

## Informações Pré-Contratuais Seguro Proteção Viagem

### Índice

- Introdução
- Tabela de benefícios
- Tabela de benefícios – coberturas opcionais
- Serviço de assistência de emergência
- Condições gerais aplicáveis a toda a apólice
- Exclusões gerais aplicáveis a todas as secções
- Condições de pedido de indemnização
- Como pedir uma indemnização
- Definições
- Secção 1: Despesas médicas de emergência
  - : Bagagem
  - : Desportos e atividades convencionais
- Coberturas opcionais
- Secção 2: Atividades de Aventura e Inverno
- Secção 3: Cancelamento e Interrupção de Viagem
  - : Abandono de viagem
  - : Partida perdida
- Como reclamar
- Procedimento para reclamações
- Aviso de proteção de dados

## Introdução: Apólice de seguro de viagem

Esta é a sua apólice de seguro de viagem. Contém informações relativas aos limites financeiros da sua cobertura, bem como os termos, condições e exclusões relativos a cada pessoa segura e serve de base ao processamento de todos os pedidos de indemnização. É apenas válida se for emitido um certificado de seguro personalizado para si.

Em troca da aceitação do seu prémio iremos, em caso de lesões corporais, morte, doença grave ou outros acontecimentos específicos que decorram durante o período do seu seguro, providenciar um seguro de acordo com as secções aplicáveis da sua apólice, tal como indicado no seu certificado de seguro.

O presente documento, o seu certificado de seguro e quaisquer averbamentos fazem parte da apólice, sendo a sua apólice prova do seu contrato de seguro conosco.

### **Distribuído por**

Esta apólice de seguro é distribuída pela SFS, Gestão e Consultoria, S.A., registada em Portugal sob o número 513 922 369, com sede no Lugar do Espido, Via Norte, 4470-277 Maia. Capital Social 32.651.800€, matriculada na CRC Maia. A SFS, Gestão e Consultoria, S.A distribui o seguro enquanto Agente de Seguros, encontrando-se registada junto da ASF sob o nº 418459513 (informação acessível em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)) e autorizada a exercer a sua atividade nos ramos vida e não vida.

### **Seguradora**

Esta apólice de seguro é comercializada pela White Horse Insurance Ireland dac, registada na Irlanda sob o número 306045, com o número fiscal 712676236 e com sede em First Floor, Rineanna House, Shannon Free Zone, Shannon, County Clare, Republic of Ireland. A White Horse Insurance Ireland dac encontra-se autorizada e regulada pelo Banco Central da Irlanda.

### **Lei aplicável**

Ao presente contrato aplica-se a lei portuguesa. Todas as divergências que possam surgir em relação à validade, interpretação, execução e incumprimento deste contrato de seguro podem ser resolvidas por meio de arbitragem a efetuar nos termos da lei.

### **Idade elegível**

**Cobertura para pessoas com idade igual ou superior a 71 anos à data de compra da sua apólice de seguro não se encontra disponível.**

### **Residência elegível**

**Cobertura disponível apenas para residentes permanentes em Portugal.**

### **Viagem elegível**

**A cobertura é aplicável a uma viagem com início e fim em Portugal e durante o período do seu seguro.**

### **Franquias da apólice**

**Ao abrigo de todas as secções desta apólice, será responsável pelo pagamento do primeiro montante de cada reclamação por sinistro e por secção para cada pessoa segura declarante. Este montante é de 100 € e é designado por franquia.**

### **Aviso especial**

**Esta apólice não é uma apólice de seguro de saúde privada e apenas tem cobertura se sofrer um acidente ou uma doença grave súbita que exija tratamento médico de emergência em viagem. Se pretender receber tratamento médico eletivo (tratamento médico não considerado necessário, mas que opta por receber) durante a sua viagem, ou algum tratamento médico que pretenda receber durante a viagem e que não seja considerado uma emergência, não será abrangido por esta apólice. Se necessitar de tratamento médico de emergência em viagem que resulte num pedido de indemnização ao abrigo desta apólice de seguro, esperamos que nos conceda, ou aos nossos representantes, acesso ilimitado e razoável às suas informações e registos médicos.**

### **Gravidez**

**Esta apólice não cobre as despesas ou perdas normais associadas a gravidez (incluindo gravidez múltipla) ou parto. No entanto, esta apólice terá cobertura na eventualidade de**

complicações com a sua gravidez, que sejam abrangidas pela definição de complicações na gravidez e parto e que surjam durante o período do seu seguro.

### Tabela de benefícios

Esta tabela apresenta os limites financeiros da cobertura aplicável à sua apólice. Todos os limites financeiros são aplicáveis por pessoa segura.

<b>Secção 1</b>		
-	Limite financeiro	Franquia
Despesas médicas de emergência em viagem e outras	até 5 000 000 €	100 €
Limite para tratamento dentário de emergência em viagem	até 1000 €	100 €
Despesas adicionais de viagem e alojamento	até 5 000 000 €	100 €
Despesas de funeral em viagem	até 15 000€	100 €
Repatriamento do corpo	até 5 000 000 €	100 €
Bagagem	até 1500 €	100 €
Limite para objeto único	até 400 €	100 €
Limite para objetos de valor	até 400 €	100 €
Limite para dispositivos	até 400 €	100 €
Itens não provados	60 € por item até 300 €	100 €

### Tabela de benefícios – coberturas opcionais

As tabelas seguintes apresentam os limites financeiros de coberturas opcionais disponíveis para si e que pode adquirir ao abrigo da sua apólice. Importa salientar que se não adquirir uma cobertura opcional, não terá cobertura em relação a essa secção se necessitar de apresentar uma reclamação.

Todas as coberturas opcionais que adquirir (por exemplo, Secção 2 apenas; Secção 3 apenas ou Secções 2 e 3) serão refletidas no seu certificado de seguro.

Todas as coberturas opcionais que adquirir serão anexadas à cobertura ao abrigo da Secção 1 e todos os limites financeiros serão aplicáveis por pessoa segura.

<b>Secção 2 – cobertura opcional relativa a Atividades de Aventura e Inverno</b>		
Desportos de inverno e desportos e atividades não convencionais	Limite financeiro	Franquia
Despesas médicas de emergência em viagem e outras	até 5 000 000 €	100 €
Limite para tratamento dentário de emergência em viagem	até 1000 €	100 €
Despesas adicionais de viagem e alojamento	até 5 000 000 €	100 €
Despesas de funeral em viagem	até 15 000€	100 €
Repatriamento do corpo	até 5 000 000 €	100 €

<b>Secção 3 – cobertura opcional relativa a Cancelamento e Interrupção de Viagem</b>		
-	Limite financeiro	Franquia
Cancelamento de viagem	até 2000 €	100 €
Encurtar viagem	até 2000 €	100 €
Abandono de viagem	até 2000 €	100 €
Partida perdida	até 2000 €	100 €

## Serviço de assistência de emergência

Se sofrer uma doença grave ou lesões corporais durante a sua viagem, deve contactar o seu serviço de assistência de emergência se esta situação implicar tratamento hospitalar e internamento ou antes de serem tomadas as medidas necessárias para o transportar para casa. O serviço está disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano, para aconselhamento e ajuda na organização da sua admissão no hospital ou para o transportar para casa, e para autorizar despesas médicas. Se não conseguir contactar o nosso serviço de assistência de emergência durante o período especificado, porque necessita de tratamento médico de emergência imediato, deve contactar este serviço assim que puder. Tratamento médico privado poderá ser coberto, apesar de necessitar de autorização por parte do serviço de assistência de emergência.

### 1. Assistência médica de emergência em viagem

O serviço de assistência de emergência tem o conhecimento, contactos e instalações médicas necessárias para o ajudar se sofrer lesões corporais ou uma doença grave durante a sua viagem. Este serviço também se encarrega do seu transporte para casa, se for considerado necessário em termos médicos.

