



Conheça o seu seguro

ARAG - Seguro de Cancelamento de Reservas Ampliada



Condições Gerais

Este contrato de seguro é regido pelo que é acordado nas presentes Condições Gerais e nas Condições Particulares da apólice, em conformidade com as disposições da Lei 50/1980, de 8 de outubro, sobre contratos de seguro, e da Lei 20/2015, de 14 de julho, sobre a regulamentação, supervisão e solvência das companhias de seguros e resseguros.



Definições que interessa conhecer

Seguradora

ARAG S.E., Sucursal en España, que assume o risco definido na apólice.

Tomador do seguro

A pessoa singular ou coletiva que celebra este contrato com a SEGURADORA, e a quem correspondem as obrigações decorrentes do mesmo, exceto aquelas que, pela sua natureza, devem ser cumpridas pelo SEGURADO.

Segurado

A pessoa singular que, na ausência do TOMADOR, assume as obrigações decorrentes do contrato.

Apólice

O documento contratual que contém as Condições Reguladoras do Seguro. As Condições Gerais, as Condições Particulares que individualizam o risco, e os suplementos ou apêndices que são emitidos para o completar ou modificar, fazem parte integrante do mesmo.

Prémio

O preço do seguro. O recibo deve também conter as sobretaxas e impostos legalmente aplicáveis.

Familiares

Serão considerados como familiares do segurado, o seu cônjuge ou companheiro ou pessoa que, como tal, vive permanentemente com o segurado e os ascendentes ou descendentes de primeiro ou segundo grau de consanguinidade (pais, filhos, avós, netos), irmãos ou irmãs, cunhados ou cunhadas, genros, noras ou sogros de ambos.

Índice

1. Objeto do seguro
2. Segurados
3. Validade no tempo
4. Âmbito territorial
5. Pagamento de prémios
6. Informação sobre o risco
7. Garantias cobertas
8. Exclusões
9. Limites
10. Declaração de um sinistro
11. Disposições adicionais
12. Subrogação
13. Prescrição
14. Indicação
15. Queixas e reclamações

1. Objeto do seguro

A ARAG cobre, até ao limite indicado nas **Condições Particulares e sob reserva das exclusões mencionadas nas presentes Condições Gerais**, o Segurado que se desloque no âmbito territorial coberto, que terá direito às diferentes prestações de assistência detalhadas no artigo relativo às garantias.

3. Segurados

O Segurado é a pessoa singular identificada nas Condições Particulares da apólice e os acompanhantes identificados na mesma reserva de hotel.

3. Validade no tempo

A apólice tem de ser contratada antes do início da viagem.

A duração temporal da cobertura corresponde à duração especificada nas Condições Particulares.

4. Âmbito territorial

As garantias descritas nesta apólice são válidas para os eventos que ocorram em Espanha.

5. Pagamento de prémios

O tomador do seguro é obrigado a pagar o prémio quando o contrato é formalizado. Os prémios subsequentes devem ser pagos nas datas de vencimento correspondentes.

Se nas Condições Particulares não for especificado outro local para o pagamento do prémio, o prémio deve ser pago na morada do Tomador do seguro.

Em caso de não pagamento do prémio, no caso da primeira anuidade, os efeitos da cobertura não se iniciam e a Seguradora pode rescindir ou exigir o pagamento do prémio acordado. O não pagamento das anuidades sucessivas levará

à suspensão das garantias da apólice um mês após a sua data de vencimento. **Em qualquer caso, a cobertura produzirá efeitos 24 horas após o dia em que o Segurado pagar o prémio.**

6. Informação sobre o risco

O Tomador do Seguro tem o dever de declarar à ARAG, antes da formalização do contrato, todas as circunstâncias conhecidas que possam influenciar a avaliação do risco, de acordo com o questionário que lhe foi submetido. Será exonerado deste dever se a ARAG não apresentar um questionário ou quando, mesmo que apresentado, as circunstâncias em questão possam influenciar a avaliação do risco e não estejam incluídas no questionário.

A Seguradora pode cancelar o contrato no prazo de um mês após tomar conhecimento da reserva ou inexactidão da declaração do Tomador do Seguro.

Durante a vigência do contrato, o Segurado deve notificar à Seguradora, logo que possível, qualquer alteração dos fatores e circunstâncias declarados no questionário referido neste artigo que agravem o risco e sejam de tal natureza que, se tivessem sido conhecidos pela Seguradora no momento da celebração do contrato, não teria sido celebrado ou teria sido celebrado em condições mais onerosas.

