seguro que, desse modo, aceita pagar o prémio de seguro.

### DEFINIÇÃO DOS TERMOS DE ASSISTÊNCIA

**ACIDENTE:** Qualquer dano pessoal não intencional provocado pelo Segurado e decorrente da ação repentina de uma causa exterior.

Acidente inclui envenenamento de alimentos

**DANO PESSOAL GRAVE:** Deterioração inesperada da saúde resultante da ação repentina de uma causa externa não intencional por parte da vítima identificada por uma autoridade médica competente que deu origem a uma prescrição emitida para o paciente e que conduza à interrupção de qualquer atividade profissional ou outra.

**AUTORIDADE MÉDICA:** Qualquer pessoa com formação em medicina ou cirurgia válida no país onde ocorrer o evento gerador.

**CATÁSTROFE NATURAL** Catástrofe natural é um fenómeno como terramoto, erupção vulcânica, maremoto, avalanche, inundação ou cataclismo natural provocado pela força anormal de um agente natural reconhecido como tal pelo governo, com exceção de qualquer evento causado por ação humana direta e/ou intencional.

### CÔNJUGE:

- ✓ A pessoa casada e não separada judicialmente do Segurado
- ✓ Unido de facto: a pessoa que vive maritalmente com o Segurado há pelo menos um ano e na mesma comunhão de interesses de um casal unido pelo casamento.
- ✓ O cossignatário de um Pacto Civil de Solidariedade com o Segurado.

**CONFISCO** Privação do direito a quaisquer valores ou serviços fornecidos no âmbito da apólice como resultado do incumprimento pelo segurado de determinadas obrigações das leis e regulamentos em vigor.

**DANOS PATRIMONIAIS GRAVES NA RESIDÊNCIA PESSOAL, INSTALAÇÕES PROFISSIONAIS OU AGRÍCOLAS:** Locais materialmente danificados que se tornem inabitáveis, incluindo em caso de catástrofe natural, nos termos do artigo N 86-600, de 13 de julho de 1986, relativo à indemnização das vítimas de catástrofes naturais.

**DOMICÍLIO – PAÍS DE RESIDÊNCIA HABITUAL:** O país de residência principal e habitual do segurado, que se situe na União Europeia, antes da sua partida em viagem e mencionado no certificado do seguro

**FRANQUIA:** O montante fixado e que fica a cargo do Tomador do seguro ou do Segurado em caso de indemnização. A franquia também pode ser expressa em dias ou em percentagem.

**ESTRANGEIRO:** Mundo inteiro, com exceção do país de domicílio do Segurado.

**GUERRA CIVIL:** Guerra civil significa duas fações opostas de uma mesma nação que se opõem ou fazem parte da população que se opõe à ordem estabelecida. Estas forças controlam parte do território e possuem forças militares regulares.

**GUERRA ESTRANGEIRA:** Guerra estrangeira significa um conflito armado entre dois ou mais estados com ou sem declaração de guerra.

**HOSPITALIZAÇÃO:** intervenção de emergência por mais de 24 horas consecutivas num hospital público ou privado, sem agendamento e sem possibilidade de adiamento.

**IMOBILIZAÇÃO EM CASA:** Obrigação de permanecer em casa na sequência de um dano corporal grave, prescrito medicamente por um período de 5 dias ou mais.

**DOENÇA** Alteração de saúde diagnosticada por uma autoridade médica, que careça de cuidados médicos e a cessação absoluta de qualquer atividade profissional ou de outro tipo.

**DOENÇA CRÓNICA:** doença que progride lentamente e se prolonga.

**DOENÇA GRAVE:** Alteração súbita e imprevisível da saúde diagnosticada por uma autoridade médica competente, que resulta na prescrição de toma de medicamentos em benefício do doente e implica a interrupção de qualquer atividade profissional ou de outro tipo.

**MEMBROS DA FAMÍLIA:** Por membro da família, com idade inferior a 75 anos, entende-se o cônjuge ou unido de facto que vive sob o mesmo teto, um filho, um irmão ou uma irmã, o pai, a mãe, os sogros, os avós, os netos, os cunhados e as cunhadas.

**OBJETOS PRECIOSOS:** Pérolas, joias, relógios, peles usadas, bem como qualquer aparelho de reprodução de som e/ou imagem e os respetivos acessórios, armas de caça, equipamento de pesca, computadores portáteis.

**PRESCRIÇÃO:** um período após o qual já não poderá ser aceite uma reclamação de sinistro.

**SINISTRO:** todas as consequências danosas de um evento que origine alguma das coberturas subscritas a reclamar. Todos os danos resultantes da mesma causa original devem constituir um único sinistro.

**SUB-ROGAÇÃO:** a ação em que os seus direitos e ações contra qualquer pessoa responsável pelos seus danos nos são sub-rogados, tendo em vista a obtenção do reembolso dos valores que estabelecemos após uma perda.

**TERCEIRO:** qualquer pessoa singular ou coletiva, excluindo:

- ✓ A pessoa segura e os seus familiares,
- ✓ Pessoas que a acompanham
- ✓ Os seus trabalhadores, assalariados ou não, no exercício das suas funções

**TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS:** Um serviço que emite um título de preço por serviço, emitido por um agente licenciado ou pela agência de viagens cujos horários, disponibilidade e tarifas sejam divulgados publicamente.