### 2. Pagamento de tratamento médico de emergência em viagem

Se der entrada num hospital ou clínica durante a sua viagem, o serviço de assistência de emergência tomará as medidas necessárias para pagar diretamente ao hospital ou clínica as despesas médicas que se encontram cobertas por esta apólice. **Para usufruir deste benefício, alguém deverá contactar o serviço de assistência de emergência por si o mais depressa possível.**

**Para tratamento ambulatorio, deverá pagar diretamente ao hospital ou clínica e reclamar o reembolso das referidas despesas médicas ao departamento de indemnizações.** Tenha cuidado se lhe pedirem para assinar documentos relativos a tratamento ou despesas excessivas. Em caso de dúvida, contacte o serviço de assistência de emergência para obter orientação.

Poderá contactar o serviço de assistência de emergência através do +351 938 748 410 ou marcando diretamente +351 308 812 953.

Para pedido de indemnizações, contacte-nos através do 707 100 622, do formulário de contacto em [www.universo.pt](http://www.universo.pt), na App Universo ou na Área de Cliente Universo Online.

As chamadas telefónicas são gravadas e podem ser monitorizadas.

## Condições gerais aplicáveis a toda a apólice

Deverá proceder de acordo com as condições seguintes para estar protegido por esta apólice.

**Se não proceder de acordo com as referidas condições, poderemos proceder ao cancelamento da sua apólice, recusar tratar a sua indemnização ou reduzir o montante de qualquer pedido de pagamento.**

### 1. Pluralidade de seguros

**Se à data de qualquer sinistro que resulte num pedido de indemnização ao abrigo desta apólice existir outro seguro que cubra a mesma perda, dano, despesa ou responsabilidade, não efetuaremos um pagamento superior à nossa parte.**

### 2. Precauções razoáveis

Deverá tomar todas as precauções razoáveis para evitar qualquer lesão corporal, doença grave, perda, roubo ou dano. Deverá ainda tomar todas as medidas práticas para evitar a perda ou dano da sua bagagem e posterior recuperação de propriedade perdida ou roubada.

### 3. Cancelamento da sua apólice

**Poderá cancelar esta apólice num prazo de 14 dias após o seu pagamento, desde que não tenha viajado; não tenha efetuado um pedido de indemnização nem tenha conhecimento de qualquer razão para apresentar um, através do do formulário de contacto em [www.universo.pt](http://www.universo.pt), na App Universo ou na Área de Cliente Universo Online.**

### 4. Dever de responsabilidade

Deverá responder a todas as perguntas de forma honesta e com o seu melhor conhecimento. Não deverá deturpar qualquer facto que possa influenciar-nos na aceitação do seu seguro. Isto inclui o

destino da sua viagem, a respetiva duração e as idades de todas as pessoas indicadas nesta apólice.

#### 5. Adesão à apólice

Poderá aderir a esta apólice online ou por telemóvel. Poderá aderir a esta apólice antes da partida para a sua viagem ou no prazo de oito (8) horas depois de chegar ao estrangeiro. **Não existe qualquer tipo de cobertura para quaisquer reclamações que surjam de circunstâncias de que tinha conhecimento (ou que seria razoável que tivesse conhecimento) no momento da aquisição desta apólice de seguro.** A sua posição no presente contrato não é transmissível.

Se tiver alguma dúvida, contacte o 707 100 622 ou através do formulário de contacto em [www.universo.pt](http://www.universo.pt), na App Universo ou na Área de Cliente Universo Online.

### Exclusões gerais aplicáveis a todas as secções

Não pagaremos reembolsos que surjam direta ou indiretamente das seguintes opções:

1. Qualquer problema de saúde existente.
2. Viajar para um país, zona específica ou evento para o qual as autoridades portuguesas, através do “Portal das Comunidades” (<https://www.portaldascomunidades.mne.pt/pt/conselhos-aos-viajantes>), tenham aconselhado o público a não viajar.
3. Quaisquer circunstâncias que fossem do seu conhecimento antes da data de compra deste seguro, que poderia ser razoavelmente esperado que originasse uma reclamação.
4. Participar numa atividade ou desporto não listado, ao abrigo da secção de desportos e atividades convencionais, exceto se tiver adquirido a cobertura da Secção 2 e a atividade ou desporto específico se encontrar listado na cobertura.
5. Participar numa atividade de desportos de inverno, exceto se tiver adquirido a cobertura da Secção 2 e a atividade de desportos de inverno em que participa se encontrar listada na cobertura desta apólice.
6. Participar numa atividade ou desporto ou atividade de desportos de inverno, exceto se o seu certificado de seguro demonstrar que esta cobertura foi adquirida e que a atividade ou desporto específico se encontrar listado na cobertura desta apólice.
7. Participar em quaisquer desportos profissionais ou entretenimento profissional.
8. Conduzir um veículo motorizado, exceto se tiver uma carta de condução válida que lhe permite conduzir o referido veículo.
9. Autoinfligir deliberadamente lesões corporais ou doença grave, suicídio ou tentativa de suicídio, abuso de solventes, consumo de drogas (com exceção das prescritas por um médico, mas não para o tratamento de toxicod dependência).
10. Consumo excessivo, abuso ou dependência de álcool. (No que se refere ao consumo excessivo de álcool, não esperamos que evite álcool durante a sua viagem, mas não cobriremos quaisquer reclamações ocorridas porque o seu consumo excessivo de álcool afetou o seu discernimento e por essa razão necessitou de apresentar uma reclamação.)
11. Se:
  - a) saltar ou mergulhar de um cais, muro, ponte ou rocha, incluindo saltar em posição vertical para a água a partir de um ponto elevado ou mergulho na costa;
  - b) subir ao topo de ou saltar de um veículo;
  - c) subir ou saltar de um edifício ou varanda;
  - d) subir ou passar de uma parte exterior de um edifício para outra (não incluindo o uso de escadas) e cair, independentemente da altura; exceto se proceder desta forma, porque a sua vida se encontra em perigo ou se estiver a tentar salvar uma vida humana.

12. Os seus próprios atos ilícitos ou quaisquer processos penais contra si.
13. Qualquer outra perda, dano ou despesa adicional devido ao acontecimento sobre o qual está a solicitar indemnização, exceto se lhe fornecermos cobertura para esta situação ao abrigo deste seguro. Os exemplos de perda, dano ou despesas adicionais podem ser o custo de substituição de fechaduras devido à perda de chaves, custos resultantes da preparação de uma reclamação ou perda de rendimentos devido a lesões corporais ou doença grave.
14. Qualquer reclamação que ocorra fora do período do seu seguro.
15. O encerramento do espaço aéreo devido a uma erupção vulcânica.
16. Colocar-se numa situação de perigo desnecessária (por exemplo, não usar proteção para a cabeça ou vestuário de proteção adequado para participar numa atividade ou desporto específico, ou não usar um cinto de segurança num veículo em movimento).

## Condições de pedido de indemnização

Deverá proceder de acordo com as condições seguintes para estar totalmente protegido pela sua apólice.

Se não proceder de acordo com estas condições, poderemos proceder ao cancelamento da sua apólice, recusar tratar a sua indemnização ou reduzir o montante de qualquer pedido de reembolso.

### 1. Indemnizações

Deve informar o departamento de indemnizações sobre o seu pedido de indemnização num prazo de 31 dias de ou o mais depressa possível após qualquer lesão corporal, doença grave, incidente, acontecimento ou descoberta de qualquer perda, roubo ou dano que possa originar um sinistro ao abrigo desta apólice.

Você ou os seus representantes legais devem fornecer, a expensas próprias, ao departamento de indemnizações ou ao serviço de assistência de emergência todas as informações, provas, detalhes do seu agregado familiar coberto e atestados médicos que lhe solicitem.

Deve manter qualquer propriedade danificada e, se o departamento de indemnizações solicitar, enviá-la a expensas próprias. Assim que o seu pedido de indemnização tiver sido resolvido, todos os itens tornar-se-ão propriedade nossa e, se a propriedade for posteriormente recuperada, tornar-se-á propriedade nossa.

### 2. Direitos de outros

Temos o direito de assumir quaisquer direitos em defesa ou resolução de uma indemnização e instaurar processos em seu nome para nosso benefício contra qualquer outra pessoa ou organização.

