

Seguradora: IMA ASSURANCES, sociedade anónima com capital social de 157 000 000 euros totalmente realizado, empresa regida pelo Código dos Seguros, com sede social em 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, inscrita no Registo Comercial e das Sociedades de Niort sob o número 481.511.632, sujeita ao controlo da Autoridade de Controlo Prudencial e de Resolução, com sede em 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

Produto: Assistência em viagem MEETCH

Este documento informativo apresenta um resumo das principais garantias e exclusões do contrato. Não tem em conta as suas necessidades e solicitações específicas. Encontrará informações completas sobre este produto na documentação pré-contratual e contratual.

## Que tipo de seguro é este?

O produto **Assistência Viagem Meetch** destina-se a implementar garantias de seguro em benefício dos segurados, em viagens com duração inferior a 90 dias. Oferece medidas de assistência em caso de doença, acidente ou morte.



## O que está coberto?

### GARANTIAS SISTEMATICAMENTE PREVISTAS:

- ✓ **Repatriação médica do segurado e da sua bagagem:** Em caso de doença ou acidente corporal do segurado.
- ✓ **Despesas médicas no estrangeiro:** Na sequência de um evento imprevisto (doença ou acidente corporal) do segurado no estrangeiro que exija uma hospitalização não programada.
- ✓ **Despesas dentárias urgentes:** Na sequência de um acidente, lesão ou infeção dentária imprevistos.
- ✓ **Repatriação dos acompanhantes:** Em caso de doença, morte ou acidente corporal do segurado.
- ✓ **Repatriação em caso de hospitalização e/ou falecimento de um membro da família:** Em caso de hospitalização superior a 5 dias em caso de acidente ou doença grave e/ou falecimento de um membro da família residente em França.
- ✓ **Repatriação do corpo do segurado:** Em caso de falecimento do segurado no estrangeiro.
- ✓ **Despesas de busca e salvamento:** No âmbito de uma atividade desportiva ou de lazer.
- ✓ **Deslocação de um familiar para formalidades administrativas:** Em caso de falecimento do segurado no estrangeiro e para um membro da família residente em França.

As garantias precedidas de uma marca ✓ estão sistematicamente previstas no contrato.



## O que não está coberto?

- X Viagens com duração superior a 90 dias
- X Viajantes além de 9 segurados declarados
- X Despesas médicas em França



## Existem exclusões na cobertura?

### PRINCIPAIS EXCLUSÕES:

- ! Despesas incorridas sem o consentimento da IMA ASSURANCES.
- ! O uso abusivo de álcool e o consumo de drogas e medicamentos não prescritos.
- ! A prática de um desporto a título profissional.
- ! Despesas de conforto pessoal.

### PRINCIPAIS RESTRIÇÕES:

- ! **Despesas médicas no estrangeiro:** dentro do limite limite máximo indicado nas Condições Gerais de 30 000 € e 300 000 €, dependendo do produto subscrito
- ! **Despesas dentárias urgentes:** reembolso limitado a 300 € por segurado com uma franquia de 30 €
- ! **Despesas de busca e salvamento:** até ao limite de 5 000 € por segurado e máximo de 25 000 € por evento.



## Onde estou coberto?

- ✓ As garantias aplicam-se no(s) país(es) de destino indicado(s) no momento da subscrição.



## Quais são as minhas obrigações?

### Sob pena de nulidade do contrato de seguro ou de não garantia:

#### Ao subscrever o contrato

- Responda com exatidão às perguntas feitas pela seguradora, nomeadamente no formulário que lhe permite avaliar os riscos que assume
- Fornecer todos os documentos comprovativos solicitados pela seguradora,
- Pagar a contribuição indicada no contrato.

#### Durante a vigência do contrato

- Declarar todas as novas circunstâncias que tenham como consequência agravar os riscos assumidos ou criar novos riscos.
- Informar a seguradora sobre os seguintes eventos, no prazo de 5 dias após ter tomado conhecimento deles: mudança de estado civil, mudança de domicílio.

#### Em caso de sinistro

- Declarar qualquer sinistro que possa envolver uma das garantias nas condições e prazos estabelecidos e anexar todos os documentos úteis para avaliação do sinistro,
- Informe sobre eventuais garantias subscreitas para os mesmos riscos, no todo ou em parte, junto de outras seguradoras, bem como qualquer reembolso que possa receber a título do sinistro.
- Em caso de roubo, apresentar queixa nas 24 horas junto das autoridades competentes e fornecer o original dessa queixa.