**VIAGEM:** Férias/pacote, cruzeiro, passagem (incluindo apenas o voo) reservados junto de um profissional de turismo cujas datas, destino e custo estejam incluídos no certificado de Seguro.

## 2. TERRITORIALIDADE DA APÓLICE

A cobertura ao abrigo desta Apólice aplica-se no mundo inteiro a todas as viagens realizadas até 90 dias consecutivos pelo Segurado fora do seu país de residência, excluindo países para onde o Ministério dos Negócios Estrangeiros ou a Organização Mundial de Saúde (OMS) tenham desaconselhado viajar.

Para os benefícios a aplicar:

- ✓ A apólice tem de ser contratada no mesmo dia em que a viagem é adquirida;
- ✓ A aquisição da viagem tem de ser feita junto de um profissional de turismo

## 3. EXCLUSÕES COMUNS A TODA A COBERTURA

- × **Recuperação e perturbações (doença, acidente) que estejam a ser tratadas e ainda não consolidadas, medicamente diagnosticadas antes da data de eficácia da cobertura.**
- × **Deslocações realizadas para efeitos de diagnóstico e/ou tratamento.**
- × **As condições resultantes da utilização de drogas e estupefacientes não prescritos medicamente, consumo de álcool.**
- × **Suicídio, tentativa de suicídio e suas consequências.**
- × **Danos provocados intencionalmente por um segurado ou da sua participação num crime, uma ofensa ou uma rixa, exceto para autodefesa.**

- × **Eventos ocorridos durante a prática de desportos perigosos (batidas, trekking, escalada, etc.) Ou quando o segurado participe numa competição desportiva, apostas, partidas, concursos, rallies ou nos respetivos ensaios, assim como a organização e pagamento de todos os custos de busca e resgate.**
- × **As consequências de uma violação intencional dos regulamentos nos países visitados, ou quaisquer práticas não autorizadas pelas autoridades locais.**
- × **Consequências de radiações ionizantes**  
**As consequências de radiação ionizante emitida por combustíveis nucleares ou produtos de resíduos radioativos ou provocada por armas ou dispositivos destinados a explodir pela alteração da estrutura do núcleo do átomo.**
- × **As consequências de guerra civil ou internacional, ataques, interdições oficiais, arrestos ou arresto forçado por forças de segurança.**
- × **As consequências de tumultos, greves, pirataria, quando o segurado esteja envolvido ativamente.**
- × **As consequências de obstáculos climatéricos como tempestades e furacões.**



## 4. COBERTURA AO ABRIGA DA APÓLICE

### 4.1. ÂMBITO DA COBERTURA

A garantia prevê o reembolso dos custos por cancelamento ou alteração da viagem em conformidade com a Tabela, nas condições de cancelamento estabelecidas pela agência de viagens.

A Seguradora pagará ao Segurado quaisquer depósitos ou valores retidos pela agência de viagens, dentro do limite das condições de venda e pelo montante máximo previsto no Quadro de Benefícios, menos quaisquer taxas de aeroporto e aéreas aplicadas ao embarque do passageiro, taxas de vistos, comissões de reserva e prémio desta Apólice, quando o

Segurado tenha de cancelar ou alterar a sua viagem devido à ocorrência de qualquer dos eventos a seguir indicados.

Para os benefícios a aplicar:

- ✓ A apólice tem de ser contratada no mesmo dia em que a viagem é adquirida;
- ✓ A aquisição da viagem tem de ser feita junto de um profissional de turismo

## 4.2. PERÍODO DA COBERTURA

A cobertura "Cancelamento" entra em vigor no dia em que a apólice de seguro é contratada pelo Segurado e caduca no dia da partida do Segurado numa viagem, depois de o Segurado fazer o check-in ou, para alugueres, no momento em que as chaves são entregues.

Os benefícios e os serviços aplicam-se no estrangeiro e no país de residência do segurado

## 4.3. DEFINIÇÕES DE COBERTURA

### 4.3.1. CANCELAMENTO POR RISCOS IDENTIFICADOS

A cobertura deverá aplicar-se ao Segurado com os fundamentos e circunstâncias a seguir indicados, com exclusão de todos os outros, até ao limite do valor de capital e da franquia previstos na Tabela de Coberturas.

**Doença grave, lesão corporal grave ou morte, incluindo os efeitos secundários, recaídas, complicações ou doença agravada ou acidente identificados antes da aquisição da viagem para:**

- ✓ o segurado, o respetivo cônjuge legal ou de facto, os seus ascendentes ou descendentes.
- ✓ os seus irmãos, irmãs, cunhados, cunhadas, genros, noras, padrastos, madrastas, curador legal,
- ✓ alguém que viva habitualmente na mesma residência.
- ✓ A pessoa com quem o Segurado tenha planeado ficar.

Declara-se que os casos de recaída, doença agravada ou acidente identificados antes da aquisição da viagem, apenas serão cobertos se não originarem hospitalização nos 30 dias anteriores à contratação do seguro.