### 3. Fraude

Não deverá agir de forma fraudulenta. Se você ou alguém a agir em seu nome:

- a) apresentar um pedido de indemnização ao abrigo desta apólice sabendo que a mesma é, de alguma maneira, falsa ou exagerada de forma fraudulenta;
  - b) fazer uma declaração de apoio a uma indemnização sabendo que a mesma é, de alguma maneira, falsa;
  - c) submeter um documento de apoio a uma indemnização sabendo que o mesmo é, de alguma maneira, falso ou foi falsificado; ou
  - d) apresentar um pedido de indemnização relacionado com uma perda ou dano causado por um ato seu intencional ou com o seu consentimento;
- nós:
- a) não pagaremos o pedido de indemnização.
  - b) não pagaremos qualquer outra indemnização que tenha sido ou seja feita ao abrigo desta apólice.
  - c) declararemos a sua apólice nula (não válida).
  - d) teremos o direito de recuperar da sua parte o montante de qualquer reembolso já pago ao abrigo desta apólice.
  - e) não devolveremos quaisquer prémios.
  - f) informaremos as autoridades competentes.

Nós, os nossos agentes e agências de prevenção de fraude obtemos e partilhamos informações uns com os outros de forma a prevenir e detetar reclamações fraudulentas, para ajudar a proteger os nossos clientes e a nós próprios.

## Como pedir uma indemnização

Poderá contactar o serviço de assistência de emergência através do +351 938 748 410 ou marcando diretamente +351 308 812 953.

Para tratamento da indemnização, contacte-nos através do 707 100 622, ou através do formulário de contacto em [www.universo.pt](http://www.universo.pt), na App Universo ou na Área de Cliente Universo Online.

## Definições

Alguns conceitos utilizados nesta apólice são definidos em seguida. Estes conceitos têm o mesmo significado independentemente de onde sejam utilizados na apólice.

### Condições climáticas adversas

- refere-se a chuva, inundação, neve, granizo, saraiva, vento, nevoeiro, relâmpagos ou trovoadas.

### Bagagem

- refere-se a bagagem, vestuário, objetos pessoais, objetos de valor e dispositivos que lhe pertencem ou que veste, utiliza ou transporta durante uma viagem. Não inclui dinheiro pessoal de espécie alguma.

**Nota importante: não há qualquer cobertura para dispositivos com idade superior a quatro (4) anos à data da sua viagem. Também não há qualquer cobertura para itens de bagagem com idade superior a cinco (5) anos à data da sua viagem. Ao abrigo desta apólice de seguro, os limites financeiros aplicam-se a qualquer objeto único, objetos de valor e dispositivos – consulte a tabela de benefícios na página 3 para obter estes montantes financeiros.**

### Lesão corporal

- refere-se a uma lesão física identificável sofrida por si, causada por meios súbitos, inesperados, externos e visíveis. Consideraremos uma lesão como um resultado da sua exposição inevitável a elementos causadores de uma lesão corporal.

### Parente próximo

- refere-se a mãe; pai; irmã; irmão; mulher; marido; filha; filho; avô/avó; neto/a; sogro/a; genro; nora; cunhada; cunhado; padrasto/madrasta; enteado/a; meia-irmã; meio-irmão; filho/a adotivo/a; tutor/a legal; companheiro/a; noivo/a.

### Complicações na gravidez e parto

- refere-se a toxemia; hipertensão gestacional; pré-eclampsia; gravidez ectópica; mola hidatiforme (gravidez molar); hemorragia pós-parto; retenção da placenta ou membranas; descolamento prematuro da placenta; hiperémese gravídica; placenta prévia; sangramento vaginal; nados-mortos; aborto ou ameaça de aborto; cesariana de emergência clinicamente necessária; interrupção da gravidez clinicamente necessária e nascimentos prematuros.

**Nota importante: Esta definição aplica-se apenas se a complicação ocorrer mais de oito semanas (ou 16 semanas no caso de uma gravidez múltipla conhecida) antes da data de nascimento prevista.**

### Encurtar viagem

- refere-se ao abandono da sua viagem, regressando ao seu país de origem antes da data de regresso marcada.

**Nota importante: Determinaremos o montante que lhe iremos reembolsar a partir do dia do seu regresso ao seu país de origem e utilizaremos o número de dias completos (ou seja, cada período individual de 24 horas) da sua viagem que não passou no estrangeiro. Também reembolsaremos apenas as suas despesas adicionais de viagem que pagou para regressar ao seu país de origem e não pela perda dos preparativos de viagem que reservou**



### originalmente.

#### **Franquia**

- refere-se ao montante em dinheiro que é responsável por pagar ao submeter um pedido de indemnização. **A franquia é aplicável a cada reclamação por sinistro e por secção para cada pessoa segura.**

#### **Problema de saúde existente**

- refere-se a qualquer problema de saúde passado, atual ou recorrente, ou conjunto de sintomas, quer tenham ou não sido diagnosticados, que tenha sido investigado ou tratado em qualquer momento, mesmo que este problema de saúde seja considerado estável e sob controlo.

#### **Dispositivos**

- refere-se a câmaras e acessórios, telemóveis e acessórios, smartphones e acessórios, computadores portáteis, iPads, tablets, tecnologia usável (tal como óculos inteligentes, relógio inteligente ou rastreador de fitness ou de saúde) e fones.

#### **Casa**

- refere-se ao seu lugar de residência principal em Portugal durante mais de 11 meses por 1 ano.

#### **País de origem**

- refere-se ao seu país de residência principal (ou seja, Portugal).

#### **Título ocasional**

- significa que o desporto ou atividade em que participa na sua viagem é a título meramente amador ou não está em competição e / ou a treinar para uma competição.

#### **Problema(s) de saúde**

- refere-se a qualquer doença grave ou lesão corporal.

#### **Médico**

- refere-se a um membro registado para o exercício da profissão de médico que não tem qualquer relação consigo ou com qualquer pessoa com quem viaja.

#### **Desastre natural**

- refere-se a furacão, ciclone, tornado, tempestade tropical, erupção vulcânica ou terramoto.

#### **Par ou conjunto**

- refere-se a dois ou **mais itens de bagagem que são utilizados** ou usados em conjunto.

#### **Período do seguro**

- refere-se às datas de início e de fim no seu certificado de seguro.

#### **Dinheiro pessoal**

- refere-se a notas bancárias, notas e moedas atualmente em uso, cheques de viagem e outros cheques, vales postais e ordens de pagamento, cartões pré-pagos, cupões ou vouchers, bilhetes de viagem, bilhetes para eventos e entretenimento, cartões de telefone e cartões de crédito e débito, todos detidos para fins privados.

#### **Transporte público**

- refere-se a qualquer avião, navio, comboio ou autocarro licenciado que reservou para viajar.

#### **Despedimento / despedido**

- refere-se ao facto de ficar desempregado nos termos da legislação aplicável. Deve ter recebido uma notificação de despedimento e ter recebido um pagamento ao abrigo da legislação atual de indemnizações por despedimento.

Nota importante: as opções seguintes não se incluem nesta definição.

- qualquer emprego que não seja contínuo com o mesmo empregador durante pelo menos dois anos.
- qualquer emprego que não seja permanente.
- qualquer emprego num contrato a termo de curta duração.
- qualquer caso em que acredita que pode ter sido despedido no momento em que adquiriu esta apólice de seguro.



**Doença grave**

- refere-se a qualquer doença, infeção ou lesão corporal que tenha sofrido inesperadamente antes da sua viagem ou que tenha ocorrido inesperadamente pela primeira vez durante a sua viagem.

**Objeto único**

- refere-se a qualquer artigo, coleção, par ou conjunto.

**Acompanhante**

- refere-se a qualquer pessoa **indicada no seu certificado** de seguro.

**Viagens**

- refere-se a **qualquer viagem de lazer, viagem de negócios ou viagem que realiza na área de viagem indicada no seu certificado de seguro, que começa e acaba durante o período do seu seguro.**

**Nota importante: As viagens no seu país de origem são apenas cobertas nos casos em que tenha reservado pelo menos duas noites de alojamento num hotel, motel, alojamento com pequeno-almoço, casa de campo ou alojamento semelhante alugado por uma taxa.**

**Desacompanhado**

- refere-se ao facto de não ver ou não estar próximo o suficiente da sua bagagem, propriedade ou veículo para impedir que seja danificado ou roubado.