Se for conhecido um agravamento do risco, a ARAG pode, no prazo de um mês, propor a alteração do contrato ou proceder à sua rescisão.

No caso de uma diminuição do risco, o Segurado tem direito a uma redução do montante do prémio na proporção correspondente a partir da próxima anuidade.

6. Garantias

Em caso de sinistro coberto por esta apólice, a ARAG, logo que seja informada, procederá em

conformidade com o procedimento previsto no Artigo 10, assegura a prestação dos seguintes serviços:

7.1 Despesas de cancelamento

A ARAG garante até ao limite máximo por reserva de hotel, cujo montante está indicado nas Condições Particulares do presente contrato, e sujeito às exclusões mencionadas nas presentes Condições Gerais, o reembolso das despesas de cancelamento da viagem que lhe sejam cobrados por aplicação das condições gerais de venda do HOTEL, desde que cancele a viagem antes do início da mesma e por uma das seguintes causas ocorridas após a subscrição da apólice de seguro:

1- Devido a morte, hospitalização por pelo menos uma noite, doença grave ou acidente corporal grave:

a) Do Segurado ou de um dos seus familiares, entendidos como tal de acordo com o disposto nas Condições Gerais da Apólice.

b) De qualquer um dos familiares, do cônjuge ou companheiro de união de facto ou pessoa que como tal viva permanentemente com a pessoa segura, entendendo-se por familiares os estabelecidos nas Condições Gerais da Apólice.

c) Da pessoa responsável, durante a viagem do Segurado, pela guarda, na residência habitual, de filhos menores ou deficientes.

d) Do substituto direto do Segurado, no exercício da sua profissão, desde que essa circunstância o impeça de realizar a viagem por exigência da Empresa da qual é funcionário.

Em relação ao Segurado, entende-se por "**Doença Grave**" uma alteração do estado de saúde que implique a hospitalização ou a necessidade de permanecer de cama, **nos 7 dias anteriores à viagem, ou que impossibilite, do ponto de vista médico, o início da viagem na data prevista.**

Por "**Acidente grave**" entende-se um dano corporal, não intencional por parte da vítima,

resultante da ação súbita de uma causa exterior e que, segundo o parecer de um profissional de saúde, impossibilite o Segurado de iniciar a viagem na data prevista ou implique um risco de morte para qualquer um dos membros da família acima mencionados.

Quando a doença afetar uma das pessoas acima mencionadas, que não o Segurado, é considerada grave **se implicar a hospitalização durante, pelo menos, uma noite ou a necessidade de permanecer de cama durante um período de, pelo menos, 3 dias, ou se implicar um risco de morte iminente.**

2- Citação do Segurado como parte, testemunha ou jurado num tribunal civil, penal ou do trabalho.

3- A convocação como membro de uma mesa de voto para eleições estatais, regionais ou municipais.

4- Prestação de provas em concursos oficiais organizados por um organismo público após a subscrição da apólice de seguro. Esta apresentação pode ser efetuada quer como candidato, quer como membro do júri.

5- Danos graves causados por incêndio, explosão, roubo ou pela força da natureza, na sua residência principal ou secundária, ou nas suas instalações profissionais, se o segurado exercer uma profissão liberal ou dirigir uma empresa e a sua presença for imperativamente necessária.

6- Por despedimento do Segurado do seu emprego. Esta garantia não entra em vigor, em caso algum, devido à rescisão do contrato de trabalho, à demissão voluntária ou à não passagem do período experimental. Em qualquer caso, a apólice de seguro deve ter sido subscrita antes da comunicação escrita da Empresa ao trabalhador.

7- A incorporação num novo emprego, numa empresa diferente daquela em que o trabalho foi efetuado, com um contrato de trabalho **superior a seis meses e desde que a incorporação ocorra após o registo da viagem e, portanto, a subscrição do Seguro.**

8- Declaração de rendimentos feita em paralelo, efectuada pelo Ministério da Economia e das Finanças, que resulte num montante a pagar pelo segurado **superior a 600 €**.

9- Ato de pirataria aérea, terrestre ou naval que impossibilite o início da viagem do segurado nas datas previstas.

10- Pedido de intervenção cirúrgica do segurado, bem como exames médicos prévios a essa intervenção. (Incluindo o transplante de órgãos como recetor ou dador).

