

Condições de seguro para o seguro viagem

VB-RKS 2024 (SKG27-D)

O âmbito da cobertura do seguro é definido na apólice de seguro, em eventuais acordos escritos separados, nas presentes condições de seguro e nas disposições legais da República Federal da Alemanha.

Somos a HanseMerkur Reiseversicherung AG, com sede em Hamburgo. O tomador do seguro é o organizador ou outra instituição que celebrou o contrato de seguro conosco. É a pessoa segurada desde que esteja incluída no contrato de seguro do tomador do seguro. Nas presentes condições de seguro, referimo-nos a esta como "você". As presentes condições de seguro aplicam-se ao tomador do seguro e à pessoa segurada.

As suas condições de seguro são compostas por 4 secções.

Na Secção I, encontrará, nomeadamente, explicações sobre o grupo de pessoas seguradas, os prazos de celebração e o pagamento do prémio.

A Secção II contém o âmbito das prestações do seguro.

A secção III contém um extrato da lei alemã relativa aos contratos de seguro (VVG).

Encontrará explicações sobre o seguro de viagem na Secção IV.

Conteúdo

Secção I - regulamentos gerais.....	3
1 A cobertura de seguro.....	3
1.1 Para quem existe cobertura de seguro?.....	3
1.2 Quando começa a cobertura de seguro?.....	3
1.3 Quando termina a cobertura de seguro?.....	3
1.4 A que viagens se aplica a cobertura de seguro?.....	3
2 Informações gerais sobre pagamentos de compensação e a legislação aplicável.....	3
2.1 Quando pagamos a compensação?.....	3
2.2 Qual a lei aplicável ao contrato de seguro?.....	4
2.3 Quando expiram as suas reclamações?.....	4
2.4 Qual é o tribunal competente?.....	4
2.5 Em que formato deve apresentar-nos uma declaração?.....	4
3 Restrições da cobertura de seguro.....	4
4 Informações gerais em caso de sinistro.....	4
4.1 A quem você pode denunciar um sinistro?.....	4
4.2 Que obrigações gerais tem no caso de um sinistro?.....	4
4.3 Quais são as consequências legais em caso de incumprimentos do dever (incumprimento das obrigações)?.....	4
Secção II – Regulamentos para os seguros individuais.....	4
RRV – Seguro de cancelamento de viagem.....	4
1 Regras gerais de cobertura de seguros.....	4
1.1 Que despesas estão cobertas?.....	4
1.2 Quem é considerado como pessoa de risco?.....	5
1.3 Que protecção adicional tem ao reservar uma tarifa para viagens de barco?.....	5
1.4 Em que casos se aplica a franquia?.....	5
2 Quando se verifica um sinistro?.....	5
3 Que restrições da cobertura do seguro devem ser observadas?.....	6
3.1 Reações psicológicas.....	6
3.2 Guerra e outros eventos.....	6
4 O que deve ter em conta em caso de sinistro (obrigações)?.....	6
4.1 Cancelamento imediato.....	6
4.2 Comprovativos do montante do sinistro.....	6
4.3 Comprovativos de eventos segurados.....	6
4.4 Consequências de incumprimentos.....	6
UG – Seguro de interrupção de viagem.....	6
1 Regras gerais de cobertura de seguros.....	6
1.1 Que despesas estão cobertas?.....	6
1.2 Quem é considerado como pessoa de risco?.....	7
1.3 Em que casos se aplica a franquia?.....	7
2 Quando se verifica um sinistro?.....	7
3 Que restrições da cobertura do seguro devem ser observadas?.....	7
3.1 Reações psicológicas.....	7

3.2	Guerra e outros eventos.....	7
4	O que deve ter em conta em caso de sinistro (obrigações)?.....	7
4.1	Comprovativos do montante do sinistro.....	7
4.2	Comprovativos de eventos segurados.....	7
4.3	Consequências de incumprimentos.....	8
	RKV – Seguro de saúde em viagem.....	8
1	Regras gerais de cobertura de seguros.....	8
1.1	O que está segurado?.....	8
1.2	O que é um sinistro?.....	8
1.3	Onde tem cobertura de seguro?.....	8
1.4	Que médicos e hospitais pode escolher?.....	8
1.5	Despesas com métodos de exame ou tratamento.....	8
2	Que serviços oferecemos em caso de sinistro?.....	8
2.1	Despesas com tratamentos ambulatoriais.....	8
2.2	Despesas em caso de internamento.....	8
2.3	Despesas com tratamentos dentários.....	8
2.4	Despesas com medicamentos, curativos, cuidados ou meios auxiliares.....	8
2.5	Despesas em caso de gravidez.....	9
2.6	Despesas em caso de nascimento prematuro.....	9
2.7	Despesas de repatriamento.....	9
2.8	Despesas em caso de recuperação.....	9
2.9	Despesas em caso de morte do segurado?.....	9
2.10	Despesas com cuidados de crianças.....	9
2.11	Que serviços adicionais oferecemos?.....	9
2.12	Quando receberá também um subsídio para despesas?.....	9
2.13	Quando prolongamos a cobertura do seu seguro para além da duração acordada?.....	9
3	Despesas não abrangidas ou restrições?.....	10
3.1	Em que casos podemos reduzir as prestações até uma quantia adequada?.....	10
3.2	Despesas não abrangidas?.....	10
4	O que deve ter em conta em caso de sinistro (obrigações)?.....	10
4.1	Contacto imediato.....	10
4.2	Obrigação de fornecer informações.....	10
4.3	Consequências de incumprimentos.....	10
	NFV – Seguro de emergência.....	10
1	Regras gerais de cobertura de seguros.....	10
2	Quando se verifica um sinistro?.....	11
2.1	Em caso de interrupção da viagem ou viagem de regresso atrasada.....	11
2.2	No caso de aplicação da lei.....	11
2.3	Em caso de extravio de meios de pagamento e documentos.....	11
2.4	Em caso de alterações de reserva/atrasos.....	11
2.5	Ao viajar de bicicleta.....	11
2.6	Anjo da guarda para a sua casa.....	11
2.7	Anjo da guarda para o seu veículo.....	11
2.8	Chamada para a viagem.....	12
3	Que restrições da cobertura do seguro devem ser observadas?.....	12
4	O que deve ter em conta em caso de sinistro (obrigações)?.....	12
4.1	Contacte o nosso serviço de emergência global.....	12
4.2	Declaração de reembolso de empréstimos.....	12
4.3	Consequências de incumprimentos.....	12
	Seguro de responsabilidade civil em viagem.....	12
1	O que está incluído no seu seguro de responsabilidade civil em viagem?.....	12
1.1	Análise dos pedidos dirigidos contra si.....	12
1.2	Extensão para abranger danos em bens alugados.....	12
2	Quando se verifica um sinistro?.....	12
3	Que restrições da cobertura do seguro devem ser observadas?.....	12
3.1	Riscos de responsabilidade civil não segurados.....	12
3.2	Pedidos de indemnização não segurados.....	12
3.3	Limitação das prestações.....	13
4	O que devo observar em caso de sinistro (obrigações)?.....	13
4.1	Comunicação imediata do dano.....	13

4.2	Comunicação imediata no processo.....	13
4.3	Transferência do litígio.....	13
4.4	Transferência do exercício do direito em casos de pensões.....	13
4.5	Procuração.....	13
4.6	Consequências de incumprimentos.....	13
RGV	– Seguro de bagagem.....	13
1	Que objetos cobre o seu seguro de bagagem?.....	13
2	O que está incluído no seu seguro de bagagem?.....	14
3	Quando se verifica um sinistro?.....	14
4	Que restrições de cobertura devem ser observadas?.....	14
5	Que restrições da cobertura do seguro devem ser observadas?.....	14
5.1	Objetos e eventos não segurados.....	14
5.2	Restrições da cobertura de seguro por negligência grave.....	14
5.3	Restrições da cobertura de seguro em relação a veículos terrestres e aquáticos motorizados de competição e durante acampamentos, devido a atos criminosos de terceiros.....	14
6	O que devo observar em caso de sinistro (obrigações)?.....	15
6.1	Assegurar pedidos de indemnização contra terceiros.....	15
6.2	Participação à polícia.....	15
6.3	Consequências de incumprimentos.....	15
Secção III	- Anexo: Excerto da lei dos contratos de seguros.....	15
§ 28	Incumprimento de uma obrigação contratual.....	15
§ 86	Transferência de pedidos de indemnização.....	15
Secção IV	– Esclarecimentos.....	15
Organismos de arbitragem	16

As Secções I e III aplicam-se a todos os tipos de seguro. Os seguros individuais da Secção II só são válidos se tiverem sido solicitados e documentados na apólice de seguro. A Secção IV aplica-se ao seguro de cancelamento de viagem, seguro de interrupção de viagem e seguro de emergência.

Secção I - regulamentos gerais

1 A cobertura de seguro

1.1 Para quem existe cobertura de seguro?

- 1.1.1 Você é uma pessoa segurada se estiver incluído no contrato de seguro.
- 1.1.2 Tem direito ao benefício do seguro. Se tivermos reivindicações contra o segurado, não temos permissão para compensar com sua reivindicação. A cláusula da Secção 35 da Lei do Contrato de Seguro é dispensada.

1.2 Quando começa a cobertura de seguro?

Está incluído no contrato de seguro e reserva a viagem a seguir? Então há cobertura de seguro

- no seguro de cancelamento de viagem, desde o início da sua reserva de viagem
 - no seguro de interrupção de viagem, a partir do momento em que entra no meio de transporte ou no bem reservado e segurado,
 - no seguro de saúde para viagens quando deixar o país (passagem de fronteira) em que tem residência,
 - nos restantes seguros, a partir do início da viagem.
- Reserva a viagem e depois é incluído no contrato de seguro? A cobertura do seguro existe se a viagem ainda não tiver começado quando foi incluído no contrato de seguro
- no seguro de cancelamento de viagem, se estiver incluído no contrato de seguro, pelo menos 30 dias antes do início da viagem. Se decorrerem menos de 30 dias entre a reserva da viagem e o início da viagem, a cobertura do seguro só está disponível para esta viagem se estiver incluído no contrato de seguro o mais tardar no 3.º dia útil após a reserva da viagem.
 - no seguro de interrupção de viagem, a partir do momento em que entra no meio de transporte ou no bem reservado e segurado,
 - no seguro de saúde para viagens quando deixar o país (passagem de fronteira) em que tem residência,

- nos restantes seguros, aquando do início da viagem. A viagem é considerada como iniciada assim que entrar
- no meio de transporte reservado e segurado ou
- no objeto reservado e segurado.