**Não provado**

- refere-se ao facto de não ter fornecido um recibo original, prova de compra ou avaliação de seguro (que obteve antes da data do sinistro pelo qual está a apresentar uma reclamação).

**Objetos de valor**

- refere-se a joalharia, ouro, prata, metais preciosos, artigos de pedras preciosas ou semipreciosas, relógios (excluindo relógios inteligentes), telescópios, artigos em pele (incluindo calçado, bolsas ou carteiras de marca), binóculos, óculos de sol, óculos de leitura, óculos com receita médica, peles, câmaras, câmaras de vídeo, equipamento fotográfico / áudio / vídeo / informático / televisivo (incluindo CD, DVD, colunas, consola(s) de jogos, Nintendo DS, jogos de computador e equipamento associado).

**Nós / nos / nossas / nossos / nós próprios**

- refere-se à White Horse Insurance Ireland dac.

**Você / seu / sua / seus / suas / se / lhe / pessoa segura**

- refere-se a cada pessoa a viajar numa viagem cujo nome está presente no seu certificado de seguro.

## Secção 1

### **Despesas médicas de emergência**

- O que está coberto**

**Pagar-lhe-emos a si ou em seu nome, até 5 000 000 € pelas seguintes despesas que sejam necessárias devido ao facto de ter sofrido uma lesão corporal ou doença grave durante a sua viagem:**

- 1. Taxas e despesas médicas de emergência, cirúrgicas, hospitalares, de ambulância e enfermagem que tenham incorrido durante a sua viagem.**
- 2. Se falecer durante a sua viagem, o custo das despesas de funeral (até 15 000 €) e o custo razoável para transporte das suas cinzas para a sua casa ou os custos adicionais de regresso do seu corpo a casa.**
- 3. Despesas adicionais de transporte (classe económica) ou de alojamento (apenas**

dormida) razoáveis que tenha de pagar até ao padrão da sua reserva original, se for clinicamente necessário que fique para lá da data da sua viagem de regresso marcada.

Isto inclui, desde que o serviço de assistência de emergência o tenha autorizado, despesas adicionais de alojamento ou transporte razoáveis para um parente próximo ou acompanhante para ficar consigo ou viajar até si a partir do seu país de origem para o acompanhar e as despesas adicionais de viagem para poder regressar à sua casa, se não puder utilizar o bilhete de regresso.

Se tiver de regressar a casa mais tarde do que o previsto, devido a lesões corporais ou doença grave cobertos por esta secção da sua apólice, alargaremos automaticamente a sua apólice conosco (sem qualquer prémio extra) até o seu regresso a casa.

Se um parente próximo ou um acompanhante viajar até si para o acompanhar até casa, este necessitará de se certificar de que fez um seguro de viagem adequado às suas necessidades pessoais.

4. Os custos adicionais que tiver de pagar por transporte aéreo ou outro transporte adequado, incluindo assistentes qualificados, para regressar a casa, se for clinicamente necessário e desde que o serviço de assistência de emergência o tenha previamente autorizado. Pagar-lhe-emos apenas o transporte a casa na mesma classe que utilizou na viagem de ida, exceto se o serviço de assistência de emergência decidir de outra forma.

5. Pagar-lhe-emos também a si ou em seu nome, até 1000 € por tratamento dentário de emergência para alívio imediato da dor (aos seus dentes naturais) que tenha pago durante a sua viagem.

#### Condições especiais relacionadas com indemnizações

1. Deve informar o serviço de assistência de emergência, o mais depressa possível, sobre qualquer lesão corporal ou doença grave devido à qual necessita ser internado num hospital ou antes de serem tomadas as medidas necessárias para o transportar para casa. Não há qualquer cobertura ao abrigo desta apólice para despesas incorridas por si sem obter previamente a nossa aprovação.

2. Se sofrer uma lesão corporal ou doença grave, temos o direito de o transferir de um hospital para outro e organizar o seu regresso a casa em qualquer momento durante a sua viagem. Procederemos desta forma se, na opinião do médico ou do serviço de assistência de emergência, puder ser transferido e viajar com segurança para o seu país de origem para continuar o tratamento.

3. Para despesas médicas incorridas nos Estados Unidos da América (EUA), pagaremos apenas despesas necessárias e razoáveis de tratamento de emergência, cirúrgicas, hospitalares e de transporte em linha com as taxas negociadas com o prestador, se existir. No caso de não existirem taxas negociadas com um prestador, pagaremos um valor máximo de 150% da taxa do sistema de seguros de saúde Medicare dos EUA.

#### O que não está coberto

1. O montante de 100 € de franquia por pessoa segura declarante (exceto se tiver reduzido a fatura das suas despesas médicas em mais de 100 € através de um acordo de saúde recíproco ou de uma apólice de seguro de saúde privada).

2. Qualquer problema de saúde existente.

3. Quaisquer reembolsos que surjam direta ou indiretamente das seguintes opções:

a) O custo de chamadas telefónicas, com exceção do custo da sua primeira chamada para o nosso serviço de assistência de emergência a informar-nos sobre as suas lesões corporais ou doença grave e para a qual possa fornecer um recibo ou outra prova razoável para apresentar o custo da chamada e o número de telefone marcado. Também cobriremos o custo de chamadas telefónicas que recebe do nosso serviço de assistência de emergência e para as quais possa fornecer um recibo ou outra prova razoável para apresentar os custos incorridos.

b) O custo de despesas de táxi, com exceção do custo da sua primeira deslocação em táxi

para o levar a um hospital ou a um estabelecimento médico apropriado para receber assistência médica.

c) O custo de tratamento ou cirurgia, incluindo exames exploratórios, que não estejam diretamente relacionados com a lesão corporal ou doença grave pela qual deu entrada no hospital.

d) Quaisquer despesas que não sejam consideradas habituais ou razoáveis para tratar a sua lesão corporal ou doença grave.

e) Qualquer tratamento ou cirurgia que, na opinião do médico e do serviço de assistência de emergência, possa ser sensatamente adiado até ao seu regresso a casa.

f) As suas despesas para obter ou substituir medicação que, no momento da sua partida para viajar, sabia que necessitaria ou que necessitaria continuar a tomar durante a sua viagem.

g) Tratamento ou serviços fornecidos por um health spa, estabelecimento de convalescença ou casa de saúde, ou qualquer centro de reabilitação, exceto se o serviço de assistência de emergência assim o decidir.

h) Quaisquer despesas (com exceção dos custos de transporte, se aplicável) que tenha tido no seu regresso ao seu país de origem.

i) Quaisquer despesas que tenha fora do seu país de origem que possam ser recuperadas a partir de uma autoridade de saúde, através de um acordo de saúde recíproco ou de uma apólice de seguro de saúde privada.

j) Despesas incorridas devido a um problema de saúde se não tiver tomado as vacinas ou a medicação recomendada (ou ambas).

k) A sua decisão em não regressar ao seu país de origem na data em que o serviço de assistência de emergência considera ser seguro fazê-lo.

l) Qualquer reclamação devido uma gravidez que não se insira na definição de complicações na gravidez e parto.

4. Qualquer situação mencionada na secção de exclusões gerais.

### Bagagem

O que está coberto

1. O valor máximo que pagaremos por toda a sua bagagem, que seja perdida, roubada ou danificada durante a sua viagem é de até 1500 €.

2. O valor máximo que pagaremos por um objeto único da sua bagagem que seja perdido, roubado ou danificado durante a sua viagem é de 400 €.

3. O valor máximo que pagaremos por objetos de valor que sejam perdidos, roubados ou danificados durante a sua viagem é de 400 €.

4. O valor máximo que pagaremos por dispositivos que sejam perdidos, roubados ou danificados durante a sua viagem é de 400 €.

 Condições especiais relacionadas com indemnizações

1. Deverá comunicar o incidente de perda ou roubo à polícia local num prazo de 24 horas após a descoberta da perda ou roubo e obter um relatório escrito da polícia.