## Quando e como efetuar os pagamentos?

- A contribuição é paga antecipadamente, no momento da subscrição do contrato, junto do corretor distribuidor (representante da seguradora). - Os pagamentos são efetuados por cartão bancário.



## Quando começa e termina a cobertura?

- A cobertura entra em vigor à meia-noite do dia mencionado nas Condições Particulares do contrato, não podendo ser posterior à data de início da viagem. O contrato permanece em vigor durante o período indicado nas Condições Particulares, não podendo a duração da viagem exceder 90 dias consecutivos.



## Como posso rescindir o contrato?

- O contrato é celebrado por um período determinado, sem possibilidade de renovação, e não pode ser rescindido ou reembolsado após o seu início. Se o seguro tiver sido subscrito à distância (pela Internet) e a duração da cobertura for superior a 30 dias, o Segurado tem o direito de rescindir o contrato no prazo de 14 dias a contar da data de início da adesão, preenchendo o formulário de rescisão disponível no site: [www.imaway.fr](http://www.imaway.fr)

Este direito de rescisão não se aplica a contratos de seguro de viagem ou bagagem, nem a apólices de seguro semelhantes de curta duração, com prazo inferior a um mês.

# CONDIÇÕES GERAIS DE SEGURO E ASSISTÊNCIA QUE CONSTITUEM AVISO INFORMATIVA

## MEETCH- ASSISTÊNCIA EM VIAGEM

### PREÂMBULO

A Assistência em viagem MEETCH é composta por **garantias de assistência** asseguradas pela **IMA ASSURANCES**, sociedade anónima com capital social de 157 000 000 euros totalmente realizado, empresa regida pelo Código dos Seguros, com sede social em 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9, registada no Registo Comercial e das Sociedades de Niort sob o número 481.511.632, sujeita ao controlo da Autoridade de Controlo Prudencial e de Resolução, situada em 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09. (doravante designada «Seguradora»).

As subscrições são geridas pela **PHENOMEN**, SAS com capital social de 10 000 €, com sede social em 141 AVENUE DE WAGRAM, registada no RCS de Paris sob o n.º 833 740 699 e na ORIAS sob o n.º 18000514 (doravante designada «Corretora»).

### OBJETO

O presente contrato tem por objeto definir as garantias de seguro e as suas condições de aplicação concedidas pela **IMA ASSURANCES** às pessoas titulares de um contrato **de Assistência em Viagem MEETCH**

### NATUREZA DAS VIAGENS COBERTAS

As garantias e prestações do presente contrato aplicam-se às viagens:

- Realizadas na Zona de destino indicada nas Condições Particulares.
- E cujas datas de validade, com duração não superior a 90 dias consecutivos, estão indicadas nas Condições Particulares.

## SUMÁRIO

Preâmbulo

Tabela de garantias Definições

- I. Âmbito de aplicação
- II. Condições gerais

## GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA

- Garantias de assistência a pessoas feridas ou doentes
  - Garantia de despesas médicas
  - Garantias de assistência a pessoas válidas
  - Garantias de assistência em caso de morte Garantias de assistência complementares
- 
- III. Disposições gerais
  - IV. Exclusões comuns a todas as garantias
  - V. Direito de renúncia
  - VI. Proteção de dados pessoais
  - VII. Condições restritivas de aplicação

## Tabela de garantias

### CONTRATO DE SEGURO DE VIAGEM MULTIRISCOS MEETCH

As presentes garantias aplicam-se a uma estadia máxima de 90 dias consecutivos.