Se tiver reservado vários segmentos de viagem ou vários serviços de viagem parciais, considera-se que a viagem completa teve início logo que iniciou a primeira parte.

1.3 Quando termina a cobertura de seguro?

- 1.3.1 No seguro de cancelamento de viagem, a sua cobertura de seguro termina
- assim que entrar no meio de transporte ou objeto reservado e segurado ou
 - quando ocorre o evento segurado.

Nos restantes seguros, o fim da cobertura do seguro é mencionado na apólice de seguro. No entanto, termina o mais tardar com o fim da viagem ou, no caso do seguro de saúde em viagem, com o regresso (passagem de fronteira) ao país da sua residência.

- 1.3.2 A sua viagem irá demorar mais do que aquilo que foi planeado inicialmente? Se não for por culpa sua, prolongaremos a cobertura do seu seguro até ao final da viagem.

1.4 A que viagens se aplica a cobertura de seguro?

- 1.4.1 A cobertura do seguro aplica-se a viagens para as áreas constantes da apólice de seguro.
- 1.4.2 Definimos viagem como a ausência temporária do seu local de residência permanente.

2 Informações gerais sobre pagamentos de compensação e a legislação aplicável

2.1 Quando pagamos a compensação?

- 2.1.1 Pagamos em 2 semanas. A condição é que
- a nossa obrigação de cumprir, em termos de razão e valor, tenha sido determinada.
 - tenhamos os comprovativos necessários – estes tornam-se nossa propriedade.

Este período é suspenso enquanto não pudermos verificar a sua reclamação por motivos atribuíveis a si.

2.1.2 Converteremos os seus custos em moeda estrangeira para euros à taxa do dia em que recebemos os recibos. Aplica-se a taxa de câmbio oficial, salvo se tiver adquirido a moeda estrangeira utilizada para o pagamento das faturas a uma taxa menos favorável. Podemos deduzir os seguintes custos da sua compensação:

- Custos de transferência de serviços para o exterior ou
- para formas especiais de transferência que tenha requerido.

2.1.3 Possivelmente tem também uma cobertura de seguro para viagens com outras seguradoras. Pode ser, por exemplo, o seguro legal de saúde ou outra seguradora privada. Portanto, se tiver reclamações com outras seguradoras, elas terão prioridade.

No total, não tem direito a mais do que os custos realmente incorridos. Se tiver direito a compensação de várias seguradoras, pode escolher a que seguradora deseja relatar os danos.

Se nos comunicar primeiro o dano, restituiremos as despesas que estão seguradas ao abrigo deste plano. De seguida, esclarecemos com as outras seguradoras se e como estas participam nas despesas. Prescindimos da divisão de despesas com um seguro de saúde privado, se você sofrer desvantagens como resultado, por exemplo, a perda do reembolso do prémio.

Para obter mais informações, consulte o número 4.2.3.

2.2 Qual a lei aplicável ao contrato de seguro?

Além destas disposições, aplicam-se a Lei do Contrato de Seguro (VVG) e a lei alemã.

Nota relativa à proteção de dados: Os seus dados serão armazenados pela HanseMerkur, para efeitos de execução do contrato. Para mais informações sobre a proteção de dados e os seus respetivos direitos, consulte: www.hmr.de/datenschutz/information ou entre em contacto conosco.

2.3 Quando expiram as suas reclamações?

As reclamações sobre o contrato de seguro terão como limite prescricional o prazo de 3 anos. O prazo de prescrição inicia no final do ano em que a prestação pode ser reclamada. Em caso de envio de uma reclamação, o prazo de prescrição é interrompido até ao momento em que recebe a nossa decisão.

2.4 Qual é o tribunal competente?

Pode iniciar um processo contra nós no tribunal competente do distrito em que

- temos a nossa sede,
- tem a sua residência,
- geralmente reside, se não tem um endereço permanente.

2.5 Em que formato deve apresentar-nos uma declaração?

As declarações de intenção e notificações que nos apresenta requerem a forma escrita (carta, fax, e-mail, suporte de dados eletrónico, etc.). O idioma do contrato é o alemão.

3 Restrições da cobertura de seguro

3.1 Não efetuamos pagamentos,

- no caso de nos tentar enganar em relação às circunstâncias relevantes para a determinação dos motivos e do montante da prestação a fixar.
- caso tenha causado intencionalmente o dano.

3.2 Sem prejuízo das outras disposições do contrato, a cobertura do seguro só é aplicável na medida e enquanto não existirem sanções ou embargos económicos, comerciais ou financeiros da União Europeia ou das autoridades nacionais competentes diretamente aplicáveis às partes contratantes.

O mesmo se aplica às sanções ou embargos económicos, comerciais ou financeiros impostos pelos Estados Unidos da América, na medida em que tal não colida com as disposições legais da União Europeia (por exemplo, o Regulamento de

Bloqueio, Regulamento (CE) n.º 2271/96) ou das autoridades nacionais competentes.

Nota: Observe também as restrições sobre a cobertura de seguro dos seguros individuais na Secção II.

4 Informações gerais em caso de sinistro

4.1 A quem você pode denunciar um sinistro?

Em caso de emergência, tem à disposição o nosso serviço de emergência 24 horas por dia. Este está disponível a qualquer hora e em qualquer lugar do mundo. Envie relatórios de sinistros informais para:

HanseMerkur Reiseversicherung AG, Abt. RLK/Leistung,
Postfach, DE-20352 Hamburg,
E-mail: reiseleistung@hansemerkur.de.

Para o cancelamento da viagem, a interrupção da viagem (garantia de férias) e o seguro de saúde em viagem, pode também utilizar o nosso formulário online <https://mein-hmr.de/service/schadenmeldung/>.

4.2 Que obrigações gerais tem no caso de um sinistro?

4.2.1 Tente minimizar os danos e evite tudo o que possa levar a um aumento desnecessário dos custos.

4.2.2 Todas as informações sobre o sinistro devem ser fornecidas de forma integral e fiel. Deve fornecer-nos todas as informações de que precisamos para poder determinar

- se se trata de um evento segurado e
- se, e em que medida, temos de efetuar compensação.

4.2.3 As reivindicações de indemnização contra terceiros são transferidas para nós de acordo com as disposições legais até ao valor do pagamento efetuado. Asseguramos que não será lesado por isso. Se necessário, é obrigado a ajudar a fazer cumprir o seu pedido de indemnização.

Nota: Observe também as obrigações dos seguros individuais na Secção II.

4.3 Quais são as consequências legais em caso de incumprimentos do dever (incumprimento das obrigações)?

Se não cumprir uma das obrigações acima ou as obrigações das seguradoras individuais na Secção II, estamos total ou parcialmente isentos do pagamento. A este respeito, observe as disposições do artigo 28, alíneas 2–4 da VVG (lei que regula os contratos de seguros na Alemanha). Encontra-as na Secção III.

Secção II – Regulamentos para os seguros individuais

(em função do âmbito do seguro escolhido)

RRV – Seguro de cancelamento de viagem

1 Regras gerais de cobertura de seguros

O montante do valor segurado deve corresponder pelo menos ao preço da viagem. Se celebrar um seguro com um montante segurado inferior, o valor da indemnização é reduzido na proporção do montante segurado e o preço da viagem (subseguro).

1.1 Que despesas estão cobertas?

Em caso de sinistro, estão cobertos os pagamentos a seguir até ao montante segurado.

1.1.1 Custos de cancelamento

Se não iniciar a viagem ou um seminário, pagaremos

- os custos de cancelamento contratualmente devidos e

- os honorários da agência, desde que estes já lhe tenham sido cobrados no momento da reserva e que os tenha tido em conta no montante segurado.

1.1.2 Custos adicionais para a viagem de ida e serviços de viagem não utilizados

a) Está a viajar tarde?

- O reembolso das despesas suplementares de viagem de ida será efetuado de acordo com o tipo e a qualidade da reserva inicial.
- Se, contrariamente à viagem reservada, for necessário utilizar outro meio de transporte, reembolsaremos os custos adicionais mais económicos da viagem de ida.

b) Não consegue usar serviços de viagem reservados e segurados devido a um atraso na chegada? Restituímos-lhe os custos destes serviços de viagem. Se os valores dos serviços de viagem individuais não puderem ser comprovados objetivamente (por exemplo, no caso de pacotes turísticos), restituiremos os dias de viagem não utilizados numa base pro-rata por toda a duração da viagem. Neste caso, a compensação é calculada da seguinte forma:

$$\text{Danos} = \frac{\text{Dias de viagem não utilizados}}{\text{Duração original da viagem}} \times \text{Preço da viagem}$$

Os dias de chegada e partida contam como dias completos de viagem.

Restituímos-lhe os custos adicionais da viagem de ida e dos serviços de viagem não utilizados até ao valor dos custos de cancelamento incorridos em caso de cancelamento da viagem.

1.1.3 Custos de alteração da reserva

Se mudar data da sua viagem, restituir-lhe-emos os custos de incorridos com a alteração da reserva. O montante restituído será até ao valor dos custos de cancelamento incorridos se a viagem for cancelada.

Irá mudar a data da viagem sem um evento segurado até 42 dias antes do início da viagem? Restituímos-lhe os custos da alteração da reserva até um valor de 30 euros por pessoa ou objeto.

1.1.4 Pagamentos adicionais por quarto individual

Reservou um quarto duplo com uma pessoa de risco e ela cancela a viagem por um motivo segurado? Então, iremos restituir-lhe

- o pagamento adicional para um quarto individual e outras taxas de alteração da reserva ou
- os custos proporcionais da pessoa cancelada para o quarto duplo.

A compensação é limitada ao valor dos custos de cancelamento incorridos no caso de um cancelamento completo.

1.2 Quem é considerado como pessoa de risco?

Referimo-nos às pessoas em risco como:

- 1.2.1 As pessoas que reservaram uma viagem consigo e os seus familiares. Isto não se aplica se mais de 6 pessoas ou, no caso das tarifas familiares, mais de 2 famílias reservarem uma viagem em conjunto.
- 1.2.2 Os seus familiares e os familiares do(a) seu(sua)
 - cônjuge ou
 - parceiro/a ou
 - companheiro/a.
- 1.2.3 As pessoas que tomam conta dos seus filhos menores ou de familiares que necessitam de cuidados e que não viajam com elas.
- 1.2.4 Acompanhantes de viagens de grupo, se acordados separadamente.