2. Se a sua bagagem for perdida, roubada ou danificada enquanto se encontra à responsabilidade de uma empresa de transporte, autoridade ou hotel, deverá fornecer-lhes informações por escrito da perda, roubo ou dano e obter uma confirmação escrita da parte destas entidades.

3. Se a sua bagagem for perdida, roubada ou danificada enquanto se encontra à responsabilidade de uma companhia aérea, deverá proceder da seguinte forma:

a) obter um relatório de irregularidade de propriedade ou um relatório de perda irremediável da companhia aérea (poderá demorar a obter este tipo de documento da companhia aérea);

b) enviar uma carta formal por escrito da sua reclamação à companhia aérea dentro do prazo limite incluído nas suas condições de transporte (guarde uma cópia da sua carta). Se proceder desta forma, não será abrangido por esta apólice de seguro.

4. Para todas as indemnizações relativas a bagagem, excluindo indemnizações relativas a

dispositivos, apresentaremos a sua indemnização numa base “novo por velho”. Isto significa que pagaremos os custos de substituição por item de bagagem. Serão necessários documentos comprovativos do custo de substituição. Para todas as indemnizações relativas a bagagem danificada, necessitaremos de confirmação de que o item de bagagem individual se encontra danificado sem reparação possível.

5. Para todas as indemnizações relativas a bagagem perdida ou roubada, terá de apresentar provas da propriedade dos itens reclamados, para evitar que os mesmos sejam considerados não provados.

6. Para todas as indemnizações relativas a danos, terá de apresentar provas dos danos.

7. Para todas as indemnizações relativas a dispositivos, pagaremos o preço de compra por item menos a dedução por perda de valor devido ao desgaste, da seguinte forma:

- até 1 ano: 70% do preço de compra
- até 2 anos: 60% do preço de compra
- até 3 anos: 35% do preço de compra
- até 4 anos: 20% do preço de compra
- mais de 4 anos: sem cobertura

**O que não está coberto**

1. **O montante de 100 € de franquia por pessoa segura declarante.**

2. **Perda, roubo ou dano em bagagem, incluindo objetos de valor ou dispositivos deixados desacompanhados em qualquer momento (incluindo num veículo ou enquanto se encontra à responsabilidade de uma transportadora), exceto se estiverem num cofre de hotel ou cofre de segurança trancado, ou se deixados no seu quarto trancado (portas e todas as janelas).**

3. **Perda, roubo ou dano em bagagem num veículo motorizado desacompanhado entre as 21h00 e as 9h00 (hora local) ou bagagem num veículo motorizado desacompanhado entre as 9h00 e as 21h00 (hora local), exceto se se encontrar num porta-malas trancado, separado do compartimento dos passageiros ou, no caso de veículos sem porta-malas separado, trancada dentro do veículo e sem estar à vista.**

4. **Perda ou roubo de dispositivos ou objetos de valor deixados desacompanhados.**

5. **Perda ou dano devido a atraso, confisco ou retenção pelas autoridades aduaneiras ou qualquer outra autoridade da sua bagagem.**

6. **Quaisquer dispositivos com mais de quatro (4) anos à data de uma viagem.**

7. **Qualquer item de bagagem com mais de cinco anos à data de uma viagem.**

8. **Qualquer situação mencionada na secção de exclusões gerais.**

### **Desportos e atividades convencionais**

Os desportos e atividades seguintes estão cobertos por esta apólice desde que participe nos mesmos a título ocasional - significa que o desporto ou atividade em que participa na sua viagem é a título meramente amador ou não está em competição e / ou a treinar para uma competição. Se participar em algum desporto ou atividade não mencionado em seguida, não estará coberto por esta apólice para quaisquer despesas médicas de emergência em viagem e outras em que incorra.

Se participar em algum dos desportos ou atividades listados, deverá usar sempre equipamento de segurança apropriado para o referido desporto ou atividade (por exemplo, vestuário de proteção e proteção para a cabeça adequada). **Existe uma exclusão geral ao abrigo da sua apólice conosco para pedidos de indemnização que surjam direta ou indiretamente do facto de se colocar numa situação de perigo desnecessária. Não pagaremos a sua indemnização se não cumprir esta condição da apólice.** Se utilizar um veículo motorizado durante a sua viagem,

certifique-se de que tem uma carta de condução válida que lhe permite conduzir o referido veículo.

Aeróbica; arco e flecha; escavações arqueológicas; prova de obstáculos; badminton; barco com banana insuflável; trabalho de bar ou restaurante; basebol; basquetebol; jogos de praia; bilhar; patinagem em linha; bowling; andar de camelo; canoagem (em rios apenas; exclui canoagem em águas claras); tiro ao prato; escalada (em parede de escalada apenas); croquet; curling; ciclismo (de lazer apenas; exclui corridas ou corridas/ trilhos de downhill); pesca em alto mar; vela ligeira; andar de elefante; falcoaria; caminhadas ou corridas em montanhas rochosas (abaixo de 2500 metros de altitude); esgrima; pesca; fives; futebol; apanha de fruta ou vegetais (não mecânica); bolhas e barcos com fundo de vidro; karting; golfe; andebol; passeios de helicóptero (pagamento de tarifa, não mais de duas horas); caminhadas (abaixo de 2500 metros de altitude); hóquei; hipismo (exclui polo, caça, salto ou corrida); balões de ar quente (apenas passeios de laser organizados); condução de hovercraft (ou como passageiro); inner tubing e tubing (andar de boia na água); jet boating (exclui corrida); jet ski (exclui corrida); jogging; andar de caiaque (níveis 1 a 3, em rios apenas); kitesurf; corfebol; patinagem em linha; motociclismo, incluindo ciclomotores até 50cc apenas (exclui corrida); netbol; orientação; paintball; parapente (sobre a água); passeio de pónei; motonáutica (como passageiro apenas; exclui corrida ou competição); raquetebol; caminhadas longas (abaixo de 2500 metros de altitude); arbitragem; argolas; patinagem; rounders (semelhante ao basebol); remo; corrida; safari (organizado no seu país de origem); sailboarding; velejar (se for qualificado ou integrar uma atividade organizada com terra à vista apenas); sandboarding; sand-dune surf; sand yachting (carro à vela); mergulho (a uma profundidade máxima de 20 metros – consultar nota especial abaixo); skate; snooker (ou bilhar); snorkelling; softbol; squash; stand-up paddle; estudantes a trabalhar como monitores; intercâmbio de estudantes (estudos académicos apenas); surf; natação; ténis de mesa; ténis; bowling de 10 pinos; trampolim; trekking (abaixo de 2500 metros de altitude); voleibol; wakeboard; caminhar (abaixo de 2500 metros de altitude); polo aquático; esqui aquático; observação de baleias; rafting em águas claras enquanto atividade organizada (níveis 1 a 3 apenas); windsurf; tirolesa; bola insuflável.

Nota especial sobre mergulho

**O mergulho tem cobertura até às profundidades por grau confirmadas na tabelas abaixo. Terá de mergulhar sob a orientação de um guia ou instrutor credenciado. Se for qualificado para a prática e não estiver a mergulhar sozinho, a cobertura é fornecida dentro das diretrizes da agência ou organização de formação ou mergulho relevante, tal como descrito abaixo.**

**Curso PADI Open Water - 18 metros.**

## Secção 2

**Esta secção de cobertura é opcional e deverá ter pago o prémio para ser protegido pela mesma. O seu certificado de seguro confirmará se tiver adquirido esta cobertura opcional.**

### **Atividades de Aventura e Inverno**

Os desportos e atividades seguintes estão cobertos por esta apólice desde que participe nos mesmos a título ocasional - isto significa que o desporto ou atividade em que participa na sua viagem é a título meramente amador e não é a razão principal pela qual faz a sua viagem. Se participar em algum desporto ou atividade não mencionado em seguida, não estará coberto por esta apólice para quaisquer despesas médicas de emergência em viagem e outras em que incorra.