**Complicações da gravidez do Segurado até à 28.<sup>a</sup> semana.**

- ✓ e que impliquem a cessação absoluta de todas as atividades profissionais ou de outro tipo e desde que, no momento da partida, a gravidez não seja superior a 6 meses, ou
- ✓ se a própria natureza da viagem for incompatível com o estado da gravidez, desde que o Segurado não tenha conhecimento da sua condição no momento em que reservou a viagem

Cabe ao Segurado comprovar a realidade da situação que dá direito à prestação dos nossos benefícios, por isso reservamo-nos o direito de recusar o pedido, mediante orientação dos nossos médicos, se as informações fornecidas não comprovarem a materialidade dos factos.

Danos materiais graves, incluindo no caso de uma catástrofe natural, que exigem impreterivelmente a presença do Segurado no dia da partida programada para a tomada das medidas cautelares necessárias, decorrentes de incêndio, danos causados por água ou elementos naturais e que afetem mais de 50% das suas instalações particulares ou profissionais ou agrícolas, ou em casa da pessoa com quem o segurado pretenda ficar.

Roubo em instalações particulares ou profissionais do Segurado, que exigem impreterivelmente a sua presença no dia da partida, desde que isso ocorra nas 48 horas anteriores à partida em viagem.

Convocação do Segurado para adoção de criança ou para ser testemunha ou membro de júri, durante a estadia coberta pelo seguro e desde que a convocação não fosse conhecida no momento da subscrição da apólice.

A convocação do Segurado, numa data que ocorre durante a sua viagem, para um exame de recuperação na universidade, desde que a reprovação no exame não fosse conhecida no momento da subscrição da presente apólice.

A obtenção pelo Segurado de um emprego assalariado ou um estágio remunerado que produz efeitos antes ou durante as datas previstas para a sua viagem, pois encontrava-se inscrito no centro de emprego, desde que não se trate de um caso de prorrogação, renovação ou alteração do tipo de contrato, nem um trabalho oferecido por uma agência de emprego temporário.

O despedimento do Segurado ou do seu cônjuge de direito ou de facto, desde que o procedimento não tenha sido ainda iniciado na data de subscrição da presente apólice e/ou que o Segurado não tenha conhecimento da data do evento no momento da subscrição da apólice.

Mudança profissional do Segurado, de natureza não disciplinar, imposta pelo seu empregador, que obriga à sua transferência durante a estadia coberta pelo seguro ou nos 8 dias que antecedem a sua partida e desde que a mudança não fosse conhecida no momento da subscrição da apólice. Esta cobertura é concedida aos colaboradores assalariados, com exclusão dos membros de uma profissão liberal, dirigentes, representantes legais de empresas, trabalhadores independentes, artesãos e trabalhadores temporários do espetáculo.

Supressão ou alteração da data das férias anuais do Segurado pelo empregador. Esta cobertura é concedida aos colaboradores assalariados, com exclusão dos membros de uma profissão liberal, dirigentes, representantes legais de empresas, trabalhadores independentes, artesãos e trabalhadores temporários do espetáculo. Estas férias, correspondentes a um direito adquirido, devem ser objeto de um acordo prévio com o empregador.

Danos graves no veículo do Segurado que ocorra nas 48 horas anteriores à partida e na medida em que não possa ser utilizado para se deslocar para o local de estadia ou ao local da partida.



Roubo, nas 48 horas anteriores à partida, dos documentos de identidade do Segurado (passaporte, bilhete de identidade) essenciais para a passagem ou passagens previstas na alfândega durante a viagem, desde que o roubo tenha sido declarado com a maior brevidade possível junto das autoridades policiais mais próximas.

Contraindicação de vacinação, consequências da vacinação ou impossibilidade médica de prosseguir um tratamento preventivo necessário para o destino escolhido para a viagem do Segurado.

Divórcio ou separação registada na secretaria do tribunal, desde que o registo tenha data posterior à data em que o seguro foi contratado.

Visto de turista negado como certificado pelas autoridades do país escolhido para a viagem, desde que o pedido tenha sido apresentado dentro do prazo recomendado para o destino da viagem e que nenhum pedido tenha sido anteriormente arquivado e recusado por essas autoridades para uma viagem anterior.

Acidente no transporte público de passageiros usado para o pré-encaminhamento do Segurado, fazendo com que perca o voo ou o barco reservado para a realização de uma viagem, desde que o Segurado se tenha organizado para chegar pelo menos duas horas antes do último horário de embarque.