Contam como parentes:

- Cônjuge, parceiro/a, companheiro/a

- Avós e netos
- Pais, pais adotivos, padrastos e madrastas, pais de acolhimento
- Irmãos
- Filhos, enteados, filhos de acolhimento, filhos adotados
- Sogra/sogra, genro/nora, cunhado/a, e avós por casamento ou netos por casamento
- Tias, tios, primos e primas, sobrinhos e sobrinhas
- As pessoas que vivem consigo no mesmo agregado familiar.

1.3 Que proteção adicional tem ao reservar uma tarifa para viagens de barco?

Irá perder o navio de cruzeiro porque o transporte público está atrasado por mais de 2 horas? Restituímos-lhe os custos adicionais comprovadamente incorridos para a viagem subsequente, de acordo com o tipo e a qualidade originalmente reservada. Pagamos até ao valor das despesas de cancelamento devidas, que são incorridas no caso de cancelamento imediato da viagem. A compensação está limitada a 1 500 euros por pessoa.

1.4 Em que casos se aplica a franquia?

Salvo acordo em contrário na apólice de seguro, a franquia é de

- 20 % dos prejuízos recuperáveis e
- de, pelo menos, 25 euros por pessoa segurada ou por imóvel alugado segurado.

2 Quando se verifica um sinistro?

Verifica-se um sinistro se um evento segurado ocorrer após o início da cobertura do seguro. O evento segurado afeta-o a si ou uma pessoa em risco e

- Por isso, não realiza a viagem.
- Por isso, não realiza a viagem na data prevista.
- Por isso, altera a data da viagem.

Um evento segurado verifica-se

- 2.1 No caso de uma doença grave inesperada. Observe os esclarecimentos da Secção IV.
- 2.2 Em caso de morte.
- 2.3 Em caso de ferimentos graves devido a acidente.
- 2.4 Em caso de gravidez ou de complicações durante a gravidez.
- 2.5 Em caso de próteses partidas.
- 2.6 Em caso articulações implantadas soltas.
- 2.7 Se não tolerar uma vacinação.
- 2.8 Se doar ou receber órgãos ou tecidos (doação em vida) de acordo com a Lei de Transplantes.
- 2.9 No caso de ocorrência de danos consideráveis no valor de pelo menos 2 500 euros na sua propriedade, na sequência de
 - Incêndio,
 - Rutura na canalização de fornecimento de água,
 - catástrofes naturais ou
 - Delitos de terceiros (por ex., roubo por assalto).
- 2.10 No caso de uma intimação judicial inesperada. Isto aplica-se se o tribunal competente não aceitar a sua reserva de viagem como motivo para adiar a intimação.
- 2.11 No caso de adoção de um filho menor, desde que esteja presente para a adoção durante o tempo de viagem.
- 2.12 No caso de uma cessação inesperada do contrato de trabalho por razões operacionais por parte do empregador.
- 2.13 Se estiver desempregado e aceitar um emprego sujeito a contribuições para a segurança social durante pelo menos um ano. As atividades com subsídio para despesas adicionais também estão seguradas (medida de combate ao desemprego financiada pelo governo alemão).
- 2.14 No caso de redução do tempo de trabalho devido à situação económica, com redução do seu rendimento, pelo menos no valor de um salário líquido mensal regular.
- 2.15 Se mudar de empregador. Isto aplica-se nos casos em que
 - O período da viagem coincide com o período probatório.

- O período da viagem coincide com os primeiros 6 meses da nova atividade profissional.
 - O seguro tenha sido celebrado antes de ter conhecimento dessa mudança.
- 2.16 Não obteve aprovação num exame realizado
- Numa escola,
 - Numa universidade,
 - Numa escola técnica superior,
 - Num instituto politécnico
- E deseja repetir o exame. Isto aplica-se nos casos em que essa repetição
- Coincide com o período da viagem segurada
 - Se realize até 14 dias após a viagem.
- 2.17 Se não obtiver aprovação como estudante ou não for admitido ao exame, caso se trate de uma viagem da escola/turma.
- 2.18 Em caso de início inesperado
- do seu serviço voluntário federal,
 - do seu ano social voluntário,
 - do seu ano ecológico voluntário.
- Isto aplica-se, se os custos de cancelamento não forem suportados por um dos responsáveis pelos custos.
- 2.19 Se o cão ou gato registado para a viagem
- adoecer de forma inesperada e grave.
 - sofrer ferimentos graves devido a acidente.
 - não tolerar vacinação.
 - morrer.

3 Que restrições da cobertura do seguro devem ser observadas?

3.1 Reações psicológicas

Não cobrimos as despesas decorrentes de doenças que, de acordo com as circunstâncias, tenham ocorrido como reação psicológica aos seguintes eventos:

- Ataques terroristas,
- Acidentes de avião ou autocarro,
- Iminência de distúrbios civis,
- Eventos bélicos,
- Catástrofes naturais,
- Doenças ou epidemias.

3.2 Guerra e outros eventos

Não efetuamos pagamentos se o sinistro for causado por:

- guerra,
- guerra civil,
- eventos bélicos,
- agitação civil,
- greve,
- energia nuclear,
- confisco,
- retirada de altas autoridades,
- outras intervenções de altas autoridades,
- participação ativa em atividades violentas durante uma reunião ou comício público.

4 O que deve ter em conta em caso de sinistro (obrigações)?

4.1 Cancelamento imediato

Ocorreu um evento segurado? De modo a minimizar os custos, deve cancelar a viagem de imediato junto da agência em que efetuou a reserva.

4.2 Comprovativos do montante do sinistro

Deve apresentar os originais de todos os documentos relativos ao montante do sinistro, por exemplo, a fatura da taxa de cancelamento.

4.3 Comprovativos de eventos segurados

Para provar a ocorrência de um acontecimento seguro durante o período de seguro, envie-nos os originais de todos os documentos comprovativos adequados.

Para os eventos que exigem um atestado médico como prova, este deve

- ser obtido antes do cancelamento e
 - deve confirmar um exame antes do cancelamento, chegada tardia ou remarcação e
- incluir as datas de diagnóstico e tratamento.
Se o considerarmos necessário, deve
- libertar a pessoa que o trata do dever de confidencialidade.
 - por um médico autorizado por nós.

4.4 Consequências de incumprimentos

O incumprimento de uma destas obrigações resulta nas consequências legais secção I do número 4.3.

UG – Seguro de interrupção de viagem

1 Regras gerais de cobertura de seguros

O montante do valor segurado deve corresponder pelo menos ao preço da viagem. Se celebrar um seguro com um montante segurado inferior, o valor da indemnização é reduzido na proporção do montante segurado e o preço da viagem (subseguro).

1.1 Que despesas estão cobertas?

Em caso de sinistro, estão cobertos os pagamentos a seguir. A menos que esteja regulamentado de outra forma abaixo, o valor da indemnização está limitado à qualidade da viagem segurada.

1.1.1 Custos adicionais da viagem de regresso

Irá interromper a viagem ou regressa mais tarde? Então, restituímos-lhe os custos adicionais comprováveis da viagem de regresso.

Outros custos mais elevados diretamente causados por isso também estão segurados, por exemplo, estadia e refeições.

É necessário regressar de avião, ao contrário da viagem reservada? Então, restituímos-lhe os custos de um assento na classe mais simples do avião.

1.1.2 Serviços de viagens não usados

As seguintes prestações de indemnização estão limitadas ao montante segurado acordado.

a) Se a viagem for interrompida na primeira metade da viagem segurada, mas não mais do que nos primeiros 8 dias de viagem, restituímos o preço da viagem segurada. Se a viagem for interrompida na segunda metade da viagem (o mais tardar no 9.º dia de viagem) ou se a viagem for interrompida, restituir-lhe-emos pelos serviços de viagem não usados.

b) Se os valores dos serviços de viagem individuais não puderem ser comprovados objetivamente (por exemplo, pacotes turísticos), restituiremos os dias de viagem não utilizados numa base pro rata por toda a duração da viagem. Neste caso, a compensação é calculada da seguinte forma:

$$\text{Danos} = \frac{\text{Dias de viagem não utilizados}}{\text{Duração original da viagem}} \times \text{Preço da viagem}$$

Os dias de chegada e partida contam como dias completos de viagem.

Se tiver apenas passagens aéreas ou de viagem seguradas para a viagem de ida e/ou volta, não há cobertura de seguro para os serviços de viagem não usados.

1.1.3 Custos de viagem posterior em caso de interrupção da viagem

Irá interromper uma excursão ou um cruzeiro? Restituiremos os custos de transporte necessários do local da sua interrupção até ao grupo de viagem. Restituiremos os custos

apenas até ao valor dos custos incorridos em caso de interrupção antecipada da viagem.

1.1.4 Custos de acomodação adicionais

Regressa mais tarde da viagem? Restituímos os seus custos adicionais de acomodação até ao valor do seu montante segurado, se

- uma pessoa de risco acompanhante não puder ser transportada devido a um evento segurado.
- ocorrer um dos eventos listados no número 2.14.

1.2 Quem é considerado como pessoa de risco?

Referimo-nos às pessoas em risco como:

1.2.1 As pessoas que reservaram uma viagem consigo e os seus familiares. Isto não se aplica se mais de 6 pessoas ou, no caso das tarifas familiares, mais de 2 famílias reservarem uma viagem em conjunto.

1.2.2 Os seus familiares e os familiares do(a) seu(sua)
– cônjuge ou
– parceiro/a ou
– companheiro/a.

1.2.3 As pessoas que tomam conta dos seus filhos menores ou de familiares que necessitam de cuidados e que não viajam com elas.

1.2.4 Acompanhantes de viagens de grupo, se acordados separadamente.

Contam como parentes:

- Cônjuge, parceiro/a, companheiro/a
- Avós e netos
- Pais, pais adotivos, padrastos e madrastas, pais de acolhimento
- Irmãos
- Filhos, enteados, filhos de acolhimento, filhos adotados
- Sogra/sogro, genro/nora, cunhado/a, e avós por casamento ou netos por casamento
- Tias, tios, primos e primas, sobrinhos e sobrinhas
- As pessoas que vivem consigo no mesmo agregado familiar.

1.3 Em que casos se aplica a franquia?

Salvo acordo em contrário na apólice de seguro, a franquia é de

- 20 % dos prejuízos recuperáveis e
- de, pelo menos, 25 euros por pessoa segurada ou por imóvel alugado segurado.

2 Quando se verifica um sinistro?

Verifica-se um sinistro se um evento segurado ocorrer após o início da cobertura do seguro. O evento segurado afeta-o a si ou uma pessoa em risco e

- não continua a sua viagem de acordo com o planeado ou
- não termina a sua viagem dentro do prazo.