Se participar em algum dos desportos ou atividades listados, deverá usar sempre equipamento de segurança apropriado para o referido desporto ou atividade (por exemplo, vestuário de proteção e proteção para a cabeça adequada). **Existe uma exclusão geral ao abrigo da sua apólice conosco para pedidos de indemnização que surjam direta ou indiretamente do facto de se colocar numa situação de perigo desnecessária.** Não pagaremos a sua indemnização se não cumprir esta condição da apólice. Se utilizar um veículo motorizado durante a sua viagem, certifique-se de que tem uma carta de condução válida que lhe permite conduzir o referido veículo.

Rafting em águas escuras enquanto atividade organizada (níveis 1 a 3 apenas); treino de boxe (sem contacto físico); bungee jumping (até um máximo de três saltos por viagem); cicloturismo;

caminhadas ou corridas em montanhas rochosas (entre 2501 e 4000 metros de altitude); caminhadas (entre 2501 e 4000 metros de altitude); treino de artes marciais (sem contacto físico); motociclismo (entre 50cc e 125cc); ciclismo de montanha (exclui corridas de BMX, dentro e fora da estrada ou downhill); caminhadas longas (entre 2501 e 4000 metros de altitude); safari (não organizado no seu país de origem); mergulho (a uma profundidade máxima de 30 metros – consultar nota especial abaixo); trekking (entre 2501 e 4000 metros de altitude), triatlo (exclui IronMan); caminhar (entre 2501 e 4000 metros de altitude).

#### **Nota especial sobre mergulho**

**O mergulho tem cobertura até às profundidades por grau confirmadas na tabelas abaixo. Terá de mergulhar sob a orientação de um guia ou instrutor credenciado. Se for qualificado para a prática e não estiver a mergulhar sozinho, a cobertura é fornecida dentro das diretrizes da agência ou organização de formação ou mergulho relevante, tal como descrito abaixo.**

**Curso PADI Advanced Open Water - 30 metros.**

**Curso BSAC Ocean Diver – 20 metros.**

**Curso BSAC Sports Diver – 30 metros.**

**Curso BSAC Dive Leader – 30 metros.**

Se participar em alguma das atividades de desportos de inverno listadas, deverá usar sempre equipamento de segurança apropriado para essa atividade de desportos de inverno (por exemplo, vestuário de proteção e proteção para a cabeça adequada). **Existe uma exclusão geral ao abrigo da sua apólice conosco para pedidos de indemnização que surjam direta ou indiretamente do facto de se colocar numa situação de perigo desnecessária. Não pagaremos a sua indemnização se não cumprir esta condição da apólice.**

**Atividades de desportos de inverno cobertos por esta apólice: Air boarding (insufláveis para neve); big foot ski; patinagem no gelo; bum boarding; esqui de fundo e esqui nórdico; trenó puxado por cães; esqui em seco; caminhadas sobre glaciares; trenó puxado por cães da raça Husky (atividade organizada e sem competição); karting no gelo; patinagem no gelo; windsurf no gelo; esqui; esqui alpino; esqui fora da pista com guia; esqui em pista; trenó como passageiro puxado por cavalo ou rena; snowboard (em pista apenas); andar em moto de neve; caminhada em raquetes de neve; snow tubing (andar de boia na neve); andar de tobogã; caminhadas de inverno (com utilização de pitões e machados de gelo apenas).**

## Secção 3

**Esta secção de cobertura é opcional e deverá ter pago o prémio para ser protegido pela mesma. O seu certificado de seguro confirmará se tiver adquirido esta cobertura opcional.**

### **Cancelamento e Interrupção de Viagem**

**O que está coberto**

**Se a sua viagem for cancelada ou encurtada por um dos motivos abaixo, pagar-lhe-emos até 2000 € por quaisquer despesas de alojamento e viagem não utilizadas que não poderá recuperar. Cobriremos também outras despesas (por exemplo, despesas de estacionamento ou excursões) que tenha pago ou estejam legalmente contratualizadas a pagar.**

**Motivos para cancelar ou encurtar viagem:**

- 1. Morte, lesão corporal ou doença grave:**
    - a) sua;**
    - b) acompanhante;**
    - c) qualquer pessoa com quem fosse ficar alojado temporariamente, durante a sua viagem;**ou
  - d) parente próximo;**
- 2. Você ou o seu acompanhante foram despedidos.**



3. Você ou o seu acompanhante são membros das forças armadas, polícia, bombeiros, serviços de enfermagem ou ambulâncias, ou funcionários de um departamento do governo e a sua licença autorizada for cancelada por motivos operacionais, desde que não pudesse prever razoavelmente esse cancelamento no momento em que adquiriu este seguro.
4. A polícia solicitou que ficasse em sua casa devido aos danos que a mesma sofreu, causados por incêndio, avião, explosão, tempestade, inundação, abatimento, pessoas mal-intencionadas ou roubo.
5. Condições climáticas adversas que levem as autoridades portuguesas a aconselhar a não viajar ou a que os seus residentes afetados regressem imediatamente a casa.
6. Um desastre natural que leve as autoridades portuguesas a aconselhar a não viajar ou a que os seus residentes afetados regressem imediatamente a casa.
7. Sempre que as autoridades portuguesas, através do “Portal das Comunidades” (<https://www.portaldascomunidades.mne.pt/pt/conselhos-aos-viajantes>), tenham aconselhado o público a não viajar para um país, zona específica ou evento.

** Condições especiais relacionadas com indemnizações**

1. Se não informar o seu agente de viagens, operador turístico, transportadora ou fornecedor de alojamento assim que tenha conhecimento de que   necessário cancelar a sua viagem, pagaremos apenas as despesas de cancelamento que consideremos razoáveis e apropriadas à data em que teve conhecimento de que teria de cancelar a viagem.
2. Se cancelar uma viagem devido a lesões corporais ou doenç  grave, deverá contactar de imediato um médico para obter tratamento ou aconselhamento (ou ambos). Também terá de fornecer um atestado médico de um médico a declarar que a sua lesão corporal ou doenç  grave o impede de viajar na sua viagem marcada.
3. Se tiver de encurtar a sua viagem devido a lesões corporais ou doenç  grave, terá de fornecer imediatamente um atestado médico de um médico a confirmar que necessita regressar a casa antes da data de regresso marcada.

**O que não está coberto**

1. O montante de 100   de franquia por pessoa segura declarante.
2. Qualquer problema de saúde existente.
3. O custo de encargos, taxas e impostos do aeroporto de partida.
4. Quaisquer reclamações que surjam direta ou indiretamente de despedimento causado por ou em resultado de má conduta que levem   demissão, rescisão ou despedimento voluntário ou se tiver sido avisado ou informado sobre o despedimento antes da data de compra deste seguro.
5. Bilhetes de viagem pagos através da utilização de qualquer esquema de recompensa de milhas aéreas.
6. Não pretender viajar, por qualquer motivo.
7. Ter perdido ou não ter os documentos corretos (passaporte, visto, boletim de vacinas, bilhetes de avião, etc.) de que necessita para viajar.
8. Qualquer reclamação devido uma gravidez que não se insira na definição de complicações na gravidez e parto.
9. Qualquer situação mencionada na secção de exclusões gerais.

**Abandono de viagem**



**O que está coberto**

Se a partida do transporte público em que reservou a viagem, de acordo com o seu itinerário de viagem, se atrasar durante pelo menos 12 horas devido a:

1. Greve; ou
2. Ação coletiva; ou
3. Condições climáticas adversas; ou
4. Um desastre natural; ou
5. Avaria mecânica ou falha técnica no transporte público reservado para viajar;

pagar-lhe-emos até 2000 € por despesas de alojamento e viagem não utilizadas que não poderá recuperar e outras despesas que tenha pago ou estejam contratualizadas a pagar se, pelo menos após 12 horas de atraso, decidir abandonar a sua viagem.

**Condições especiais relacionadas com reclamações**

1. Deverá efetuar o check-in de acordo com o **itinerário que lhe foi** fornecido.
2. Deverá obter confirmação por escrito das transportadoras (ou agentes de handling) do número de horas que está atrasado e o motivo do atraso.
3. Deverá manter os termos de contrato do agente de viagens, operador turístico ou transporte público.