GARANTIAS	VALORES
<b>As garantias de assistência aos beneficiários feridos ou doentes</b>	<b>Limitação da garantia</b>
Repatriação médica	Organização e cobertura do transporte sanitário com base nos custos reais
Despesas de deslocação de um familiar e despesas de estadia de um acompanhante deslocado	Organização e cobertura do transporte de ida/volta e hotel 80 € TTC por noite (máx. 10 noites) em caso de hospitalização do segurado superior a 5 dias
Prolongamento da estadia	Hotel 80 € TTC por noite (máximo 14 noites)
Despesas de busca e salvamento	Até 5 000 € TTC por segurado e máximo de 25 000 € incluindo impostos por evento.
<b>A garantia Despesas médicas</b>	<b>Limitação da garantia</b>
Adiantamento e cobertura de despesas médicas de emergência ou imprevistos no estrangeiro	75 000 € TTC
Despesas de emergência dentária no estrangeiro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Até:</li><li>• 300 € TTC / Segurado</li></ul> Aplicação de uma franquia de 30 € TTC
<b>As garantias de assistência a pessoas válidas</b>	<b>Limitação da garantia</b>
Regresso dos beneficiários em caso de repatriação de um deles	Despesas reais limitadas ao preço do bilhete de regresso em caso de não utilização do bilhete inicialmente previsto
Regresso antecipado em caso de <ul style="list-style-type: none"><li>• Hospitalização &gt; 5 dias de um Membro da família ou do substituto profissional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Despesas adicionais do bilhete inicialmente previsto para o regresso com base num bilhete de comboio em 1.ª classe ou de avião em classe económica + táxi de ligação</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Danos na habitação na sequência de um sinistro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou bilhete de transporte de regresso ao custo real, limitado ao preço do bilhete de transporte de regresso, caso seja impossível utilizar o bilhete inicialmente previsto</li> </ul>
<b>As garantias de assistência em caso de morte</b>	<b>Limitação da garantia</b>
Repatriação do corpo	Despesas de transporte, preparação e arranjos específicos e 2 300 € TTC para o caixão.
Deslocação de um familiar para tratar das formalidades administrativas	Organização e cobertura do transporte de ida e volta de uma pessoa e 4 noites de hotel (máximo de 80 € TTC por noite).
Regresso antecipado em caso de falecimento de um familiar ou do substituto profissional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Despesas adicionais do bilhete de transporte inicialmente previsto para o regresso com base num bilhete de comboio em 1.ª classe ou de avião em classe económica + táxi de ligação</li> <li>Ou bilhete de transporte de regresso ao custo real, limitado ao preço do bilhete de transporte de regresso, em caso de impossibilidade de utilização do bilhete inicialmente previsto</li> </ul>
<b>As garantias de assistência complementares</b>	<b>Limitação da garantia</b>
Adiantamento de fundos na sequência de roubo de documentos ou meios de pagamento	O roubo de dinheiro em espécie está excluído da garantia. Adiantamento de fundos até um limite máximo de 1 500 € contra reconhecimento de dívida, reembolsável no prazo de 30 dias
Despesas judiciais no estrangeiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Até 3 000 € TTC por segurado</li> </ul>
Caução no estrangeiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Até 15 000 € TTC por segurado</li> </ul>
<b>Informações de viagem</b>	Acesso ilimitado
Transmissão de mensagens urgentes	Ilimitado – custos reais
Aconselhamento médico	Ilimitado
Cobertura das despesas telefónicas no estrangeiro em caso de quarentena	Até 80 € TTC
Artigos de primeira necessidade em caso de quarentena	100 € TTC /pessoa e até 350 € TTC / família

Apoio psicológico	Organização e cobertura de até 6 consultas telefônicas
Assistência domiciliar após repatriamento médico do segurado	Organização e cobertura de uma empregada doméstica, no limite de 20 horas distribuídas por 4 semanas
Assistência a crianças (menores de 16 anos, sem limite de idade para crianças com deficiência) após o repatriamento médico do Segurado	Organização e cobertura de cuidados domiciliares até um máximo de 20 horas distribuídas por 4 semanas
Contratação de animais de estimação em caso de repatriamento médico do Segurado	Reembolso mediante justificativo, no limite de 15 € TTC por dia (máximo de 450 € TTC), válido até 1 mês após o repatriamento do Segurado
Entrega de compras	Entrega de uma encomenda por semana, no máximo 15 dias, quando nem o Subscrite, nem o seu Cônjuge, nem nenhum dos seus familiares estiverem em condições de fazer as compras. As despesas de entrega são reembolsadas mediante apresentação de comprovativo. Quando a disponibilidade local não permitir o serviço de entrega ao domicílio, a IMA ASSURANCES organiza e assume os custos da entrega por táxi. O preço das compras continua a ser da responsabilidade do Subscritador

## Definições comuns a todas as garantias

**As definições abaixo são aplicáveis a todas as garantias, exceto definições específicas próprias de cada uma delas.**

### Acidente

Evento repentino e fortuito resultante da ação repentina de uma causa externa, involuntária, imprevisível, sem relação com uma Doença, que causa danos físicos.