Um evento segurado verifica-se

2.1 No caso de uma doença grave inesperada. Observe os esclarecimentos da Secção IV.

2.2 Em caso de morte.

2.3 Em caso de ferimentos graves devido a acidente.

2.4 Em caso de gravidez ou de complicações durante a gravidez.

2.5 Em caso de próteses partidas.

2.6 Em caso articulações implantadas soltas.

2.7 Se não tolerar uma vacinação.

2.8 Se doar ou receber órgãos ou tecidos (doação em vida) de acordo com a Lei de Transplantes.

2.9 No caso de ocorrência de danos consideráveis no valor de pelo menos 2 500 euros na sua propriedade, na sequência de
– incêndio ou
– rutura na canalização de fornecimento de água ou
– catástrofes naturais ou
– Delitos de terceiros (por ex., roubo por assalto).

2.10 No caso de uma intimação judicial inesperada. Isto aplica-se se o tribunal competente não aceitar a sua ausência como motivo para adiar a intimação.

2.11 No caso de adoção de um filho menor, desde que esteja presente para a adoção durante o tempo de viagem.

2.12 Se perder o seu meio de transporte segurado devido a
– um atraso de mais de 2 horas no transporte público ou falha do mesmo. Transportes públicos são todos os veículos aéreos, terrestres ou aquáticos homologados para o transporte público de pessoas. Não contam como transporte público:
– meios de transporte que funcionam como parte de passeios/voos turísticos,
– carros alugados,
– táxis,
– navios de cruzeiro.
– um acidente de trânsito durante a viagem em que esteja envolvido como condutor ou ocupante de um veículo.

2.13 se o cão ou gato que viaja consigo
– adoecer de forma inesperada ou
– sofrer ferimentos graves devido a acidente ou
– não tolerar vacinação.
– morrer.

2.14 em caso de avalanches, deslizamentos de terra, inundações, terremotos ou furacões no seu destino de férias.

3 Que restrições da cobertura do seguro devem ser observadas?

3.1 Reações psicológicas

Não cobrimos as despesas decorrentes de doenças que, de acordo com as circunstâncias, tenham ocorrido como reação psicológica aos seguintes eventos:

- Ataques terroristas,
- Acidentes de avião ou autocarro,
- Iminência de distúrbios civis,
- Eventos bélicos,
- Catástrofes naturais,
- Doenças ou epidemias.

3.2 Guerra e outros eventos

Não efetuamos pagamentos se o sinistro for causado por:

- guerra,
- guerra civil,
- eventos bélicos,
- agitação civil,
- greve,
- energia nuclear,
- confisco,
- retirada,
- outras intervenções de altas autoridades,
- participação ativa em atividades violentas durante uma reunião ou comício público.

4 O que deve ter em conta em caso de sinistro (obrigações)?

4.1 Comprovativos do montante do sinistro

Deve apresentar os originais de todos os documentos relativos ao montante do sinistro, por exemplo, as confirmações de reserva ou comprovativos de custos adicionais.

4.2 Comprovativos de eventos segurados

Para provar a ocorrência de um acontecimento seguro durante o período de seguro, envie-nos os originais de todos os documentos comprovativos adequados.

Para os eventos que exigem um atestado médico como prova, este deve

- ser obtido antes do cancelamento e
 - deve confirmar um exame antes do cancelamento, chegada tardia ou remarcação e
- incluir as datas de diagnóstico e tratamento.

- Se o considerarmos necessário, deve
- libertar a pessoa que o trata do dever de confidencialidade.
 - por um médico autorizado por nós.

4.3 Consequências de incumprimentos

O incumprimento de uma destas obrigações resulta nas consequências legais secção I do número 4.3.

RKV – Seguro de saúde em viagem

1 Regras gerais de cobertura de seguros

1.1 O que está segurado?

Pagamos por um evento segurado ocorrido no estrangeiro.

1.2 O que é um sinistro?

Um sinistro é o tratamento médico de que necessita devido a doença ou na sequência de um acidente. O sinistro tem início com o tratamento médico e termina quando o tratamento já não é necessário de acordo com os resultados médicos. Também se consideram sinistros

- A gravidez e partos, desde que a gravidez tenha ocorrido após o início da cobertura de seguro.
- Tratamentos médicos necessários de queixas durante a gravidez.
- Partos prematuros até à 36.ª semana de gestação.
- Abortos espontâneos.
- Abortos clinicamente necessários.
- Morte.

As prestações pagas por sinistro podem ser consultadas no n.º 2. Leia também o n.º 3 com muita atenção. Este define em que casos não pagamos essas prestações, mesmo que o sinistro tenha ocorrido.

1.3 Onde tem cobertura de seguro?

A proteção do seguro estende-se a viagens ao estrangeiro dentro da área de validade contratualmente acordada. O território nacional no qual reside não é considerado um país estrangeiro.

1.4 Que médicos e hospitais pode escolher?

Escolha livremente entre os seguintes

- Médicos,
- Dentistas,
- Homeopatas,
- Quiropatas,
- Osteopatas e
- Hospitais legalmente reconhecidos e aprovados para o tratamento médico.

A condição é que estes cobrem em conformidade com

- Com a respetiva tabela oficial em vigor (se aplicável) ou
- De acordo com os preços locais.

O hospital deve ser

- Reconhecido e acreditado no país de estadia
- Ter uma direção médica e
- Dispor de opções diagnósticas e terapêuticas adequadas e
- Manter registos médicos.

1.5 Despesas com métodos de exame ou tratamento.

A nossa cobertura abrange

- Exames,
- Tratamentos,
- Medicamentos,

Reconhecidos pela medicina convencional. Também abrange outros métodos e medicamentos,

- Que também já tenham sido comprovados na prática ou
- Que estejam disponíveis como alternativa à medicina convencional.

Esses métodos incluem, por ex.,

- o tratamento homeopático ou
- a medicina antroposófica ou

- a fitoterapia.

Nesses casos, podemos reduzir as prestações até ao valor que seria devido se a medicina convencional estivesse disponível.

2 Que serviços oferecemos em caso de sinistro?

2.1 Despesas com tratamentos ambulatoriais.

Restituímos os custos incorridos com

- o transporte
- até ao médico adequado mais próximo ou
- para o hospital mais próximo e
- de regresso ao alojamento.
- o tratamento médico.

2.2 Despesas em caso de internamento.

Se necessário, damos ao hospital a garantia de que os custos serão cobertos pelo nosso serviço global de chamadas de emergência.

Restituímos os custos incorridos com

- 2.2.1 o transporte
- para o hospital mais próximo e
- de regresso ao alojamento.
- 2.2.2 o tratamento médico, incluindo alojamento, refeições e cuidados hospitalares.
- 2.2.3 alimentação e acomodação do acompanhante em hospital, se o segurado tiver menos de 18 anos.
- 2.2.4 visitas de doentes nos casos em que seja certo que o internamento será superior a 5 dias.

Se desejar, nesse caso, organizamos

- A viagem de uma pessoa próxima até ao local do internamento hospitalar e de regresso ao local de residência e
 - Assumimos as despesas dessas viagens.
- Todavia, é condição prévia que aquando da chegada da pessoa próxima, ainda esteja internado a receber tratamento.

- 2.2.5 Até 10 noites de hotel para companheiros de viagem segurados, se a estadia reservada tiver de ser interrompida ou prolongada devido ao seu internamento. O montante total para isso está limitado a 2 500 euros.

- 2.2.6 No caso de tratamento com internamento, pode decidir se:
 - Recebe da nossa parte uma restituição de despesas pelos serviços mencionados (2.2.1–2.2.5) ou
 - se receberá um subsídio diário de 50 euros por dia por um máximo de 30 dias a partir do início do tratamento com internamento.

No entanto, tem esta opção somente no início do tratamento com internamento.

2.3 Despesas com tratamentos dentários.

Restituímos os custos incorridos com

- Tratamento dentário analgésico e de conservação,
- Enchimentos dentários simples,
- Dentaduras provisórias,
- Restauro da função de próteses dentárias.

2.4 Despesas com medicamentos, curativos, cuidados ou meios auxiliares.

Desde que tenham sido prescritos por um dos profissionais listados no n.º 1.4., cobrimos as despesas

- 2.4.1 Com medicamentos e curativos médicos necessários. Deve obter os medicamentos na farmácia. Ainda que sejam prescritos, os seguintes não são considerados medicamentos:
 - Alimentos e tónicos, bem como
 - Preparados cosméticos.

- 2.4.2 Cuidados. Estes incluem
 - Tratamentos por radiações, luz ou outros tratamentos físicos
 - Massagens,
 - Cataplasmas,
 - Inalações,

– Fisioterapia.

2.4.3 Meios auxiliares simples, se necessários durante a viagem, para garantir cuidados temporários. Restituímos a taxa de aluguer destes meios auxiliares. Se o aluguer não for possível, reembolsaremos o valor de compra. Não reembolsamos os custos de aparelhos visuais e auditivos.

2.5 Despesas em caso de gravidez.

Restituímos os custos incorridos

– Para exames e/ou tratamento por um médico para complicações na gravidez.

– Em caso de abortos espontâneos.

– Em caso de partos antes do fim da 36.ª semana de gestação. Desde que a gravidez tenha ocorrido após o início da cobertura de seguro, restituímos adicionalmente os custos para

– 5 exames de prevenção durante a gravidez

– partos após a 36.ª semana de gestação.

Também aceitamos contas de exames e tratamentos de parteiras ou obstetras, se não forem cobrados ao mesmo tempo os custos por um médico.

2.6 Despesas em caso de nascimento prematuro.

Se não houver outra cobertura de seguro, também reembolsaremos os custos do tratamento médico necessário para o filho recém-nascido em caso de parto prematuro antes da 37.ª semana de gravidez.

2.7 Despesas de repatriamento.

Precisa de repatriamento para o hospital adequado mais próximo do seu local de residência? Iremos organizá-lo e reembolsar os custos, desde que se cumpra uma das seguintes condições:

– O repatriamento é clinicamente sensato e justificável.

– De acordo com o prognóstico do médico assistente, a duração do tratamento no hospital no estrangeiro deverá ultrapassar 14 dias.

– O tratamento posterior no estrangeiro provavelmente custará mais do que o repatriamento.

Também cobrimos os custos de transporte de um acompanhante que também esteja segurado.

Restituímos os custos incorridos com o transporte de regresso no meio de transporte adequado mais barato em cada caso.

2.8 Despesas em caso de recuperação.

Depois de um acidente, incorreu em despesas de busca e salvamento de serviços de resgate de direito público ou privado? Restituímos as despesas até um montante de 5 000 euros.