11- Pedido de exames médicos da pessoa segurada ou de familiares de primeiro ou segundo grau, efetuados pelo Serviço de Saúde Pública em caso de urgência, desde que justificados pela gravidade do caso.

12- Complicações graves do estado de gravidez que, por prescrição médica, obriguem a segurada, o seu cônjuge, o seu companheiro de união de facto ou a pessoa que com ele coabite de forma permanente a repousar ou a ser hospitalizado, desde que essas complicações tenham ocorrido após a subscrição da apólice e ponham em sério risco a continuidade ou o desenvolvimento necessário da referida gravidez.

13- Parto prematuro da segurada

14- Detenção policial do segurado, ocorrida após a subscrição do seguro, coincidente com as datas da viagem.

15- Citação judicial para um processo de divórcio que ocorra após a assinatura da viagem e coincida com a data da viagem.

16- Pedido urgente de incorporação nas forças armadas, na polícia ou nos serviços de bombeiros, desde que a notificação da incorporação seja efetuada após a subscrição do seguro.

17- Quarentena médica na sequência de um acontecimento accidental.

18- Pedido inesperado para transplante de órgãos de:

- O Segurado ou um familiar
- O acompanhante do Segurado inscrito na mesma reserva e igualmente segurado.

19- Assinatura de documentos oficiais nas datas da viagem, exclusivamente perante a Administração Pública.

20- Entrega de uma criança em processo de adoção, coincidindo com as datas previstas para a viagem.

21- A declaração oficial de zona catastrófica no local de residência do SEGURADO ou no local de destino da viagem. A declaração oficial de uma zona de catástrofe no local de trânsito para o destino está igualmente coberta, desde que seja a única forma de chegar ao destino.

22- Declaração judicial de suspensão de pagamento de uma empresa que impeça o SEGURADO de exercer a sua atividade profissional.

23- Roubo de documentos ou bagagem que impossibilite o início da viagem do SEGURADO.

24- Cancelamento da pessoa que deve acompanhar o Segurado na viagem, inscrita ao mesmo tempo que o Segurado e segurada pelo mesmo contrato, desde que o cancelamento se deva a uma das causas acima enumeradas e que, em consequência, o Segurado tenha de viajar sozinho.

25- Anulação de um familiar do segurado que o acompanhe na viagem, inscrito ao mesmo tempo que o Segurado, e coberto por este mesmo contrato, desde que a anulação se deva a uma das causas acima indicadas.

26- Desistência da viagem pelo Segurado se o meio de transporte sofrer um atraso superior a 24 horas, de tal modo que o objetivo da viagem não possa ser realizado, ou se tiver decorrido mais de metade da duração da viagem. As despesas de cancelamento são reembolsadas **se não tiverem sido pagas antecipadamente pela transportadora.**

No caso de, por qualquer um dos motivos indicados na presente secção DESPESAS DE CANCELAMENTO DA VIAGEM, o Segurado proceder a uma alteração das datas da sua reserva, as despesas suplementares resultantes dessa alteração ficam **exclusivamente cobertas quando o seu montante não for superior ao da penalização que teria sido aplicada em caso de cancelamento da reserva.**

Em todo o caso, é indispensável que esta garantia tenha sido subscrita e comunicada à ARAG no momento da reserva.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DA GARANTIA DAS DESPESAS DE CANCELAMENTO DA VIAGEM:

Para além do que está indicado na secção "Exclusões" das presentes Condições Gerais do seguro, não são garantidas as anulações de viagens com origem em:

A) Um tratamento estético, cura, contraindicação para viagens aéreas, ausência ou contraindicação de vacinação, impossibilidade de seguir o tratamento médico preventivo recomendado em certos destinos, interrupção voluntária da gravidez, alcoolismo, consumo de drogas e narcóticos, a menos que estes tenham sido prescritos por um médico e sejam consumidos da forma indicada.

B) Doenças psíquicas, mentais ou nervosas e depressões sem hospitalização ou que justifiquem uma hospitalização inferior a sete dias. Doenças crónicas ou doenças pré-existentes, bem como as suas consequências.

C) Doenças em tratamento ou sob cuidados médicos nos 30 dias anteriores à data de reserva da viagem e à data de inclusão no seguro.

D) Participação em apostas, concursos, competições, duelos, crimes, brigas, exceto em casos de legítima defesa.