### Você, o Segurado

São considerados segurados:

- O Subscrite, se subscrever por conta própria, com domicílio na França metropolitana, Córsega ou nos DROM e com o estatuto de segurado social na França ou nos DROM (Guadalupe, Guiana, Martinica, Mayotte e Reunião).
- A(s) pessoa(s) física(s) designada(s) pelo Subscritador no certificado de adesão, beneficiando das garantias subscritas e mencionadas no certificado de adesão,
- Com menos de 75 anos no momento da adesão e durante a Viagem Segurada.
- Um máximo de 9 pessoas pode ser segurado no mesmo contrato de seguro.

## Seguradora – Assistência

As garantias de seguro e os serviços de assistência são garantidos pela IMA ASSURANCES, sociedade anónima com capital social de 157 000 000 euros totalmente realizado, empresa regida pelo Código dos Seguros, com sede social em 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, inscrita no Registo Comercial e das Sociedades de Niort sob o número 481.511.632, e sujeita ao controlo da Autoridade de Controlo Prudencial e de Resolução, situada em 4 place de Budapest, 75436 PARIS CEDEX 09.

## Atentado

Qualquer ato de violência contra pessoas e/ou bens, no país de destino, com o objetivo de perturbar gravemente a ordem pública através da intimidação e do terror, reconhecido e catalogado como tal pelo Ministério da Europa e dos Negócios Estrangeiros francês.

## Bagagem

Refere-se a malas de viagem, malas de mão e seu conteúdo. Também são considerados Bagagem os equipamentos eletrónicos e seus acessórios, objetos de valor e objetos preciosos, conforme definido no contrato:

- **Equipamentos eletrónicos**

Câmaras fotográficas, câmaras de vídeo, smartphones ou telemóveis, consolas de jogos portáteis, leitores multimédia, tablets, computadores portáteis.

- **Objetos de valor**

Os seguintes objetos de valor são equiparados à bagagem: câmaras e todos os aparelhos fotográficos, de rádio, de gravação ou reprodução de som ou imagem, bem como os seus acessórios, canas de pesca, espingardas, tacos de golfe.

- **Objetos preciosos**

Os seguintes objetos preciosos são equiparados à bagagem: joias, peles, prataria, ourivesaria em metais preciosos.

## Caso de força maior

Evento excepcional, imprevisível e irresistível, na aceção do artigo 1218.º do Código Civil, que impeça total ou parcialmente a garantia.

### **Catástrofe natural**

Evento provocado pela intensidade anormal de um agente natural e reconhecido como tal pelas autoridades públicas do país onde ocorreu.

### **Cônjuge**

Cônjuge do Segurado, não separado judicialmente, concubino ou qualquer pessoa que tenha assinado um PACS com o Segurado e que viva sob o mesmo teto que este.

### **Residência**

O local de residência principal e habitual do Segurado que consta na sua declaração de impostos e situado na França metropolitana, na Córsega e nos DROM (Guadalupe, Guiana, Martinica, Mayotte e Reunião).

### **Área de esqui autorizada**

Área das pistas da estação, desde que não exista qualquer proibição sinalizada, por meio de afixação ou sinalização.

### **Bens de primeira necessidade**

Vestuário e artigos de higiene pessoal que permitam fazer face temporariamente à indisponibilidade de bens pessoais. Não são considerados bens de primeira necessidade as bebidas alcoólicas e o tabaco.

### **Evento grave no destino**

Entende-se por Evento grave no destino os seguintes eventos:

- Eventos climáticos de grande intensidade: inundações por transbordamento de rios, por escoamento superficial, relacionadas com a ação das ondas, devido a submersões marítimas, fluxos de lama e lavas torrenciais, maremotos, tremores de terra, sismos, erupções vulcânicas, ventos ciclônicos, tempestades com intensidade anormal e que tenham dado decretado estado de catástrofe natural, se ocorrerem em França, ou que causaram danos materiais e/ou humanos de grande amplitude, se ocorrerem no estrangeiro.
- Eventos políticos de grande intensidade e duração que causem graves perturbações da ordem interna estabelecida num Estado, ou conflitos armados entre vários Estados ou dentro do mesmo Estado entre grupos armados. São abrangidas apenas as zonas ou países formalmente desaconselhados pelo Ministério da Europa e dos Negócios Estrangeiros.