2.9 Despesas em caso de morte do segurado?

Organizamos o repatriamento dos restos mortais para a residência permanente e assumimos os respetivos custos. Em alternativa, restituímos as despesas de enterro do falecido no país de viagem. No entanto, reembolsaremos apenas os custos que seriam incorridos no caso de um repatriamento.

2.10 Despesas com cuidados de crianças.

Nenhum dos acompanhantes pode continuar ou concluir a viagem conforme planeado devido a um evento segurado? Organizamos e pagamos o cuidado de filhos menores de idade segurados, para que eles possam

– continuar a viagem ou

– cancelar a viagem.

Também pagamos os custos adicionais da viagem de regresso das crianças.

2.11 Que serviços adicionais oferecemos?

2.11.1 Despesas telefónicas ao entrar em contacto com o serviço de chamadas de emergência

Em caso de reclamação de seguro, reembolsaremos os custos telefónicos incorridos por si para entrar em contacto com o serviço de chamadas de emergência.

2.11.2 Envio de medicamentos

Perdeu medicamentos prescritos pelo médico durante a viagem? Iremos obtê-los em consulta com o seu médico de família e enviá-los para si. Arcará com os custos de compra dos medicamentos. Deverá reembolsar-nos esse valor no prazo de 1 mês após a viagem.

2.11.3 Informações sobre médicos e hospitais na sua proximidade

No caso de uma reclamação de seguro, iremos informá-lo sobre possíveis cuidados médicos. Se possível, nomearemos um médico que fale português ou inglês. Ligue para o nosso serviço mundial de chamadas de emergência.

2.11.4 Troca de informações entre médicos

Será internado? A seu pedido, iremos estabelecer contacto, através do serviço de chamadas de emergência, entre

– um médico por nós designado e

– o seu médico de família e

– os médicos do hospital responsáveis pelo

tratamento. Fornecemos informações entre os médicos envolvidos durante o internamento. Se desejar, também informaremos os seus familiares.

2.11.5 Recuperação de bagagem

Todos os adultos segurados foram transportados de volta ou morreram? Então, organizaremos a recuperação da bagagem e arcamos com os custos.

2.11.6 Apoio psicológico

Está numa situação de emergência? Através do nosso serviço de chamadas de emergência, prestar-lhe-emos apoio psicológico e, se possível, encaminhá-lo-emos para uma psicoterapeuta de língua alemã ou inglesa. Os tratamentos psicanalíticos e psicoterapêuticos não estão cobertos pelo seguro.

2.11.7 Serviço de interpretação médica

Não compreendeu os termos médicos utilizados pelo seu médico? Explicamos-lhe o diagnóstico e outros termos médicos através do nosso serviço de chamadas de emergência.

2.12 Quando receberá também um subsídio para despesas?

Envia todos os custos do tratamento médico apenas para outro provedor de serviços/outra seguradora, que participa do reembolso. Depois, restituímos-lhe,

– no caso de tratamento hospitalar com internamento, um subsídio hospitalar diário de 50 euros por dia até 14 dias.

– no caso de tratamento ambulatorio uma vez, 25 euros (independentemente do número de tratamentos e doenças).

2.13 Quando prolongamos a cobertura do seu seguro para além da duração acordada?

O seu tratamento no estrangeiro vai demorar mais porque

– a sua doença requer tratamento médico além da data final original da cobertura do seguro e

– você não está em condições de ser transportado.

Neste caso, prologaremos a duração da cobertura do seu seguro até que possa ser transportado novamente. Um repatriamento necessário também está segurado.

3 Despesas não abrangidas ou restrições?

3.1 Em que casos podemos reduzir as prestações até uma quantia adequada?

Podemos reduzir os serviços para uma quantia razoável, nos casos em que

- O tratamento médico excede o nível clinicamente necessário, ou
- Os custos do tratamento médico excedem o nível local habitual.

Caso não recorra à medicina convencional, podemos reduzir as prestações até à quantia incorrida com os métodos da medicina convencional ou medicamentos existentes (Mais informações no n.º 1.5.).

3.2 Despesas não abrangidas?

Nos seguintes casos não pagamos prestações, mesmo que o sinistro tenha ocorrido:

- 3.2.1 Tratamentos,
- Que sejam o único motivo ou
 - Um dos motivos
- Para realizar a viagem.

- 3.2.2 Tratamentos,
- cuja necessidade tenha sido estabelecida antes da viagem e
 - que se devem a uma doença que já foi clinicamente diagnosticada antes da viagem.

Exceção:

A viagem é efetuada devido à morte do cônjuge ou de um familiar direto.

- 3.2.3 As doenças, incluindo as suas consequências, bem como as consequências de acidentes, provocados por atos de guerra previsíveis ou a participação ativa em distúrbios violentos. Os atos de guerra ou distúrbios civis são considerados previsíveis, se o Ministério dos Negócios Estrangeiros da Alemanha emitir um aviso para o respetivo país, antes do início da viagem.

- 3.2.4 Tratamentos em termas e sanatórios, tem como reabilitações.

Exceção:

Estes tratamentos são realizados após tratamento hospitalar devido a

- Um acidente vascular cerebral grave,
- Um ataque cardíaco grave ou
- Uma doença grave do esqueleto (cirurgia aos discos vertebrais, endoprótese da anca)

E destinam-se a encurtar a estadia nos cuidados intensivos.

Nestes casos, beneficia da cobertura de seguro, desde que

- Nos informe sobre a estadia prevista antes do tratamento e
- Tenha obtido a nossa confirmação por escrito.

- 3.2.5 Medidas de desintoxicação, incluindo a reabilitação de toxicodependentes.

- 3.2.6 Tratamentos ambulatoriais em spas ou termas.

Exceção:

- O tratamento médico passa a ser necessário devido a um acidente ocorrido no local.
- Apenas frequenta o spa ou as termas ocasionalmente e não para fins terapêuticos.

- 3.2.7 Tratamentos por
- Cônjuges,
 - Pais,
 - Filhos,
 - Pessoas com quem convive no seu próprio agregado ou no agregado da família de acolhimento.

Os custos de materiais comprovados são restituídos nestes casos.

- 3.2.8 Tratamento ou internamento devido a

- Doença prolongada,
- Necessidade de cuidados ou
- Por precaução.

- 3.2.9 Para tratamentos psicanalíticos e psicoterapêuticos.

- 3.2.10 Para

- Pivôs,
- Obturações/inlays,
- Coroas,
- Tratamentos ortodônticos,
- Serviços profiláticos,
- Placas oclusais,
- Cuidados analíticos funcionais e terapêuticos funcionais e
- Cuidados odontológicos implantológicos.

- 3.2.11 Medidas de imunização ou exames de prevenção.

Exceção:

Os exames de prevenção mencionados no n.º 2.5 dizem respeito a gravidez.

4 O que deve ter em conta em caso de sinistro (obrigações)?

4.1 Contacto imediato

Deve contactar de imediato o nosso serviço de emergência

- No caso de tratamento com internamento.
- Antes do início de quaisquer meios diagnósticos e terapêuticos abrangentes.

Nos restantes casos, pode contactar-nos apenas após o seu regresso.

4.2 Obrigação de fornecer informações

Deve devolver a declaração de sinistro preenchida na íntegra. No caso de o considerarmos necessário, deve permitir a realização de exames por um médico por nós designado. Devem apresentar os seguintes comprovativos, que passam a ser propriedade nossa:

- 4.2.1 Comprovativos originais
- Com o nome da pessoa que recebe o tratamento,
 - A designação da doença e
 - Indicação dos serviços prestados pelo médico responsável, especificando
 - O tipo,
 - O local e
 - O período de tratamento.

Caso se verifiquem outros tipos de cobertura para custos com tratamentos curativos que sejam reclamados em primeiro lugar, basta apresentar os duplicados das faturas. Estes devem indicar os itens reembolsáveis.

- 4.2.2 Receitas juntamente com a fatura do tratamento médico e a fatura dos meios curativos ou auxiliares, juntamente com a sua prescrição.

- 4.2.3 Uma certidão de óbito oficial e um atestado médico sobre a causa de morte, no caso de se requerer o pagamento das despesas de repatriamento dos restos mortais ou com o funeral.

- 4.2.4 Outros comprovativos que possamos requerer e que possam ser necessários para comprovar a nossa obrigação de cobrir essas despesas. Isto apenas se aplica aos casos em que a obtenção seja razoavelmente aceitável.

4.3 Consequências de incumprimentos

O incumprimento de uma destas obrigações resulta nas consequências legais secção I do número 4.3.

NFV – Seguro de emergência

1 Regras gerais de cobertura de seguros

Se ocorrer um sinistro enumerado no n.º 2, este está abrangido pelo seguro. Um empréstimo deve ser reembolsado de uma só vez, no prazo de um mês após o fim da viagem. A apresentação de uma cópia do seu bilhete de identidade ou passaporte junto do nosso serviço de emergência é condição essencial para a concessão do empréstimo.

2 Quando se verifica um sinistro?

2.1 Em caso de interrupção da viagem ou viagem de regresso atrasada

Se não puder concluir a viagem reservada conforme planeado por motivos segurados,

- nós organizamos a viagem de regresso.
 - concedemos um empréstimo para cobrir os custos adicionais que surgirem em comparação com os custos da viagem de regresso originalmente planeada.
- Os motivos segurados são:

2.1.1 No caso de morte, ferimentos causados em acidentes ou uma doença grave inesperada. Observe os esclarecimentos da Secção IV. Há cobertura de seguro caso

- você próprio ou
- uma pessoa de risco

fique afetada por isso. Uma pessoa de risco é:

a) As pessoas que reservaram uma viagem consigo e os seus familiares. Isto não se aplica se mais de 6 pessoas ou, no caso das tarifas familiares, mais de 2 famílias reservarem uma viagem em conjunto.

b) Os seus familiares e os familiares do(a) seu(sua)

- cônjuge ou
- parceiro/a ou
- companheiro/a.

c) As pessoas que tomam conta dos seus filhos menores ou de familiares que necessitam de cuidados e que não viajam com elas.

Contam como parentes:

- Cônjuge, parceiro/a, companheiro/a
- Avós e netos
- Pais, pais adotivos, padrastos e madrasas, pais de acolhimento
- Irmãos
- Filhos, enteados, filhos de acolhimento, filhos adotados
- Sogra/sogro, genro/nora, cunhado/a, e avós por casamento ou netos por casamento
- Tias, tios, primos e primas, sobrinhos e sobrinhas
- As pessoas que vivem consigo no mesmo agregado familiar.

2.1.2 Sequestro da sua pessoa ou o sequestro do seu companheiro de viagem. Em caso de sequestro, o empréstimo é limitado a 10 000 euros por pessoa segurada.