### **Exclusões Especiais ao Cancelamento por Riscos identificados**

Além das exclusões comuns a todas as coberturas, a cobertura de cancelamento não cobrirá

- × **a incapacidade de partir devido à preparação material do alojamento ou às condições de segurança no destino.**
- × **qualquer evento, doença ou acidente que tenha sido identificado pela primeira vez, recaída, agravamento ou hospitalização entre a data de aquisição das férias e a data de contratação da cobertura da apólice.**
- × **quaisquer circunstâncias que afetem apenas a fruição**
- × **gravidez, incluindo as suas complicações após a 28.<sup>a</sup> semana e, em qualquer caso, a interrupção voluntária da gravidez, o parto, a fertilização *in vitro* e as suas consequências,**
- × **esquecimento de vacinação**
- × **qualquer tipo de falha, incluindo a falha financeira, do transportador que impossibilite o cumprimento das suas obrigações contratuais**
- × **falta ou excesso de neve**
- × **qualquer evento médico cujo diagnóstico, sintomas ou causa sejam de natureza psíquica, psicológica ou psiquiátrica e que não dê origem a uma hospitalização de duração superior a três dias consecutivos após a subscrição da apólice.**
- × **poluição, situação sanitária local, catástrofes naturais que sejam objeto do procedimento referido na lei n.º 82.600, de 13 de julho de 1982, bem como as suas consequências, eventos meteorológicos ou climáticos,**
- × **as consequências de processo penal a que o Segurado seja sujeito,**
- × **inexistência de risco**

- × **um ato intencional ou repreensível, as consequências dos estados alcoólicos e do consumo de drogas, de qualquer substância estupefaciente mencionada no código de saúde pública, de medicamentos e tratamentos não prescritos por um médico,**
- × **do simples facto de o destino geográfico da viagem não ser recomendado pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros francês**
- × **de um ato negligente da parte do segurado;**
- × **qualquer evento pelo qual a agência de viagens possa ser responsável em conformidade com o Código de Turismo em vigor;**
- × **a não apresentação, por qualquer motivo, de documentos indispensáveis para a estadia, tais como passaporte, bilhete de identidade, visto, títulos de transporte, caderneta de vacinas, salvo em caso de roubo nas 48 horas anteriores à partida.**
- × **epidemias, poluição e catástrofes naturais.**

### **4.3.2 CANCELAMENTO POR OUTRAS CAUSAS**

A garantia deverá aplicar-se ao Segurado com os fundamentos e circunstâncias a seguir indicados, com exclusão de quaisquer outros, até ao limite do valor de capital e da franquia previstos na Tabela de Benefícios.

Qualquer outro evento aleatório, qualquer que ele possa ser, sendo um evento imprevisto, que o impeça de sair e/ou de realizar as atividades pretendidas durante a sua viagem. Evento aleatório significa qualquer circunstância imprevista e imprevisível que, estando fora do controlo do Segurado, justifique o cancelamento da viagem. O evento aleatório tem de ter uma relação causal direta com a impossibilidade de sair.

No caso de uma falta ou excesso de queda de neve, apenas em estações de esqui situadas a uma altitude superior a 1.800 metros, entre 15 de dezembro e 15 de abril, que origine o encerramento de mais do que 2/3 (dois terços) dos elevadores, habitualmente em serviço no local da estadia, durante pelo menos 2 dias consecutivos nos 5 dias anteriores à partida.

#### **Exclusões Especiais ao Cancelamento por outras causas**

Além das exclusões comuns para todas as coberturas, estão excluídas:

- × **quaisquer circunstâncias que afetem apenas a fruição da viagem.**
- × **qualquer evento que a agência de viagens possa ser responsabilizada ao abrigo das alíneas vi. e vii. ou dos artigos 92-645, de 13 de julho de 1992, que estabelecem as condições para as atividades de organização e venda de férias.**
- × **qualquer sinistro devido a uma catástrofe ou ato terrorista que tenha ocorrido mais de 30 dias antes da viagem planeada ou se o resort, a cidade que sofreu uma catástrofe natural ou um ato de terrorismo não estiver localizado a 30 quilómetros do destino da viagem.**

- × **qualquer ato não declarado como ato de terrorismo ou qualquer ato declarado como ato de guerra, declarado ou não pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros da França.**

### **4.3.3 CANCELAMENTO POR ATAQUE TERRORISTA/CATÁSTROFES NATURAIS**

**(se a opção for mencionada no seu certificado de seguro)**

A cobertura aplicar-se-á se o segurado cancelar a sua viagem no caso de um motim, ataque ou ato de terrorismo ou caso ocorra uma catástrofe natural no estrangeiro, no raio de 30 km do local de férias ou na(s) cidade(s) de destino ou residência.

A cobertura deverá aplicar-se no caso de um motim, ataque ou ato de terrorismo ou no caso de uma catástrofe natural quando se verificarem as seguintes condições:

- O evento originou danos materiais e lesões corporais na cidade de destino ou permanência.
- O Ministério dos Negócios Estrangeiros da França desaconselha a viagem para o destino ou cidades de destino ou permanência
- a incapacidade da agência de viagens ou do intermediário autorizado da viagem oferecer ao segurado um destino diferente ou um pacote alternativo,
- A data da partida está planeada menos de 30 dias após a data em que o evento ocorreu.
- não ocorreram eventos semelhantes nas cidades de destino ou de cidades nos 30 dias seguintes à reserva do pacote.

#### **Limites e Condições de Cobertura**

A responsabilidade da seguradora deverá imitar-se aos custos de cancelamento ou alteração da viagem devidos à data da ocorrência do evento que deu origem à reclamação com um valor equivalente ao previsto na Tabela de Benefícios, menos qualquer taxa portuária ou aeroportuária ligada ao embarque do passageiro, quaisquer prémios de seguro, taxas de visto e comissões de reserva (retidos pela agência de viagens e não reembolsados ao abrigo desta Apólice).