Estes eventos devem ocorrer num raio de 100 quilómetros do local de férias.

### **Epidemia**

Doença contagiosa cuja propagação constitui uma epidemia, de acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS) ou a autoridade sanitária competente do seu país de residência.

### **Estrangeiro**

Qualquer país que não seja o de residência do segurado.

### **Europa**

Os seguintes países: Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Croácia, Dinamarca, Espanha, Estónia, Finlândia, Grécia, Hungria, Irlanda, Islândia, Itália, Letónia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Baixos, Polónia, Portugal, República Checa, Roménia, Reino Unido, Eslováquia, Eslovénia, Suécia, Grécia, Suíça.

### **Despesas de alojamento**

Despesas adicionais de alojamento decorrentes de um Evento coberto, incluindo pequeno-almoço e taxa de estada, excluindo despesas com refeições, telefone, ligação à Internet e bar.

### **Despesas de socorro e busca**

Conjunto de meios (humanos e materiais) utilizados no âmbito de uma operação de resgate ou de busca realizada pelos serviços de proteção civil ou pelos serviços competentes a nível local.

### **Despesas médicas**

Conjunto de honorários médicos decorrentes de consultas, exames complementares, atos médicos e farmacêuticos que contribuem para o tratamento de um Acidente, Doença ou Falecimento do Segurado ocorrido no Estrangeiro e que exija pelo menos 24 horas de Hospitalização num estabelecimento hospitalar.

## **França**

França metropolitana, incluindo a Córsega e os DROM (Guadalupe, Martinica, Guiana, Mayotte, Reunião).

## **Franquia**

Montante fixado de forma forfetária e que fica a cargo do Segurado, em caso de indemnização na sequência de um Sinistro. A Franquia também pode ser expressa em duração ou em percentagem.

## **Guerra**

A Guerra é definida como uma oposição armada, declarada ou não, de um Estado contra outro Estado. Também são consideradas Guerra estrangeira uma invasão ou um estado de sítio.

## **Hospitalização**

Qualquer estadia superior a 24 horas consecutivas num estabelecimento hospitalar público ou privado que possua as autorizações administrativas locais que autorizam os cuidados, bem como o pessoal necessário, para uma intervenção de emergência, ou seja, não programada e que não possa ser adiada e justificada por um boletim de hospitalização.

## **Imobilização imprevista em casa**

Incapacidade física (total ou parcial) de se deslocar, constatada por um médico e não previsível na data de subscrição do contrato, na sequência de uma doença ou acidente e que exija repouso em casa. Deve ser justificada por um atestado médico ou uma baixa médica.

## **Doença**

Qualquer alteração do estado de saúde do segurado que não tenha origem num acidente corporal, que seja de natureza súbita e imprevista, ocorrida durante o período de validade do contrato e constatada por uma autoridade médica habilitada, que exija cuidados médicos que impeçam a continuidade normal da estadia.

### **Doença pré-existente ou crónica**

Doença constatada por uma autoridade médica habilitada antes da subscrição do contrato, que tenha sofrido uma recaída ou agravamento nos 6 meses anteriores à aquisição do contrato de seguro.

### **Doença grave**

Alteração súbita e imprevisível da saúde constatada por uma autoridade médica competente, que levou à emissão de uma receita médica para o doente e implicou a cessação de toda a atividade profissional, necessitando de cuidados médicos que impediram a continuação da estadia.

### **Membro da família**

Cônjuge de direito ou de facto, pais do Segurado em primeiro e segundo graus (ascendentes ou descendentes em linha direta, irmãos ou irmãs, avós ou netos), bem como sogros.

### **Viagem Organizador de viagens**

Um organizador de viagens é uma empresa que organiza um ou vários serviços turísticos, tais como bilhetes de avião de companhias aéreas, hotéis e transportadoras.

### **Pandemia**

Epidemia alargada a um ou vários continentes e declarada como pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS) ou pela autoridade sanitária competente do seu país de residência.