2.2 No caso de aplicação da lei

Nós concedemos um empréstimo para os custos listados abaixo.

2.2.1 Detenção e ameaças de detenção

Você é preso ou ameaçado de prisão,

- podemos ajudá-lo a encontrar um advogado e/ou um intérprete.
- adiantamos até um montante de 3 000 euros a título de empréstimo para custas judiciais, de advogado e de interpretação incorridas neste contexto.

2.2.2 Empréstimo para fiança

Concedemos um empréstimo até um montante de 15 000 euros para qualquer fiança que possa ser solicitada pelas autoridades.

2.3 Em caso de extravio de meios de pagamento e documentos

2.3.1 Extravio de meios de pagamento em viagem

No caso de perder os meios de pagamento

- Por furto ou
- Roubo ou
- Qualquer outra forma de extravio

E se encontrar numa situação financeira de emergência, estabelecemos contacto com o seu banco, através do seu serviço de emergência.

- Se necessário, a ajudamos na transferência do montante disponibilizado pelo seu banco.
- Caso não seja possível contactar o seu banco num prazo máximo de 24 horas, disponibilizamos um empréstimo, através do nosso serviço de emergência, até um montante de 500 euros.

2.3.2 Extravio de cartões de crédito e cartões EC ou Maestro

Se perder os seus cartões de crédito, cartões EC ou Maestro, iremos ajudá-lo a bloquear os cartões. No entanto, não somos responsáveis pela boa execução do bloqueio e pelas perdas financeiras decorrentes apesar do bloqueio.

2.3.3 Extravio de documentos de viagem

Se perder os seus documentos de viagem, iremos ajudá-lo a conseguir documentos de substituição.

2.4 Em caso de alterações de reserva/atrasos

Se tiver problemas

- porque perdeu um meio de transporte reservado ou
 - porque há atrasos ou cancelamentos de meios de transporte reservados,
- iremos ajudá-lo a alterar a reserva. Será responsável pelos custos de alteração da reserva e pelo aumento dos custos de viagem. A seu pedido, informaremos terceiros sobre as alterações no itinerário planeado.

2.5 Ao viajar de bicicleta

2.5.1 Avarias de bicicleta

Se a viagem não puder ser continuada, devido a uma avaria da bicicleta usada na viagem ou devido a um acidente sofrido com a bicicleta usada na viagem,

- cobrimos os custos de reparação até um montante de 75 euros, para que seja possível a continuação da viagem ou,
- Se a reparação não for possível no local do dano, em alternativa, reembolsaremos os custos adicionais da viagem até ao ponto de partida ou ao destino da etapa diária até 75 euros por sinistro segurado.

Os pneus furados não estão cobertos pelo seguro.

2.5.2 Cobertura em caso de roubo de bicicleta

Se a viagem não puder ser continuada como planeado, devido a um roubo da bicicleta usada na viagem, assumimos os custos adicionais

- para a viagem de regresso até a casa ou
 - até ao local de partida ou
 - até ao local de destino da etapa diária
- até um montante de 250 euros por sinistro assegurado.

2.6 Anjo da guarda para a sua casa

Organizamos a sua viagem de regresso ao local de residência e de regresso ao destino de férias e assumimos os custos adicionais de viagem se a sua viagem for devido a danos significativos (pelo menos 2 500 euros) à sua propriedade em casa como resultado de

- incêndio ou
- rutura de canos de água ou
- catástrofes naturais ou
- delitos de terceiros (por ex., roubo por assalto)

tiver de cancelar ou interromper a viagem. O reembolso das despesas depende do tipo e da qualidade da viagem originalmente reservada. Se forem necessários reparações de emergência ou compras de reposição de emergência para a sua propriedade em casa, receberá um valor de até 500 euros mediante a apresentação de uma fatura e comprovativo da necessidade de reposição.

2.7 Anjo da guarda para o seu veículo

Em caso de danos significativos (pelo menos 2 500 euros) no seu carro privado que permanece no seu local de residência durante a sua viagem de férias ou que é estacionado num estacionamento (por exemplo, no aeroporto) durante a duração da viagem para que possa continuar a viagem com outro meio de transporte no dia da partida, iremos reembolsá-

lo pela franquia calculada pelo seu seguro de veículo total ou parcialmente abrangente até um valor de 500 euros.

2.8 Chamada para a viagem

Se não puder ser encontrado durante a viagem, faremos uma chamada para a viagem (por exemplo, pelo rádio) e pagaremos os custos.

3 Que restrições da cobertura do seguro devem ser observadas?

Não efetuamos pagamentos se o sinistro ocorrer devido a

- guerra ou
- guerra civil ou
- eventos de guerra ou
- agitação civil ou
- greve ou
- energia nuclear ou
- confisco ou
- retirada ou outras intervenções de altas autoridades ou
- participação ativa em atividades violentas durante uma reunião ou comício público.

4 O que deve ter em conta em caso de sinistro (obrigações)?

4.1 Contacte o nosso serviço de emergência global

Uma condição prévia para os benefícios do seguro de emergência é que você ou um representante seu contacte o nosso serviço de emergência global, por telefone ou por qualquer outra via, aquando da ocorrência do sinistro. Esse contacto deve ser efetuado de imediato. Pode encontrar o número de telefone em "Informações importantes em caso de sinistro" na sua documentação do contrato ou na página web www.hansemerkur.de em "Serviço de emergência em viagem".

4.2 Declaração de reembolso de empréstimos

Se beneficiar de um empréstimo, deve enviar-nos uma declaração de reembolso do empréstimo assinada.

4.3 Consequências de incumprimentos

O incumprimento de uma destas obrigações resulta nas consequências legais secção I do número 4.3.

Seguro de responsabilidade civil em viagem

1 O que está incluído no seu seguro de responsabilidade civil em viagem?

1.1 Análise dos pedidos dirigidos contra si

Em primeiro lugar, determinamos se existe um sinistro e se é obrigado a pagar uma indemnização com base nas disposições legais.

1.1.1 Se determinarmos que esses pedidos contra si são infundados, iremos defendê-lo dos mesmos. Isto inclui a discussão com requerentes e advogados, bem como eventuais esclarecimentos judiciais.

1.1.2 Determinada a sua obrigação de pagar a indemnização e em caso de sinistro, assumimos o pagamento desses pedidos fundados até ao montante segurado acordado (montante da cobertura). Salvo acordo em contrário, o montante segurado (montante coberto) é de 1 500 000 euros. Um pedido fundado resulta de

- Um reconhecimento feito ou aprovado por nós,
- Um acordo celebrado ou aprovado por nós, ou
- Uma decisão judicial.

1.1.3 Se no âmbito de um sinistro ocorrer uma disputa legal, nós encarregamo-nos do processo e assumimos os respetivos custos incorridos. Estas despesas não são incluídas no montante segurado (montante de cobertura).

Se os pedidos de indemnização de responsabilidade civil excederem o montante segurado, apenas suportamos os custos em proporção do montante segurado (montante de cobertura) em relação ao montante total dos pedidos. Nesses casos, reservamo-nos o direito, através do pagamento do montante segurado (montante de cobertura) e da parte correspondente do montante segurado (montante de cobertura) aos custos até então incorridos, de ficar isenta de indemnizações adicionais.

1.1.4 Caso seja obrigado, em relação a uma prestação devida resultante de um sinistro

- A prestar garantias nos termos da lei ou
- Caso esteja autorizado a impedir a execução de uma decisão judicial através de uma caução ou depósito, Nós assumimos essa caução ou depósito em seu nome.

1.2 Extensão para abranger danos em bens alugados

A exclusão nos termos do n.º 3.2.3 não é válida para danos em bens alugados.

Verifica-se um dano em bens alugado quando causa danos em alojamentos alugados. A cobertura do seguro também se aplica aos espaços que pode utilizar no âmbito do alojamento (por ex., sala de refeições ou piscina).

O montante segurado (montante da cobertura) por danos à propriedade alugada é de 25 000 euros. Uma franquia de 20 %, pelo menos 50 euros, será deduzida do valor calculado do dano.

Danos no mobiliário móvel, aquecimento, máquina, caldeira e sistemas de água quente, bem como os danos causados pelo desgaste, abrasão e esforço excessivo, não são abrangidos pelo seguro.

2 Quando se verifica um sinistro?

Durante a viagem, beneficia da cobertura de seguro para consequências seguradas de riscos de responsabilidade civil.

2.1 Um risco de responsabilidade verifica-se se, na qualidade de pessoa singular, estiver obrigado a indemnizar terceiros devido a perigos quotidianos, com base nas disposições de direito privado aplicáveis em matéria de responsabilidade civil no local do sinistro.

2.2 Estão abrangidos os eventos causados por si, que tenham causado diretamente a morte, ferimentos ou danos à saúde de pessoas (danos pessoais) ou danos ou a destruição de objetos (danos materiais).

2.3 Vários eventos que resultem da mesma causa são considerados um único sinistro.

3 Que restrições da cobertura do seguro devem ser observadas?

3.1 Riscos de responsabilidade civil não segurados

Os seus riscos de responsabilidade civil não estão segurados

3.1.1 Do uso

- De um veículo motorizado (por ex., automóvel ligeiro, moto ou camião),
- De uma aeronave ou
- De um veículo aquático.

É irrelevante o facto de ser o proprietário, titular, detentor ou condutor do veículo.

3.1.2 Da propriedade, manutenção ou pastoreio de animais e a prática da caça.

3.1.3 Do exercício de uma profissão, serviço, cargo (incl. voluntariado) ou uma atividade em qualquer tipo de associação.