E) Epidemias, pandemias, tanto no país de origem como no país de destino da viagem, exceto em caso de DOENÇA GRAVE ao abrigo

da Causa 1 do Artigo 7.1 Despesas de Cancelamento da Viagem, de:

- **O Segurado**
- **Os Familiares até ao primeiro grau que se encontrem na mesma reserva que o Segurado.**

F) Quarentena médica, poluição e catástrofes naturais tanto no país de origem como no país de destino da viagem.

G) Guerra (civil ou estrangeira), declarada ou não declarada, motins, movimentos populares, atos de terrorismo, qualquer efeito de uma fonte de radioatividade, bem como o desrespeito consciente das proibições oficiais.

H) Não apresentação, por qualquer motivo, de documentos de viagem essenciais, tais como passaportes, vistos, bilhetes, cartões de vacinação ou certificados de vacinação.

I) Atos maliciosos, bem como lesões autoprovocadas intencionalmente, suicídio ou tentativa de suicídio.

7.2 Perda de serviços contratados

Em caso de atraso do transporte aéreo no qual o segurado tem uma reserva de voo confirmada, devido a falha técnica, mau tempo ou catástrofes naturais, intervenção das autoridades ou de outras pessoas pela força, ou qualquer outra causa de força maior, a ARAG reembolsará o custo da primeira noite não usufruída no hotel e cujo custo teve de ser suportado pelo segurado.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DA GARANTIA DAS DESPESAS DE CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:

Para além do que está indicado na secção "Exclusões" das presentes Condições Gerais do seguro, não se garante a perda de serviços contratados no caso de:

a) Os sinistros causados por dolo do Segurado, do Tomador do seguro ou das pessoas que viajam com o Segurado.

b) Os sinistros causados por radiações resultantes da transformação ou desintegração nuclear ou por radioatividade, bem como os danos causados por agentes biológicos ou químicos.

c) As despesas de restaurante e outras atividades ou serviços contratados com o hotel, exceto os cobertos pela apólice.

d) Situações de conflitos sociais (tais como greves, bloqueios, manifestações, sabotagens, restrições à liberdade de circulação, atos de terrorismo, guerra)

8. Exclusões

As garantias acordadas não incluem:

a) Acontecimentos causados voluntariamente pelo Segurado ou aqueles em que há conduta dolosa ou negligência grosseira por parte do Segurado.

b) Doenças, doenças crónicas, congénitas e/ou pré-existentes, bem como as suas consequências, sofridas pelo Segurado antes do início da viagem ou no momento da subscrição do seguro, exceto as expressamente cobertas.

c) A morte por suicídio ou lesão ou doença resultante da tentativa ou intencionalmente causada pelo Segurado a si próprio, e as resultantes da atividade criminal do Segurado.

d) Doenças ou condições patológicas causadas pela ingestão de álcool, drogas psicotrópicas, alucinógenos ou qualquer droga ou substância de características semelhantes.

e) Tratamentos estéticos e o fornecimento ou reposição de aparelhos auditivos, lentes de contacto, óculos, órteses e próteses em geral, bem como despesas decorrentes do parto ou

da gravidez e qualquer tipo de doença mental.

f) Lesões ou doenças resultantes da participação do Segurado em apostas, competições ou eventos desportivos, a prática de esqui e qualquer outro tipo de desportos de inverno ou de aventura (incluindo caminhadas, trekking e atividades similares), e o salvamento de pessoas no mar, nas montanhas ou em zonas desertas.

g) Os casos direta ou indiretamente decorrentes de acontecimentos causados por energia nuclear, radiação radioativa, catástrofes naturais, atos de guerra, distúrbios ou atos terroristas, exceto nos casos expressamente previstos na garantia do artigo 7.2 Perda de serviços contratados.

h) Os sinistros que ocorram em países que durante a viagem ou deslocação do Segurado se encontrem em estado de guerra ou de sítio, insurreição ou conflito bélico de qualquer tipo ou natureza, mesmo quando tal não tenha sido oficialmente declarado. Estas zonas podem ser identificadas quando o Ministério dos Negócios Estrangeiros tiver emitido uma recomendação de não viajar por razões de segurança.

9. Limites

A ARAG assumirá as despesas acima mencionadas, dentro dos limites estabelecidos e até ao montante máximo contratado para cada caso. No caso de eventos que tenham a mesma causa e tenham ocorrido ao mesmo tempo, serão considerados como um único sinistro.