### **Prescrição**

De acordo com os artigos L.114-1 e L.114-2 do Código de Seguros, qualquer ação decorrente do presente contrato prescreve em dois anos a partir do evento que a originou. No entanto, este prazo não corre:

1. Em caso de reticência, omissão, declaração falsa ou inexata sobre o risco corrido, a partir do dia em que a Seguradora tomou conhecimento do mesmo;
2. Em caso de sinistro, a partir da data em que os interessados tomaram conhecimento do mesmo  
, se provarem que o ignoraram até então.

Quando a ação do Segurado contra a IMA ASSURANCES tiver como causa o recurso de um Terceiro, o prazo de Prescrição só começa a correr a partir do dia em que esse Terceiro tiver intentado uma ação judicial contra o beneficiário ou tiver sido indenizado por este último.

De acordo com o artigo L114-2 do Código dos Seguros, a Prescrição é interrompida por uma das causas comuns de interrupção da Prescrição e pela nomeação de peritos na sequência de um Sinistro.

A interrupção da prescrição da ação pode, além disso, resultar do envio de uma carta registada ou de um envio eletrónico registado, com aviso de receção, endereçado pela IMA ASSURANCES aos beneficiários no que diz respeito à ação de pagamento do Prémio e pelos beneficiários à IMA ASSURANCES no que diz respeito ao pagamento da indemnização.

As causas comuns de interrupção da prescrição estão descritas nos artigos 2240 a 2246 do Código Civil: o reconhecimento inequívoco pelo devedor do direito contra o qual ele prescrevia (artigo 2240 do Código Civil), a ação judicial, mesmo em processo sumário (artigos 2241 a 2243 do Código Civil), uma medida cautelar tomada em aplicação do Código de Processo Civil de Execução, um ato de execução forçada ou uma interpeção feita a um devedor solidário (artigos 2244 a 2246 do Código Civil).

De acordo com o artigo L114-3 do Código dos Seguros: em derrogação ao artigo 2254 do Código Civil, a IMA ASSURANCES e os beneficiários não podem, mesmo de comum acordo, alterar a duração da Prescrição, nem acrescentar causas de suspensão ou interrupção da mesma.

### **Prestação terrestre**

Os serviços terrestres são entendidos como todos os serviços turísticos que não sejam transportes aéreos, ou seja, visitas turísticas, alojamento, refeições, se estiverem incluídos num pacote turístico e desde que tenham sido adquiridos concomitantemente com a Viagem coberta.

### **Sinistro**

Qualquer evento aleatório cujas consequências prejudiciais sejam cobertas pelas garantias do presente contrato. Todos os danos resultantes da mesma causa são considerados como constituindo um único Sinistro.

### **Cuidados ambulatoriais**

Qualquer tipo de cuidados de saúde em que os pacientes recebem tratamentos médicos ou cirúrgicos sem necessidade de internamento hospitalar durante a noite.

## Territorialidade

As garantias do presente contrato são válidas em todo o mundo, salvo indicação em contrário nas presentes Condições Gerais ou disposições específicas a seguir.

**No entanto, a garantia não é aplicável em países, regiões ou zonas geográficas que, na data da partida ou durante a estadia, sejam objeto de uma recomendação oficial de não viagem emitida pelo Ministério das da Europa e dos Negócios Estrangeiros (consultável em [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), secção «Conselhos aos viajantes»).**

- Se tal recomendação estiver em vigor na data da partida, nenhuma garantia será concedida para uma estadia na zona em questão.
- Se a recomendação for emitida após a partida, as garantias permanecerão limitadas às prestações de assistência de emergência (repatriação, despesas médicas urgentes, etc.) por um período de 5 dias, a partir da data de publicação oficial da referida recomendação.

Após esse prazo, as garantias cessam por direito, salvo acordo expresso da Seguradora ou impossibilidade material de deixar a zona em condições razoáveis.

A título de exceção, as seguintes garantias não são devidas em França:

- Despesas médicas hospitalares no estrangeiro e despesas dentárias no estrangeiro,
- Envio de medicamentos no estrangeiro,
- Transmissão de mensagens urgentes,
- Perda, roubo ou destruição de documentos de identidade no estrangeiro,
- Despesas judiciais e fiança penal.