3.1.4 Do aluguer, empréstimo ou outra transferência de usufruto de objetos a terceiros.

3.2 Pedidos de indemnização não segurados

Não pagamos reclamações de responsabilidade

- 3.2.1 Sobre salários, pensões, salários e outras remunerações fixas, refeições, tratamentos médicos em caso de incapacidade para o trabalho, pedidos de assistência social, bem como pedidos decorrentes de leis sobre danos causados por motins.
- 3.2.2 Como resultado da sua participação em
- Corridas de cavalos, bicicleta ou automóveis,
 - Lutas de boxe e luta livre,
 - Todo o tipo de desportos de combate incl. a preparação para os mesmos (treinos).
- 3.2.3 Devido a danos em propriedades de terceiros que tenha alugado, arrendado, emprestado ou obtido através de apropriação ilegal ou que sejam objeto de um contrato especial de custódia.
- 3.2.4 Devido ao impacto ambiental no solo, no ar ou na água (incluindo massas de água) e quaisquer outros danos daí resultantes.
- 3.2.5 De sinistros dos seus familiares, que vivem consigo no mesmo agregado. Consideram-se familiares
- cônjuges ou
 - parceiros em união de facto ou
 - filhos ou
 - pais, pais adotivos, padrastos ou
 - irmãos ou
 - avós ou
 - netos ou
 - sogros, genros/noras ou cunhados.
- 3.2.6 Entre várias pessoas que reservaram uma viagem juntas e estão a viajar juntas, a menos que seja expressamente abrangido pelo seguro.
- 3.2.7 Que resultam do facto de ter transmitido uma doença a terceiros.
- 3.2.8 Do uso de qualquer tipo de arma.
- 3.2.9 De quaisquer perdas financeiras resultantes.
- 3.2.10 Da perda de coisas, incluindo, por exemplo, chaves, dinheiro, títulos e objetos de valor.
- 3.2.11 Devido a
- eventos de guerra ou guerra civil,
 - eventos bélicos,
 - agitação civil,
 - greve,
 - energia nuclear,
 - confisco,
 - retirada ou outras intervenções de altas autoridades,
 - catástrofes naturais, bem como
 - participação ativa em atividades violentas durante uma reunião ou comício público.

3.3 Limitação das prestações

- 3.3.1 A compensação para cada sinistro está limitada aos montantes mencionados no número 1.1–1.2. Isto também se aplica se a cobertura do seguro se estender a várias pessoas responsáveis pelo pagamento de indemnizações do mesmo contrato de seguro.
- 3.3.2 O pagamento de indemnizações para quaisquer sinistros dentro do período segurado está limitado a 2 vezes os montantes segurados acordados. Vários eventos que resultem da mesma causa são considerados um único sinistro.
- 3.3.3 Se tiver de indemnizar o lesado através do pagamento de pensões e se o valor da pensão exceder o montante segurado (montante de cobertura) ou o valor residual do montante segurado, após dedução de eventuais prestações adicionais relativas ao sinistro, a pensão devida apenas será restituída por nós na proporção do montante segurado (montante de cobertura) ou do seu valor residual em relação ao valor da pensão.

Para calcular o montante da pensão, aplicam-se as respetivas disposições do regulamento alemão sobre a cobertura de seguros de responsabilidade civil para automóveis, na respetiva versão em vigor na altura do sinistro. Ao calcular o montante das pensões que o tomador de seguro deve pagar, se o montante da pensão exceder o montante segurado (montante de cobertura) ou o montante residual após

dedução de eventuais prestações (montante de cobertura residual), as restantes prestações são deduzidas na totalidade do montante segurado (montante de cobertura).

- 3.3.4 Se a execução de um pedido de responsabilidade civil solicitada por nós através de reconhecimento, satisfação ou acordo falhar devido à sua conduta, não seremos responsáveis pelas despesas adicionais com as indemnizações, juros e custos decorrentes da recusa.
- 3.3.5 Se fizer um reconhecimento sem o nosso consentimento, isso apenas nos vincula na medida em que o pedido teria existido mesmo sem o reconhecimento. Isto também se aplica a acordos celebrados sem o nosso consentimento.

4 O que devo observar em caso de sinistro (obrigações)?

4.1 Comunicação imediata do dano

No caso de um pedido de indemnização contra si, informe-nos de imediato sobre esse pedido.

4.2 Comunicação imediata no processo

Caso seja iniciada uma investigação preliminar ou caso seja emitida uma condenação ou uma advertência, deve notificarnos de imediato. Isto também se aplica no caso de já ter comunicado o sinistro.

Caso seja feito um pedido contra si em tribunal ou através de uma advertência de pagamento, caso solicite apoio judiciário ou caso seja notificado do litígio por um tribunal, deve igualmente informar-nos de imediato.

O mesmo aplica-se em caso de detenção, despacho proferido com urgência ou processo de conservação de provas.

4.3 Transferência do litígio

Se o pedido de responsabilidade civil resultar numa ação judicial, deve transferir para nós a responsabilidade pelo processo, conceder uma procuração ao advogado indicado ou designado por nós, e prestar todos os esclarecimentos que ele ou nós consideramos necessários.

Deve apresentar atempadamente a sua oposição aos despachos de autoridades administrativas que solicitem o pagamento de indemnizações, sem ter de aguardar pelas nossas instruções, ou para tomar as medidas legais necessárias.

4.4 Transferência do exercício do direito em casos de pensões

Se, na sequência de uma alteração das circunstâncias, adquirir o direito de exigir o cancelamento ou a redução de uma pensão devida, é obrigado a deixar-nos exercer esse direito em seu nome.

4.5 Procuração

Consideramos estar autorizados a emitir quaisquer declarações em seu nome que pareçam oportunas para a regularização ou defesa do pedido.

4.6 Consequências de incumprimentos

O incumprimento de uma destas obrigações resulta nas consequências legais secção I do número 4.3.

RGV – Seguro de bagagem

1 Que objetos cobre o seu seguro de bagagem?

- 1.1 O seguro cobre os objetos pessoais que leva consigo na sua viagem, assim como presentes e lembranças que adquira durante a viagem. Os artigos habitualmente incluídos na bagagem exclusivamente para fins de trabalho ou artigos do género adquiridos durante a viagem não estão cobertos pelo seguro.

- 1.2 Equipamentos desportivos e os respetivos acessórios (excluindo os motorizados) apenas são abrangidos pelo seguro enquanto não estiverem a ser utilizados para o seu uso previsto.
- 1.3 Objetos de valor apenas são abrangidos desde que
- Sejam usados ou utilizados em conformidade com a finalidade prevista ou
 - Que sejam transportados como bens pessoais e acondicionados em segurança, ou
 - Que se encontram numa sala fechada de um edifício ou de um barco de passageiros
 - Que tenham sido entregues à direção de um parque de campismo para que sejam guardados, ou
 - Que se encontram num parque de campismo oficial, numa caravana/camper devidamente fechada por um cadeado ou num veículo a motor fechado e selado, sem que estejam visíveis.

São considerados objetos de valor peles, joias, objetos em metais nobres, máquinas fotográficas, de filmar, equipamentos informáticos, dispositivos eletrónicos de comunicação e consolas de jogos, com os respetivos acessórios.

Se as joias e artigos feitos de metais preciosos não estiverem na sua posse, estes apenas são abrangidos pelo seguro na medida em que se encontrem guardados dentro de um recipiente fechado, que garanta uma segurança adicional, incluindo contra a remoção do próprio recipiente.

2 O que está incluído no seu seguro de bagagem?

Em caso de sinistro, restituímos, até ao montante segurado,

- 2.1 Bens destruídos ou extraviados, ao valor segurado no momento da ocorrência do sinistro. O valor segurado é o montante geralmente requerido para a compra de bens novos de tipo e qualidade semelhantes, no local de residência permanente da pessoa segurada, deduzido de um valor apropriado (valor justo) correspondente ao estado do bem segurado (idade, desgaste, uso, etc.).
- 2.2 Bens danificados ou passíveis de reparação, cobrindo as despesas de reparação necessárias e qualquer eventual perda de valor, até ao limite máximo do valor segurado.
- 2.3 Valor material de filmes e suportes de imagem, som ou dados.
- 2.4 Taxas oficiais para a emissão de uma segunda via de documentos de identificação pessoal, passaporte, carta de condução e outros documentos de identificação.

Salvo acordo em contrário, o montante segurado é de 2 000 euros para indivíduos e 4 000 euros para famílias, por sinistro.

3 Quando se verifica um sinistro?

A sua cobertura de seguro aplica-se se sua bagagem for afetada por um evento segurado. Um evento segurado verifica-se se

- 3.1 A bagagem com check-in feito/entregue
- For extraviada,
 - For destruída ou danificada,
- Enquanto se encontra na posse de uma empresa de transporte, uma unidade hoteleira ou um depósito de bagagem.
- 3.2 A bagagem não chegar ao local de destino no mesmo dia (prazo de entrega excedido).
- 3.3 No restante tempo da viagem, a bagagem for extraviada, destruída ou danificada, devido a
- Ato criminoso de terceiros, incl. Furto, roubo, assalto, assalto a mão armada, destruição deliberada por terceiros.
 - Acidentes de meios de transporte (por ex., acidente rodoviário).
 - Incêndio, relâmpago, explosão, tempestade, inundaçã, deslizamento de terras, terremotos, avalanches.

4 Que restrições de cobertura devem ser observadas?

Salvo acordo em contrário, por cada sinistro, no caso de

- 4.1 Se exceder o prazo de entrega, restituímos as despesas comprovadamente contraídas para a compra de itens de substituição, até 500 euros.
- 4.2 Danos em objetos de valor e máquinas fotográficas e de filmar até 50 % do montante do seguro.
- 4.3 Danos em óculos, lentes de contacto e aparelhos auditivos, instrumentos musicais, cada um com os seus acessórios, até 250 euros por artigo.
- 4.4 Danos causados ao equipamento informático e aos aparelhos eletrónicos de diversão (exceto os especificados na cláusula 4.5), em cada caso com acessórios, até 50 % do montante do seguro.
- 4.5 Danos em telemóveis, smartphones ou tablet PCs, cada um com acessórios, até 500 euros.
- 4.6 Danos causados ao equipamento de golfe e de mergulho e às bicicletas (incluindo as bicicletas elétricas e os E-Scooter), em cada caso com acessórios, até 50 % do montante do seguro.
- 4.7 Danos em pranchas de surf e windsurf, e respetivos acessórios, até 50 % do montante segurado.

5 Que restrições da cobertura do seguro devem ser observadas?

5.1 Objetos e eventos não segurados

Não estão cobertos pelo seguro

- 5.1.1 Danos por perda de objetos ou por objetos deixados deitados, em pé ou pendurados.
- 5.1.2 Danos causados devido às características naturais ou defeitos dos bens segurados e próprios do uso ou desgaste.
- 5.1.3 Dinheiro, cheques, cartões bancários, cartões de crédito, cartões de telefone, títulos, bilhetes de viagem, certificados e documentos de qualquer tipo, objetos de arte, de colecionador e com valor sentimental, ouro usado em ortodontia, todo o tipo de próteses, todo o tipo de armas de fogo, incluindo acessórios, veículos terrestres, aeronaves e veículos aquáticos, asas-delta, parapentes, paraquedas e respetivos acessórios.
- 5.1.4 Danos previsíveis no momento da reserva da viagem ou na celebração do contrato de seguro.
- 5.1.5 Danos causados por
- eventos de guerra ou guerra civil,
 - eventos bélicos,
 - agitação civil,
 - greve,
 - energia nuclear,
 - confisco,
 - retirada ou outras intervenções de altas autoridades,
 - catástrofes naturais, bem como
 - participação ativa em atividades violentas durante uma reunião ou comício público.