A ARAG é obrigada a pagar a prestação, **exceto se o sinistro tiver sido causado por má-fé do Segurado.**

Nas garantias que envolvem o pagamento de um montante líquido em dinheiro, a ARAG é obrigada a pagar a indemnização no final das investigações e peritagens necessárias para estabelecer a existência do sinistro. Em qualquer caso, a ARAG

pagará, no prazo de 40 dias a contar da receção da declaração da reclamação, o montante mínimo do que lhe possa dever, de acordo com as circunstâncias conhecidas. Se, no prazo de três meses a contar da data da ocorrência do sinistro, a ARAG não tiver efetuado a referida indemnização por motivo que não lhe seja justificado ou imputável, a indemnização será acrescida de uma percentagem equivalente à taxa de juro legal em vigor na altura, acrescida, por sua vez, de 50%.

10. Declaração de um sinistro

Em caso de sinistro que possa dar origem às prestações cobertas, **o Segurado deve, sem falta, contactar o serviço telefónico de emergência criado pela ARAG, indicando o nome do Segurado, o número da apólice, o local e o número de telefone onde se encontra e o tipo de assistência de que necessita.** Em caso de impossibilidade, o Segurado pode solicitar à Seguradora o reembolso dos custos das chamadas realizadas para a Seguradora, desde que tal seja devidamente documentado e justificado.

Se, de má fé, o Segurado prestar falsas declarações, exagerar o montante do prejuízo, tentar destruir ou fazer desaparecer bens que existiam antes do sinistro, ocultar ou remover a totalidade ou parte dos bens seguros, utilizar documentos falsos para o justificar ou utilizar métodos fraudulentos, perde todo o direito à indemnização do sinistro.

10. Disposições adicionais

A **ARAG não assumirá qualquer obrigação relacionada com serviços que não lhe tenham sido solicitados ou que não tenham sido realizados com o seu acordo prévio**, exceto em casos de força maior devidamente justificados.

Quando não for possível à Seguradora intervir diretamente na prestação dos serviços, esta será obrigada a reembolsar ao Segurado as despesas devidamente acreditadas decorrentes de tais serviços, num prazo máximo de 40 dias a contar da apresentação dos mesmos.

Em qualquer caso, a Seguradora reserva-se o direito de solicitar ao Segurado a apresentação de documentos ou provas razoáveis a fim de tornar efetivo o pagamento da prestação solicitada.

12. Subrogação

Até ao montante das somas desembolsadas em cumprimento das obrigações decorrentes desta apólice, a ARAG será automaticamente subrogada nos direitos e ações que possam corresponder ao Segurado ou aos seus herdeiros, bem como a outros beneficiários, contra terceiros, pessoas singulares ou coletivas, em consequência do prejuízo que causou a assistência prestada.

Em particular, este direito pode ser exercido pela Seguradora contra empresas de transporte terrestre, fluvial, marítimo ou aéreo, no que respeita à restituição total ou parcial do custo dos bilhetes não utilizados pelos Segurados.

13. Prescrição

As ações decorrentes do contrato de seguro prescrevem no prazo de dois anos, no caso de seguro de danos, e no prazo de cinco anos, no caso de seguro de pessoas.

14. Indicação

Se o conteúdo desta política for diferente do conteúdo da proposta de seguro ou das cláusulas acordadas, o Tomador do seguro pode apresentar queixa à Companhia no prazo de um mês a contar da entrega da apólice, a fim de retificar a divergência existente. Uma vez decorrido este período sem que a reclamação tenha sido feita aplicam-se as disposições da apólice.



Em qualquer caso, a ARAG reserva-se o direito de solicitar ao Segurado a apresentação de documentos ou provas razoáveis a fim de tornar efetivo o pagamento da prestação solicitada.

15. Queixas e reclamações

A ARAG S.E., Sucursal en España tem um Departamento de Apoio ao Cliente (c/ Roger de Flor, 16, 08018 - Barcelona, e-mail: dac@arag.es, web: www.arag.es) para atender e resolver as queixas e reclamações apresentadas pelos seus segurados, relacionadas com os seus interesses e direitos legalmente reconhecidos, que serão atendidas e resolvidas no prazo máximo de um mês a partir da sua apresentação.

Em caso de desacordo com a resolução adotada pelo Departamento de Apoio ao Cliente, ou se o período de um mês tiver decorrido sem resposta, o reclamante pode contactar o Serviço de Reclamações da Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões (Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid, telefone: 952 24 99 82, web: www.dgsfp.mineco.es).