A territorialidade da oferta aplica-se de acordo com as seguintes zonas:

**Zona 1:** França metropolitana, incluindo DROM (Guadalupe, Martinica, Guiana, Reunião, Mayotte)

**Zona 2:** Europa, incluindo Andorra, Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Croácia, Dinamarca, Espanha, Estónia, Finlândia, Grécia, Hungria, Irlanda, Islândia, Itália, Letónia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Noruega, Países Baixos, Polónia, Portugal, República Checa, Roménia, Reino Unido, Eslováquia, Eslovénia, Suécia, Grécia, Suíça.

**Zona 3:** Mundo, incluindo Polinésia Francesa, Nova Caledónia, São Pedro e Miquelon, São Martinho, exceto Canadá, Estados Unidos, México, Singapura, Hong Kong.

**Zona 4:** Canadá, Estados Unidos, México, Singapura, Hong Kong.

**Por exceção, os seguintes países estão excluídos: Afeganistão, Arménia, Azerbaijão, Bielorrússia, Burquina Faso, República Centro-Africana, República Democrática do Congo, Coreia do Norte, Eritreia, Etiópia, Haiti, Iraque, Irão, Líbano , Líbia, Mali, Mauritânia , Myanmar (Birmânia), Níger, Nigéria, Paquistão, Palestina, Rússia, Saara Ocidental, Somália, Sudão, Sudão do Sul, Síria, Chade, Timor-Leste , Ucrânia, Venezuela, Iémen.**

### **Terceiros**

Qualquer pessoa que não seja o Segurado, os Membros da sua família, tal como definidos no contrato, bem como os ascendentes e descendentes dos Membros da família. Também se enquadram nesta definição as pessoas que, ocasionalmente e a título gratuito, cuidam dos filhos do Segurado ou dos seus animais, bem como os funcionários ao serviço do Segurado.

### **Viagem**

Qualquer deslocamento realizado a título privado, a mais de 50 km do Domicílio do Segurado, com duração superior a 24 horas ou incluindo uma noite fora do Domicílio do Segurado, desde o momento em que ele o deixa até ao seu regresso ao final da Viagem.

# I. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

## Beneficiários

São considerados Beneficiários:

- O Subscrite, se subscreever por conta própria, com domicílio na França metropolitana, Córsega ou nos DROM e com o estatuto de segurado social na França ou nos DROM.
- A(s) pessoa(s) física(s) designada(s) pelo Subscrite nas Condições Particulares, residente(s) na França metropolitana, incluindo a Córsega ou nos DROM, beneficiária(s) das garantias subscritas e mencionadas nas Condições Particulares, com estatuto de segurado social em França ou nos DROM.
- Com menos de 75 anos no momento da subscrição e durante a Viagem Segurada.
- Um máximo de 9 pessoas pode ser segurado no mesmo contrato de seguro

## Validade das garantias

As garantias aplicam-se durante a duração da estadia, sem poder exceder 90 dias consecutivos.

Elas entram em vigor assim que o Segurado sai do seu Domicílio para se dirigir ao local de partida da estadia com fins turísticos até ao seu regresso ao Domicílio, conforme indicado nas Condições Particulares.

No entanto, a garantia de Cancelamento da Viagem entra em vigor a partir da subscrição do contrato até à partida da viagem, ou seja, expira assim que o Segurado chega ao ponto de encontro fixado pelo Organizador da Viagem ou, em caso de utilização de um meio de transporte individual, assim que chega ao local da estadia na data inicialmente prevista.

## Fatos geradores

Os eventos cobertos são, para as garantias:

- **Assistência a pessoas:** doença, acidente ou morte de um Segurado, dificuldades graves ou imprevistas de um Segurado;
- **Seguro de despesas médicas:** em caso de doença ou acidente de um segurado.

## Intervenção

Em caso de situação excecional relacionada com uma emergência; a aplicação das garantias está imperativamente subordinada à receção pela IMA ASSURANCES de uma chamada telefónica de um beneficiário, 7 dias por semana, 24 horas por dia, para o seguinte número:

**+ 33 5 5 48 20 48 06 a partir de um país que não seja a França,  
05 48 20 48 06 a partir de França.**

(número sem sobretaxa, custo de acordo com a operadora)

As chamadas para o serviço de assistência devem ser feitas antes de qualquer iniciativa, exceto em caso de força maior.