#### **Exclusões Especiais à Cobertura de Cancelamento por Ataque Terrorista**

Além das exclusões comuns para todas as coberturas, estão excluídas:

- × **quaisquer circunstâncias que afetem apenas a fruição da viagem.**
- × **qualquer evento que a agência de viagens possa ser responsabilizada ao abrigo das alíneas vi. e vii. ou dos artigos 92-645, de 13 de julho de 1992, que estabelecem as condições para as atividades de organização e venda de férias.**
- × **qualquer sinistro devido a uma catástrofe ou ato terrorista que tenha acontecido mais de 30 dias antes da viagem planeada ou se a estação, a cidade que sofreu**

**uma catástrofe natural ou um ato de terrorismo não estiver localizado a 30 quilómetros do destino da viagem. Qualquer ato não declarado como ato de terrorismo ou qualquer ato declarado como ato de guerra, declarado ou não pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros da França.**

## **5. IMPLEMENTAÇÃO DE COBERTURAS**

### **MONTANTES DA COBERTURA**

O valor pago ao abrigo desta cobertura não pode ultrapassar o preço da viagem declarado no momento da contratação deste seguro e dentro dos limites estabelecidos na Tabela de Coberturas mencionada no certificado de seguro, por pessoa segurada e por evento.

A Seguradora reembolsa o Segurado pelo valor das taxas de cancelamento cobradas de acordo com os termos do cronograma de cancelamento indicados nas condições gerais da agência de viagens. Taxas de reserva, gorjetas, taxas aeroportuárias e / ou aéreas, taxas de visto e o prémio pago em troca da compra desta política, não são reembolsáveis.

### **No caso de um evento de perda**

O tomador do seguro deve notificar a agência de viagens do cancelamento assim que o evento coberto ocorrer.

Esse cancelamento deve ser comunicado e feito à Seguradora nas quarenta e oito horas seguintes ao pedido de cancelamento junto à agência de viagens ("Operador Turístico" ou Empresa de Transporte). O Seguro é reembolsado com base na tabela de taxas de cancelamento em vigor na data em que o evento que deu origem a uma reclamação foi conhecido.

O tomador do seguro deve fornecer à seguradora

- ✓ Os dados do operador turístico
- ✓ A cópia do contrato assinado com o operador turístico, bem como todos os documentos necessários para avaliar a perda
- ✓ O motivo exato do cancelamento e toda a documentação necessária, como, dependendo da natureza do evento: a certidão de óbito, a prova do vínculo familiar entre o Segurado e a vítima, um atestado hospitalar, a cópia da convocação para o tribunal, o recebimento original da apresentação de uma reclamação em caso de roubo de documentos de identificação ou a cópia da declaração de perda em caso de danos graves à casa ou qualquer outro documento necessário para comprovar a causa do cancelamento.

**Após esse período de quarenta e oito horas, se a Seguradora sofrer alguma perda como consequência da comunicação tardia, o Tomador perderá todos os direitos à compensação.**

## 6. DISPOSIÇÕES ADMINISTRATIVAS

### 10.1. CONDIÇÕES PARA A ALTERAÇÃO OU O CANCELAMENTO DA APÓLICE

Qualquer pedido de reembolso ocorrido em resultado de uma alteração das datas relativas à duração da sua apólice de seguro de viagem só será tido em consideração se o montante a reembolsar for superior a 25 € e puder fornecer uma cópia do título de transporte justificativo desta alteração.

### PRODUÇÃO DE EFEITOS DA APÓLICE

A apólice produz efeitos na data e pela duração indicada no certificado de Seguro, sob reserva do pagamento do prémio. A apólice é celebrada por um período fixo, sem renovação tácita, e não pode ser rescindida e reembolsada durante este período.

### PRAZOS E MODALIDADES DE PARTICIPAÇÃO DE SINISTROS

Por escrito ou verbalmente, contra a emissão de recibo, na sede da companhia ou junto do representante da companhia indicada nas condições gerais, a partir do momento em que toma conhecimento do sinistro.

Deve participar o sinistro no prazo de 5 dias úteis. Caso esta condição não seja cumprida, podemos ser dispensados de qualquer obrigação de reembolso.

Se os danos não puderem ser determinados de comum acordo, serão avaliados por recurso a uma perícia amigável e obrigatória, sujeita aos respetivos direitos das partes. Cada uma das partes escolhe o seu perito. Se os peritos não chegarem a acordo, convocam um terceiro e os três decidem em conjunto e por maioria dos votos.

Caso uma das partes não nomeie um perito ou os dois peritos não cheguem a acordo quanto à escolha do terceiro, a nomeação é feita pelo Presidente do Tribunal de Grande Instância do local de domicílio do tomador do seguro. Esta nomeação é feita mediante simples pedido assinado, no mínimo, por uma das partes, sendo aquele que não assinou convocado para a perícia por carta registada. Cada uma das partes é responsável pelas despesas e honorários do respetivo perito e, se aplicável, por metade dos suportados em relação ao terceiro perito.