**O que não está coberto**

1. **O montante de 100 € de franquia por pessoa segura declarante.**
2. **Reclamações que surjam direta ou indiretamente das seguintes opções:**
  - a) **ocorrência de greve ou ação coletiva ou tornada pública à data de compra deste seguro; ou**
  - b) **retirada de avião ou navio de serviço (temporária ou permanentemente) por recomendação de uma autoridade de aviação, portuária ou organismo similar em qualquer país.**
3. **Qualquer situação mencionada na secção de exclusões gerais.**

### Partida perdida

**O que está coberto**

Pagar-lhe-emos até 2000 € por despesas adicionais razoáveis de viagem e alojamento (apenas dormida) necessárias para chegar ao seu destino ou regressar a casa, se não for possível chegar ao local de onde parte o seu itinerário de viagem reservado para a saída inicial ou chegada final ao seu país de origem devido:

1. **À avaria do transporte público; ou**
2. **O veículo em que viaja avariou ou sofreu um acidente; ou**
3. **Um acidente ou avaria que ocorra mais à frente numa autoestrada ou via rápida e que cause um atraso inesperado ao veículo em que viaja; ou**
4. **Greve, ação coletiva, condições climáticas adversas, ou**
5. **Um desastre natural.**

#### **⚠ Condições especiais relacionadas com indemnizações**

1. Se o seu pedido de indemnização surgir de qualquer atraso numa autoestrada ou via rápida, deverá obter uma confirmação por escrito da polícia ou serviços de assistência rodoviária do local do atraso, o motivo do atraso e por quanto tempo sofreu este atraso.
2. Deverá dar tempo suficiente ao transporte público ou outro meio de transporte para chegar a horas e dirigir-se ao seu ponto de partida.

#### **O que não está coberto**

1. O montante de 100 € de franquia por pessoa segura declarante.
2. Reclamações que surjam direta ou indiretamente das seguintes opções:
  - a) ocorrência de greve ou ação coletiva ou tornada pública à data de compra deste seguro; ou
  - b) o veículo em que viaja sofrer um acidente ou avaria e para o qual não é fornecido um relatório da oficina de reparação.
3. Despesas adicionais em que o operador do transporte público tenha oferecido preparativos de viagem alternativos razoáveis.
4. Qualquer situação mencionada na secção de exclusões gerais.

## Procedimento para reclamações

Sabemos que por vezes e, por muito que tentemos, nem sempre conseguimos resolver as coisas. Se tiver uma reclamação, é importante que saiba que nos empenhamos em oferecer-lhe um nível de serviço e apoio ao cliente excecionais. Queremos saber todos os pormenores sobre a sua reclamação para podermos resolver a situação.

Se tiver uma reclamação sobre a sua apólice de seguro ou processo de venda, contacte-nos através do 707 100 622, ou através do formulário de contacto em [www.universo.pt](http://www.universo.pt), na App Universo ou na Área de Cliente Universo Online.

Se tiver uma reclamação sobre a forma como a sua reclamação foi tratada, contacte: [complaints@servisegur.pt](mailto:complaints@servisegur.pt)

Se ainda não estiver satisfeito após seguir os procedimentos anteriores, poderá contactar a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões - [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)

## Aviso de proteção de dados

Mantemos os seus dados pessoais em conformidade com as leis de proteção de dados relevantes.

Para gerir a sua apólice, recolhemos e utilizamos informações sobre si que nos forneceu. Este aviso aplica-se a qualquer pessoa segura ao abrigo desta apólice de seguro de viagem e cujos dados pessoais poderemos tratar com o objetivo de fornecer seguros e serviços relacionados.

Os seus dados pessoais podem ser utilizados para gerir a sua apólice, incluindo tomada de decisões sobre a cobertura fornecida, subscrição, tratamento e tratamento de reclamações. Os seus dados pessoais podem ser utilizados para outros assuntos relacionados com o serviço de apoio ao cliente, análise, tratamento de sinistros e deteção e prevenção de crime. Poderemos transmitir as suas informações a seguradoras ou resseguradoras para fins de fornecimento e reclamações ou outros prestadores de serviços que utilizamos para cumprir o seu contrato de seguro.

Poderemos enviar os seus dados pessoais, de forma confidencial, a empresas a agir segundo as nossas instruções para tratamento. Isto poderá significar enviar informações para países fora da União Europeia ou do Espaço Económico Europeu, que poderão não ter o mesmo nível de legislação de privacidade que na União Europeia ou no Espaço Económico Europeu. Quando nós fazemos isto, nós iremos assegurar que transferimos a informação de forma segura e de acordo com os requisitos regulamentares. Através da sua compra desta apólice de seguro, você concorda com o uso dos seus dados pessoais.

Ao adquirir esta apólice de seguro, concorda com a nossa utilização dos seus dados pessoais.

Existem vários direitos relacionados com os dados pessoais que mantemos sobre si, incluindo o direito de corrigir quaisquer dados que não sejam exatos, o direito de nos pedir para ver os dados ou o direito de nos pedir para apagar ou limitar o seu uso (se não existir nenhum interesse legítimo contraditório).

Este aviso explica determinados aspetos de como utilizamos os seus dados e os direitos que tem em relação aos seus dados pessoais. Poderá obter mais informações sobre como utilizamos os seus dados lendo a nossa política de privacidade na íntegra. Poderá solicitar uma cópia da nossa política de privacidade completa por e-mail para [referrals@white-horse.ie](mailto:referrals@white-horse.ie)

Os seus dados serão tratados de acordo com a nossa política de privacidade.

# Seguro de viagem

## Documento de informação sobre produtos de seguros

White Horse Insurance Ireland dac

Companhia de seguros autorizada pelo Central Bank of Ireland, autorização número C33607

Sede social: Rineanna House, Shannon Free Zone, Shannon, Co. Clare, Ireland.

Produto: Proteção Viagem  
- viagem única

Este documento pretende fornecer um resumo da cobertura principal e das respetivas exclusões da sua apólice de seguro. Apenas fornece informações gerais. Receberá também uma cópia de todas as informações pré-contratuais e contratuais, incluindo todos os termos e condições da sua cobertura.

### Qual é o tipo de seguro?

Esta é uma apólice de seguro de viagem que fornece cobertura para cada pessoa segura, tal como descrito na secção seguinte "O que está coberto".



#### Que riscos são segurados?

- ✓ Despesas médicas de emergência em viagem e outras: Se ficar doente ou sofrer uma lesão durante a sua viagem, pagar-lhe-emos até 5 000 000 € pelas suas despesas médicas de emergência e custos de transporte.
- ✓ Tratamento dentário de emergência em viagem: Pagar-lhe-emos até 1000 € por tratamento dentário de emergência para alívio imediato da dor dos dentes naturais. Despesas adicionais de viagem e alojamento: Se ficar doente ou sofrer uma lesão durante a sua viagem, pagar-lhe-emos até 5 000 000 € por despesas adicionais de viagem e alojamento que possa incorrer.
- ✓ Despesas de funeral em viagem: Se falecer durante a sua viagem, pagaremos até 15 000 € pelas despesas de funeral no estrangeiro.
- ✓ Repatriamento do corpo: Se falecer durante a sua viagem, pagaremos até 5 000 000 € pelo repatriamento do seu corpo a casa.
- ✓ Bagagem: Se a sua bagagem for perdida, roubada ou danificada durante a sua viagem, pagar-lhe-emos até 1500 € por estes itens. O valor máximo que receberá por um objeto único, objetos de valor e/ou dispositivos é de 400 €.

- ✓ Coberturas opcionais  
As coberturas opcionais não se encontram incluídas na cobertura principal. Deverá pagar um prémio adicional para ser abrangido por estas coberturas e todas as coberturas adicionais que adquirir serão refletidas no seu certificado de seguro.