5.2 Restrições da cobertura de seguro por negligência grave

Caso seja o cliente a causar o sinistro por negligência grave, reservamo-nos o direito de reduzir as prestações para um montante correspondente à gravidade da responsabilidade.

5.3 Restrições da cobertura de seguro em relação a veículos terrestres e aquáticos motorizados de competição e durante acampamentos, devido a atos criminoso de terceiros

- 5.3.1 A cobertura de seguro aplica-se a danos na bagagem
- Em veículos motorizados,
 - Reboques e
 - Veículos aquáticos motorizados de competição.

É condição essencial que a bagagem não esteja à vista, e seja mantida em segurança num cofre ou em qualquer outro contentor fixo e trancado/fechado à chave (no caso do veículo aquático, dentro de um camarote ou caixote) ou fixada ao veículo numa caixa de carga.

- 5.3.2 Apenas existe cobertura do seguro por danos na bagagem durante um acampamento, em parques de campismo (de organismos públicos, associações ou empresas privadas) oficiais.
- 5.3.3 Se os objetos forem deixados sem supervisão, a cobertura de seguro apenas se aplica durante o dia, entre as 06h00 e as 22h00 e se o veículo, reboque ou a tenda estiverem fechados. Entre as 22h00 e as 06h00, a cobertura de seguro aplica-se num veículo sem supervisão durante uma interrupção da viagem não superior a 2 horas. Por supervisão entende-se a sua presença permanente ou de uma pessoa por si designada, junto do objeto a guardar.

6 O que devo observar em caso de sinistro (obrigações)?

6.1 Assegurar pedidos de indemnização contra terceiros

Danos na bagagem retida e danos devidos a atrasos na entrega

- Devem se comunicados de imediato ao local de entrega e
- Deve solicitar uma confirmação por escrito dessa comunicação.

Essa confirmação por escrito deve ser-nos remetida. No caso de danos não visíveis exteriormente, a empresa em causa deve ser informada imediatamente após a descoberta dos danos e, mediante observância dos prazos previstos para reclamações (o mais tardar no prazo de 7 dias), deve ser requerida a realização de uma inspeção e a confirmação dos danos.

6.2 Participação à polícia

No caso de danos devido a atos criminosos de terceiros e resultantes de incêndios, deve

- participar tal facto de imediato na esquadra de polícia competente e
- tem de fornecer à polícia um inventário completo de todos os objetos afetados pelo sinistro e
- solicitar uma confirmação por escrito dessa comunicação.

O inventário completo dos objetos afetados pelo sinistro, para entrega às autoridades policiais, deve ser elaborado descritivamente, com informação sobre a respetiva data e o preço de aquisição de cada um dos objetos.

O relatório completo da polícia deve ser-nos enviado.

6.3 Consequências de incumprimentos

O incumprimento de uma destas obrigações resulta nas consequências legais secção I do número 4.3.

Secção III - Anexo: Excerto da lei dos contratos de seguros

§ 28 Incumprimento de uma obrigação contratual

(2) Se o contrato estipular que a seguradora não é obrigada a compensação em caso de incumprimento de uma obrigação contratual a ser cumprida pelo tomador do seguro, ela fica isento do pagamento se o tomador do seguro não cumprir intencionalmente a obrigação. Caso o incumprimento da obrigação tenha por base negligência grave, a entidade seguradora reserva-se o direito de reduzir os benefícios devidos para um montante correspondente à gravidade do incumprimento imputável ao tomador do seguro, a este incumbindo o ónus da prova da não existência de negligência grave.

(3) Não obstante o parágrafo 2, a seguradora é obrigada a fornecer benefícios, desde que o incumprimento da obrigação não seja a causa da ocorrência ou determinação do sinistro, nem da determinação ou do contexto da obrigação da seguradora de fornecer benefícios. A

frase 1 não se aplica se o tomador do seguro não cumprir a obrigação de maneira fraudulenta.

(4) Em caso de incumprimento da obrigação de fornecer informações ou esclarecimentos após a ocorrência do sinistro, a isenção total ou parcial da seguradora de compensação nos termos do parágrafo 2 fica sujeita à condição de que a seguradora tenha informado o tomador do seguro desta consequência legal através de notificação separada por escrito.

§ 86 Transferência de pedidos de indemnização

(1) Em caso de pendência de um pedido de indemnização contra terceiros a favor da pessoa segurada, este pedido será transmitido à pessoa segurada, na medida em que a responsabilidade pela compensação pelos danos sofridos recaia sobre ela. Esta transmissão não poderá ser invocada, se dela resultar desvantagem para a pessoa segurada.

(2) Cabe ao tomador de seguro assegurar que o seu pedido de indemnização ou um direito que sirva para garantir este pedido está em conformidade com as disposições formais e prazos aplicáveis e, se necessário, a ajudar a aplicação do mesmo por parte do segurador. A violação dolosa desta obrigação por parte do tomador de seguro exonera o segurador do pagamento da respetiva prestação, na medida em que não se tenha verificado o pagamento da indemnização por parte de terceiros. Caso o incumprimento da obrigação tenha por base negligência grave, a entidade seguradora reserva-se o direito de reduzir os benefícios devidos para um montante correspondente à gravidade do incumprimento imputável ao tomador do seguro, a este incumbindo o ónus da prova da não existência de negligência grave.

(3) Em caso de pendência de um pedido de indemnização a favor do tomador de seguro contra um membro do seu agregado familiar, no momento da ocorrência do sinistro, a transmissão do pedido referido no parágrafo 1 não poderá ser invocada, salvo se o referido membro tiver causado o dano de forma premeditada.

Secção IV – Esclarecimentos

Queremos que entenda o seu seguro. Por isso, explicamos o termo técnico "doença grave inesperada" e damos alguns exemplos. Por favor, observe que os exemplos não são exaustivos.

A doença grave inesperada é abrangida pelo seguro. A doença deve ser "inesperada" e "grave". Em primeiro lugar, importa definir o critério "inesperado" e, depois, dar alguns exemplos de doenças "graves".

Exemplo 1:

Cada primeira ocorrência de uma doença após a celebração do seguro e após a reserva da viagem é considerada inesperada.

Exemplo 2:

O seguro também cobre a recorrência de uma doença se não tiver sido realizado qualquer tratamento para essa doença nas últimas 2 semanas antes da celebração do seguro.

Exemplo 3:

Caso não tenha sido realizado qualquer tratamento para uma doença existente nos últimos 6 meses antes da celebração do seguro, o agravamento inesperado desta doença também é abrangido pelo seguro.

Os exames médicos regulares para determinar o estado de saúde não se consideram tratamentos. Os exames não são realizados numa ocasião específica e não se destinam a tratar a doença.

Exemplos de doenças graves (não exaustivo):

- O médico responsável atestou a incapacidade para viajar
- A incapacidade atestada é tão grave que o segurado não pode aproveitar o serviço de viagem principal planeado devido aos sintomas e queixas da doença,
- A presença da pessoa segurada é necessária devido a esta doença medicamente atestada de uma pessoa de risco.

Exemplos de uma "doença grave inesperada" no seguro de cancelamento de viagem (não exaustivo):

- A pessoa segurada celebra um seguro para uma viagem reservada. Pouco antes do início da sua viagem, sofre um ataque cardíaco pela primeira vez.

- A mãe da pessoa segurada é diagnosticada com pneumonia após a celebração do seguro e após a reserva da viagem. Devido à doença, a mãe fica dependente dos cuidados da pessoa segurada.
- Aquando da celebração do seguro, a pessoa segurada tem uma alergia. Nos últimos 6 meses antes da celebração do seguro, não foi realizado qualquer tratamento para a alergia. Antes do início da viagem ocorre uma forte reação alérgica. O médico responsável determina a incapacidade para viajar devido à gravidade da reação alérgica.

Gostaríamos também de chamar a vossa atenção para a possibilidade de resolução extrajudicial de litígios em linha. A Comissão da UE forneceu uma plataforma em linha para este fim, à qual se pode aceder através da seguinte ligação:
www.ec.europa.eu/consumers/odr.

Exemplos de uma "doença grave inesperada" no seguro de cancelamento de viagem e de emergência (não exaustivo):

- A pessoa segurada celebra um seguro para uma viagem reservada. Durante a viagem, sofre um ataque cardíaco pela primeira vez.
- Durante a viagem, a mãe da pessoa segurada é diagnosticada com pneumonia após a celebração do seguro e após a reserva da viagem. Devido à doença, a mãe fica dependente dos cuidados da pessoa segurada.
- Aquando da celebração do seguro, a pessoa segurada tem uma alergia. Nos últimos 6 meses antes da celebração do seguro, não foi realizado qualquer tratamento para a alergia. Durante a viagem ocorre uma forte reação alérgica. O médico responsável recomenda o regresso antecipado devido à gravidade da reação alérgica.

Nem todos os casos concebíveis estão abrangidos pelo seguro. Exemplo em que não existe "doença grave inesperada" (não exaustivo):

- A pessoa segurada sofre de uma doença em que as recaídas são uma característica da mesma (por ex., esclerose múltipla, doença de Crohn). Nos últimos 6 meses antes da celebração do seguro ou da reserva da viagem não foi realizado qualquer tratamento para a doença existente. Portanto, esta doença não está abrangida pelo seguro.

Organismos de arbitragem

Gostaríamos de chamar a vossa atenção neste momento para a possibilidade de resolução extrajudicial de disputas.

Para os seguros de saúde e de cuidados prolongados, a adesão voluntária da HanseMerkur ao Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. (Associação de Seguradoras de Saúde Privadas) significa que, de acordo com os estatutos, a HanseMerkur participa em processos de resolução de litígios perante uma comissão de arbitragem de consumidores.

O Provedor de Justiça

Seguro privado de saúde e cuidados de enfermagem

Caixa Postal 060222

DE-10052 Berlim

Linha directa: +49 1802 550 444

Fax: +49 30 204 589 31

Mais informações podem ser encontradas na Internet:
www.pkv-ombudsmann.de.

Para as outras classes de seguros, a participação baseia-se na adesão voluntária ao Versicherungsombudsmann e.V. (ombudsman dos seguros).

Versicherungsombudsmann e.V.

Caixa Postal 080 632

DE-10006 Berlim

Telefone: +49 800 3696000

Fax: +49 800 3699000

E-mail: Beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Mais informações podem ser encontradas na Internet:
www.versicherungsombudsmann.de.