### PRESCRIÇÃO

De acordo com os artigos L 114-1 e L 114-2 do Código dos Seguros, todas as ações decorrentes do presente contrato prescrevem, ou seja, deixam de poder ser exercidas após dois anos a contar do evento que as originou.

### **NO ENTANTO, A CONTAGEM DESTE PRAZO INICIA-SE:**

- × **em caso de relutância, omissão, falsa declaração ou imprecisa sobre o risco ocorrido, a partir da data em que a Seguradora tomou conhecimento do mesmo;**
- × **Em caso de sinistro, a partir da data em que as partes interessadas tiveram conhecimento do mesmo, se provarem que o ignoraram até então**

A prescrição é de dez anos no caso da cobertura contra acidentes que afetam as pessoas, quando os Beneficiários sejam os Sucessores do Segurado falecido

### **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

Os dados pessoais são recolhidos em várias fases das nossas atividades comerciais ou de seguros, e dizem respeito aos tomadores de seguros ou às partes ou às pessoas com interesses nas apólices.

Estes dados são tratados em conformidade com os regulamentos e, em particular, os direitos das pessoas.

#### **❖ Os seus direitos em relação aos dados pessoais:**

Dispõe de direitos em relação aos seus dados que podem ser exercidos facilmente:

- ✓ o direito de rever as informações que possuímos e solicitar que sejam completadas ou corrigidas
- ✓ (direitos de acesso e retificação).
- ✓ direito de pedir o apagamento dos seus dados ou de limitar a sua utilização (direitos de eliminação ou limitação dos dados).
- ✓ direito de se opor à utilização dos seus dados, em particular no que diz respeito à prospeção comercial (direito de oposição).
- ✓ direito de recuperar dados que nos forneceu pessoalmente para a execução do seu contrato ou para os quais deu o seu consentimento (direito à portabilidade de dados).
- ✓ direito de definir diretrizes relativas à conservação, ao apagamento e à comunicação dos seus dados após a sua morte.

Qualquer pedido relativo aos seus dados pessoais pode ser dirigido ao correspondente Encarregado da Proteção de Dados - SPECIAL LINES GROUP para: 6/8 rue Jean Jaurès – 92800 PUTEAUX ou por e-mail: [reclamations@groupepeciallines.fr](mailto:reclamations@groupepeciallines.fr); e/ou ao Encarregado da Proteção de Dados da GROUPAMA por escrito "GROUPAMA SA – Correspondant Informatique et Libertés - 8-10, rue d'Astorg, 75383 Paris" ou por e-mail para [contactdpo@groupama.com](mailto:contactdpo@groupama.com).

Pode registar uma reclamação junto da Comissão Nacional de Informática e das Liberdades (CNIL) se considerar que infringimos as nossas obrigações em relação aos seus dados.

## 6.1. PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS E DE SEGURO

### *Por que recolhemos dados pessoais?*

Os dados recolhidos pela Special Lines Group em diferentes fases da subscrição ou gestão de apólices de seguro são necessários para as seguintes finalidades:

#### ❖ **Contratação, gestão, execução das apólices de seguro ou de assistência**

Os dados recolhidos para a contratação, gestão e execução das apólices, que lhe digam respeito ou que digam respeito às partes, às pessoas interessadas ou intervenientes no contrato, servem as seguintes finalidades:

- ✓ O estudo das necessidades de seguros com vista a oferecer apólices adaptadas a cada situação
- ✓ A análise, a aceitação, o controlo e a supervisão dos riscos
- ✓ A gestão das apólices (desde a fase pré-contratual até à rescisão do contrato) e a execução da apólice e das coberturas,
- ✓ A gestão dos clientes
- ✓ O exercício de recursos e a gestão das reclamações e do contencioso
- ✓ A elaboração de estatísticas e estudos atuariais
- ✓ A implementação de medidas de prevenção
- ✓ O cumprimento de obrigações legais ou regulamentares
- ✓ A realização de atividades de investigação e desenvolvimento no quadro da vigência da apólice

Os dados de saúde podem ser tratados quando forem necessários para a contratação, gestão ou execução dos contratos de seguro ou de assistência. Estas informações são tratadas em conformidade com a confidencialidade médica e com o seu consentimento.

No caso de celebração de um contrato, os dados são conservados durante a vigência da apólice ou do sinistro, e até ao vencimento dos prazos legais de prescrição.

Na ausência de uma apólice (dados de clientes potenciais):

- Os dados de saúde são conservados durante 5 anos, no máximo, para efeitos de prova;
- os restantes dados podem ser conservados por um período máximo de 3 anos.