#### Secção 2

- ✓ Desportos de inverno e desportos e atividades não convencionais: Se participar numa atividade de desportos de inverno específica ou em algum desporto ou atividade não convencional (conforme definido), pagar-lhe-emos:
- ✓ Despesas médicas de emergência em viagem e outras: Se ficar doente ou sofrer uma lesão durante a sua viagem, pagar-lhe-emos até 5 000 000 € pelas suas despesas médicas de emergência e custos de transporte.
- ✓ Tratamento dentário de emergência em viagem: Pagar-lhe-emos até 1000 € por tratamento dentário de emergência para alívio imediato da dor dos dentes naturais. Despesas adicionais de viagem e alojamento: Se ficar doente ou sofrer uma lesão durante a sua viagem, pagar-lhe-emos até 5 000 000 € por despesas adicionais de viagem e alojamento que possa incorrer.
- ✓ Despesas de funeral em viagem: Se falecer durante a sua viagem, pagaremos até 15 000 € pelas despesas de funeral no estrangeiro.
- ✓ Repatriamento do corpo: Se falecer durante a sua viagem, pagaremos até 5 000 000 € pelo repatriamento do seu corpo a casa.

#### Secção 3

- ✓ Cancelamento de viagem: Se cancelar a sua viagem, pagar-lhe-emos até 2000 € pelas despesas de alojamento e viagem que não consiga recuperar diretamente. Encurtar viagem: Se tiver de encurtar a sua viagem, pagar-lhe-emos até 2000 € pelas despesas de alojamento e viagem que não consiga recuperar diretamente.
- ✓ Abandono de viagem: Se a partida do transporte público em que reservou a viagem se atrasar durante mais de 12 horas, pagar-lhe-emos até 2000 € pelas despesas de alojamento e viagem que não consiga recuperar diretamente, se decidir abandonar a sua viagem.
- ✓ Partida perdida: Se perder a sua saída inicial ou a chegada final a casa, pagar-lhe-emos até 2000 € por despesas adicionais de viagem e/ou alojamento que possa incorrer para poder realizar a sua viagem ou regressar a casa.



#### Que riscos não são segurados?

- ✗ A franquia da apólice. Ao abrigo desta apólice de seguro, o montante é de 100 € de franquia por pessoa segura, por secção de cobertura e por sinistro.
- ✗ Apólices adquiridas oito (8) horas depois de chegar ao estrangeiro.
- ✗ Qualquer problema de saúde existente.
- ✗ Cobertura para desportos de inverno e desportos e atividades não convencionais, exceto se tiver adquirido a cobertura da Secção 2.
- ✗ Cobertura para cancelamento de viagem, encurtar viagem, abandono de viagem ou partida perdida, exceto se tiver adquirido a cobertura da Secção 3.
- ✗ Exposição a perigos desnecessários.
- ✗ Bagagem, dispositivos ou objetos de valor deixados desacompanhados.
- ✗ Quaisquer reclamações relacionadas com consumo excessivo, abuso ou dependência de álcool.
- ✗ Quaisquer circunstâncias de que tinha conhecimento no momento de aquisição desta apólice que resulte num pedido de indemnização.
- ✗ Viajar para um país, zona específica ou evento para o qual as autoridades portuguesas, através do "Portal das Comunidades" ([www.portaldascomunidades.mne.pt/ptconselhos-asos-viajantes](http://www.portaldascomunidades.mne.pt/ptconselhos-asos-viajantes)), tenham aconselhado o público a não viajar.
- ✗ Qualquer pedido de indemnização relativa a dispositivos com idade superior a quatro (4) anos à data da viagem.



#### Há alguma restrição da cobertura?

- ! Esta apólice está disponível apenas para residentes permanentes em Portugal.
- ! A cobertura não está disponível para pessoas com idade igual ou superior a 71 anos no momento de aquisição deste seguro.
- ! Não poderá realizar a viagem especificamente para receber tratamento médico ou se tiver conhecimento de que necessitará tratamento médico durante a sua viagem.
- ! As durações de viagem estão limitadas aos períodos máximos de duração.
- ! Os limites financeiros e as franquias aplicam-se a secções de cobertura individuais.

# Seguro de viagem

## Documento de informação sobre produtos de seguros

White Horse Insurance Ireland dac

Companhia de seguros autorizada pelo Central Bank of Ireland, autorização número C33607

Sede social: Rineanna House, Shannon Free Zone, Shannon, Co. Clare, Ireland.

Produto: Proteção Viagem  
- viagem única



### Onde estou coberto?

A cobertura é fornecida para viagens para todo o mundo, exceto se viajar para um país, zona específica ou evento para o qual as autoridades portuguesas, através do "Portal das Comunidades" ([www.portaldascomunidades.mne.pt/ptconselhos-asos-viajantes](http://www.portaldascomunidades.mne.pt/ptconselhos-asos-viajantes)), tenham aconselhado o público a não viajar. Cada viagem deve começar e terminar em Portugal durante o período do seu seguro.

- Em caso de sinistro, deverá notificar o departamento de indemnizações o quanto antes.
- Deverá contactar o serviço de assistência de emergência se for internado num estabelecimento hospitalar.
- Ao abrigo da maioria das secções, será responsável pelo pagamento do primeiro montante de qualquer pedido de indemnização por sinistro e por secção para cada pessoa segura. Este montante é designado franquia.



### Quando e como devo pagar?

Poderá adquirir esta cobertura online ou por telemóvel. Poderá adquirir esta cobertura antes da partida para a sua viagem ou no prazo de oito (8) horas depois de chegar ao estrangeiro. O pagamento poderá ser efetuado por cartão de débito ou crédito.



### Como posso rescindir o contrato?

Poderá cancelar esta apólice e receber o reembolso total num prazo de 14 dias após o seu pagamento, desde que não tenha viajado, não tenha efetuado um pedido de indemnização nem tenha conhecimento de qualquer razão para apresentar um, através do formulário de contacto em [www.universo.pt](http://www.universo.pt), na App Universo ou na Área de Cliente Universo Online.

Também poderá cancelar este seguro fora do prazo de 14 dias supramencionado, apesar de não receber qualquer reembolso do prémio que tenha pago.



### Quando começa e acaba a cobertura?

A cobertura começa quando a sua viagem começa. Todas as coberturas terminarão quando regressar a casa ou quando a sua viagem atingir a data de fim no seu certificado de seguro, o que ocorrer primeiro.

Ao abrigo da Secção 3 (cobertura opcional), a cobertura de cancelamento começa quando adquire a apólice ou no momento de reserva da sua viagem (o que ocorrer mais tarde) e termina na data de partida da sua viagem ou na data de validade, tal como indicado no seu certificado de seguro.

## **INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS DA SFS – GESTÃO E CONSULTORIA, S.A.**

Nos termos do Artigo 31.º do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, a SFS – Gestão e Consultoria, S.A., com sede no Lugar do Espido, Via Norte, 4470 - 177 Maia, mediador inscrito desde 02/03/2018 na categoria de Agente de Seguros junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob o n.º 418459513/3, verificável em [www.asf.pt](http://www.asf.pt), com autorização para exercer atividade nos Ramos Vida e Não-Vida, informa que:

- a) Atua em nome e por conta do Segurador White Horse Insurance Ireland dac, entidade que garante os riscos cobertos pelo contrato de seguro;
- b) Nos termos de tal acordo entre as partes, está autorizada a receber prémios para serem entregues ao Segurador e a celebrar contratos em nome e por conta deste, não assumindo qualquer obrigação de distribuição exclusiva;
- c) Não presta aconselhamento, sendo que a sua intervenção não se esgota com a celebração do contrato de seguro, envolvendo a prestação de assistência ao longo do período de vigência do mesmo;
- d) A sua remuneração pelos serviços prestados é feita sob a forma de comissão paga pelo Segurador, integrante dos prémios de seguro, sendo fornecida informação sobre a mesma quando solicitada;
- e) Sem prejuízo do recurso aos mecanismos judiciais e extrajudiciais de resolução de litígios, assiste o direito aos tomadores de seguros ou outras partes interessadas a apresentarem reclamações junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, no Livro de Reclamações da SFS – Gestão e Consultoria, S.A., ou através do e-mail [clienteuniverso@sonae.pt](mailto:clienteuniverso@sonae.pt).