#### ❖ **Prospecção Comercial**

A Special Lines Group e as empresas do Grupo Groupama (Seguros e Serviços) possuem um interesse legítimo em realizar ações de prospecção de clientes ou potenciais clientes, e implementam os tratamentos necessários para:

- ✓ A realização de operações relativas à gestão de clientes potenciais

- ✓ A aquisição, cessão, locação ou troca de dados relacionados com clientes ou potenciais clientes, respeitando os direitos das pessoas
- ✓ A realização de atividades de investigação e desenvolvimento no quadro das atividades e gestão dos clientes e da prospeção

A utilização de certos meios para a realização de operações de prospeção está sujeita à obtenção do consentimento dos clientes potenciais. Trata-se de:

- ✓ utilização do seu endereço de e-mail ou número de telefone para prospeção eletrónica;
- ✓ utilização dos seus dados de navegação para propor ofertas adaptadas às suas necessidades ou aos seus interesses (consulte o aviso sobre cookies para obter mais informações);
- ✓ comunicação dos seus dados a parceiros.

Qualquer pessoa pode se opor, em qualquer momento, à receção de publicidade dos nossos serviços por correio, e-mail ou telefone (consulte os seus direitos acima).

#### ❖ **Combate à fraude nos seguros**

A seguradora, que tem a obrigação de proteger a mutualidade dos segurados e evitar a cobertura de pedido injustificados, tem um interesse legítimo no combate à fraude.

Os dados pessoais (incluindo dados de saúde) podem, portanto, ser usados para prevenir, detetar e gerir as fraudes, independentemente do autor. Estas medidas de combate à fraude podem levar à inclusão numa lista de pessoas que apresentam risco de fraude

A Agência de Combate à Fraude nos Seguros (Agency for Insurance Counter Fraud - Alfa) pode ser o destinatário de dados para esse fim. Os direitos relativos a estes dados podem ser exercidos, em qualquer momento, por correio para a ALFA, 1, rue Jules Lefebvre – 75431 Paris Cedex 09.

Os dados tratados no combate à fraude são conservados por um prazo máximo de 5 anos após o encerramento do processo de fraude. Em caso de processo judicial, os dados serão conservados até ao final do processo e até ao vencimento dos prazos de prescrição aplicáveis.

As pessoas incluídas numa lista de supostos agentes fraudulentos serão retiradas após o decurso de 5 anos a contar do registo na lista.

#### ❖ **Combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo**

Para cumprir as respetivas obrigações legais, a Seguradora implementa dispositivos de controlo que visam combater o branqueamento de capitais, o financiamento do terrorismo e permitir a aplicação de sanções financeiras.



Os dados utilizados para esta finalidade são conservados durante 5 anos a contar do encerramento da conta ou do término da relação com a seguradora. Os dados relacionados com transações realizadas pelas pessoas são conservados durante 5 anos a contar da sua execução, inclusive em caso de encerramento da conta ou do término da relação com a seguradora. A TRACFIN pode ser o destinatário de informações para esta finalidade.

De acordo com o Código Monetário e Financeiro, o direito de acesso a estes dados é exercido junto da Comissão Nacional de Informática e das Liberdades (ver [cnil.fr](http://cnil.fr)).

### **Transferência de informações para fora da União Europeia:**

Os dados pessoais são tratados no interior da União Europeia. No entanto, os dados podem ser transferidos para países fora da União Europeia, em conformidade com as regras de proteção de dados e abrangidos por garantias apropriadas (por exemplo, cláusulas contratuais-tipo da Comissão Europeia, países que apresentem um nível de proteção dados reconhecido como adequado, etc.).

Estas transferências podem ser efetuadas para a execução destas apólices, o combate à fraude, o cumprimento de obrigações legais ou regulamentares, a gestão de ações ou contencioso que permita à Seguradora garantir a verificação, o exercício ou a defesa dos seus direitos em tribunal, ou para as necessidades de defesa das pessoas em causa. Alguns dados, estritamente necessários para a implementação dos serviços de assistência, também podem ser transmitidos para fora da União Europeia no interesse da pessoa em causa ou para a salvaguarda da vida humana.

## **6.2. A QUEM SÃO COMUNICADAS ESTAS INFORMAÇÕES?**

Os dados pessoais tratados destinam-se, **dentro dos limites das suas atribuições,**

- ✓ Aos serviços da Special Lines Group ou das empresas do Grupo Groupama responsáveis pelas relações comerciais e pela gestão dos contratos, pelo combate à fraude ou pelo combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, pela auditoria e controlo.
- ✓ Estas informações podem igualmente ser comunicadas, quando necessário, aos nossos resseguradores, intermediários, parceiros e subcontratados, bem como a organismos que possam intervir na atividade de seguro, tais como organismos públicos ou autoridades de tutela, ou organismos profissionais (incluindo a ALFA, com o objetivo de combate à fraude, e a TRACFIN, para o combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo).

As informações relativas à sua saúde destinam-se exclusivamente a consultores médicos da Seguradora ou de outras entidades do Grupo, ao seu serviço médico ou a pessoas internas ou externas expressamente autorizadas (em particular os nossos especialistas médicos).

### 6.3. SUB-ROGAÇÃO DOS SEUS DIREITOS E AÇÕES

De acordo com o disposto no artigo L.121-12 do Código dos Seguros, a GROUPAMA é sub-rogado, até ao valor da indemnização paga por ela mesma, nos direitos e ações do Segurado em relação a Terceiros. Se deixarmos de poder exercer esta ação, por ato da sua parte, poderemos ser dispensados da totalidade ou de parte das nossas obrigações perante a sua pessoa.

### 6.4. SANÇÕES A APLICAR EM CASO DE DECLARAÇÕES INCORRETAS AO SUBSCREVER O SEGURO

Qualquer relutância ou falsa declaração, qualquer omissão ou imprecisão na declaração de risco é penalizada de acordo com as condições previstas nos artigos L 113-8 e L 113-9 do Código dos Seguros:

- ✓ **em caso de má-fé de sua parte: pela nulidade da apólice;**
- ✓ **se a má-fé da sua parte não for comprovada: por uma redução da indemnização proporcional ao prémio pago em relação ao prémio que seria devido se o risco tivesse sido integral e exatamente declarado.**

### 6.5. SANÇÕES APLICÁVEIS EM CASO DE FALSA DECLARAÇÃO NO MOMENTO DO SINISTRO

**Qualquer fraude, relutância ou falsa declaração intencional da sua parte sobre as circunstâncias ou as consequências de um sinistro acarreta a perda de qualquer direito ao benefício ou à indemnização por este sinistro.**

#### PARA QUALQUER SINISTRO

Entre em contacto com a MondialCare by AGIS SAS, escrevendo para

[contact@mondialcare.eu](mailto:contact@mondialcare.eu)

Ou por correio postal para:

**MONDIALCARE / AGIS SAS  
33 AVENUE VICTOR HUGO  
75116 PARIS FRANÇA**

Ou pelo telefone:

- ✓ **A partir de França: 01.82.83.56.26**
- ✓ **A partir do estrangeiro: (+33) 1.82.83.56.26**

## 6.6. RECLAMAÇÕES - MEDIAÇÃO

Para qualquer assunto, o Tomador do Seguro contactará o Corretor através do qual a apólice foi subscrita

Em caso de discordância ou insatisfação na execução do seu contrato, queira informar a GROUPE SPECIAL LINES, escrevendo para [reclamations@groupecpeciallines.fr](mailto:reclamations@groupecpeciallines.fr).

Se a resposta não for satisfatória para si, pode enviar dirigindo-se por correio postal para:

**GROUPAMA RHONE-ALPES-AUVERGNE**

**SERVICE CONSOMMATEURS**

**TSA 70019**

**69252 LYON CEDEX 09**

A GROUPAMA compromete-se a acusar a receção da sua correspondência no prazo de 10 dias úteis. A mesma será tratada no prazo máximo de 2 meses. Se a discordância persistir, pode recorrer à Mediação de Seguros, cujas informações de contactos são indicadas acima.

O mediador da FFSA não é competente para conhecer contratos subscritos para a cobertura de riscos profissionais.

## 6.7. ORGANISMO DE CONTROLO

De acordo com o Código dos Seguros (Artigo L. 112-4), esclarece-se que a autoridade supervisora do SPECIAL LINES GROUP e da GROUPAMA é a ACPR, 4 Place de Budapest - CS92459 - 75436 Paris Cedex 09.

## 7. TABELA DAS COBERTURAS PARA CANCELAMENTO

BENEFÍCIOS	Valores por pessoa IVA incl. durante a vigência da APÓLICE
<b>CANCELAMENTO DE VIAGEM:</b>	
<p><b>Reembolso da taxa de cancelamento cobrada pela agência de viagens no caso de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Morte, lesão corporal grave, doença grave, recaída, agravamento de uma doença crónica ou pré-existente do Segurado, de um familiar (conforme definição)</li> <li>✓ Complicações na Gravidez do Segurado</li> <li>✓ Danos graves em instalações profissionais ou privadas</li> <li>✓ Furto em instalações profissionais ou privadas</li> <li>✓ As seguintes convocações administrativas ou profissionais                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- Testemunha ou jurado do processo de adoção de crianças</li> <li>- Repetição de exame</li> <li>- Obter um emprego ou estágio remunerado</li> <li>- Despedimento</li> <li>- Transferência laboral</li> <li>- Cancelamento ou alteração da licença paga*</li> </ul> </li> <li>✓ Danos graves no veículo 48 horas antes da partida</li> <li>✓ Visto negado pelas autoridades do país visitado</li> </ul>	<p><b>Benefício máximo: €5.000</b> por pessoa  <b>Integral por evento em toda a viagem: €40.000.</b></p> <p><b>Franquia:</b>  <b>€50</b> por pessoa</p>
<b>CANCELAMENTO POR OUTRAS CAUSAS</b>	
<p>Cancelamento por outras causas</p>	<p><b>Benefício máximo: €5.000</b> por pessoa  <b>Integral por evento em toda a viagem: €40.000.</b></p> <p><b>Franquia: 20%</b> do montante da reclamação, <b>mínimo €50 por pessoa</b></p>
<b>OPÇÕES DE ATAQUE/CATÁSTROFES NATURAIS</b>	
<p><b>Cancelamento em casos de ataques ou catástrofes naturais</b></p>	<p><b>Benefício máximo: €5.000</b> por pessoa  <b>Integral por evento em toda a viagem: €40.000.</b></p> <p><b>Franquia: 20%</b> do montante da reclamação, <b>mínimo €75</b> por pessoa</p>