No primeiro contacto, os Beneficiários devem comunicar a sua identidade, localização e número de telefone onde podem ser contactados. Devem explicar muito sucintamente as dificuldades que motivam o seu pedido.

Em caso de problema médico, devem comunicar o número de telefone do médico presente no local ou do estabelecimento hospitalar, bem como os horários em que podem ser contactados.

### **Aplicação das garantias**

A implementação das garantias aplica-se tendo em conta as características geográficas, climáticas, económicas, políticas, sanitárias e jurídicas específicas do local do evento coberto e constatadas aquando da ocorrência de um Fato Gerador.

**A IMA ASSURANCES não poderá ser responsabilizada em caso de não execução, execução parcial ou contratempo na execução das garantias, se estes resultarem de casos de força maior ou eventos como guerra civil ou estrangeira, sequestro do beneficiário, revolução, movimento popular, motim, ataques, greves, apreensões ou coações por parte das forças públicas, proibições oficiais, pirataria, explosões de engenhos, efeitos nucleares ou radioativos, impedimentos climáticos, recusa dos médicos assistentes ou profissionais de saúde locais em colaborar com a IMA ASSURANCES.**

**Da mesma forma, a IMA ASSURANCES não poderá ser responsabilizada em caso de incumprimento parcial, total ou de contratempos na execução das suas garantias em situações de risco infeccioso no contexto de uma epidemia ou pandemia, ou para pessoas sujeitas a quarentena ou medidas preventivas ou de vigilância específica por parte das autoridades sanitárias locais, nacionais e/ou internacionais.**

**A IMA ASSURANCES não é mais obrigada a cumprir as suas garantias em caso de recusa por parte de um Beneficiário de cuidados ou exames prévios a um transporte sanitário, em um estabelecimento público ou privado ou junto a um médico, solicitados pela equipa médica da IMA ASSURANCES, ou em caso de recusa de um Beneficiário, de acordo com o**

**caso, do transporte sanitário, do repatriamento, do local de hospitalização propostos pelos médicos da IMA ASSURANCES ou ainda em caso de oposição de um Beneficiário à comunicação de dados médicos à equipa médica da IMA ASSURANCES.**

**A IMA ASSURANCES não pode ser responsabilizada por quaisquer danos decorrentes da implementação ou não implementação de um transporte sanitário ou da escolha de um hospital que resulte de informações, pareceres ou diagnósticos médicos errados recebidos das equipas médicas locais que a obrigação de vigilância definida de acordo com os usos da prática da regulamentação médica não permitiria detectar.**

**A IMA ASSURANCES só pode intervir dentro dos limites dos acordos estabelecidos pelas autoridades locais, médicas e/ou administrativas, e não pode, em caso algum, substituir os organismos locais de emergência, nem assumir os custos assim incorridos, se estes forem da competência da autoridade pública.**

**As garantias são suspensas quando uma proibição de aplicar uma garantia é imposta ao Segurador devido a quaisquer medidas restritivas financeiras ou comerciais decididas por qualquer Estado ou organizações supranacionais contra outros Estados, pessoas singulares, pessoas coletivas ou entidades de direito público ou privado.**

As garantias são implementadas pela IMA ASSURANCES; no entanto, as despesas diretamente incorridas por um Beneficiário poderão ser reembolsadas pela IMA ASSURANCES mediante a apresentação de comprovativos e sob reserva do seu acordo prévio para a sua incorrência.

Quando a IMA ASSURANCES se responsabiliza pelo custo do transporte sanitário de um Beneficiário ou do transporte de um acompanhante ou de outros Beneficiários, o acompanhante ou os Beneficiários que disponham de um título de transporte reembolsável em caso de não utilização comprometem-se, em conformidade com as disposições do título de transporte, a solicitar o seu reembolso e a reembolsar o montante à IMA ASSURANCES.

Caso contrário, o titular do bilhete de transporte é pessoalmente responsável por indemnizar a IMA ASSURANCES pelo montante que teria obtido se tivesse exercido o seu direito ao reembolso.

O reembolso ou, se for o caso, a indemnização é exigível no prazo de 40 dias a contar da data do pedido de reembolso ou, se for o caso, da data do pedido de indemnização, sob reserva da receção do processo completo.

## Pagamento

As indemnizações são pagáveis em euros.

No caso de a fatura a indemnizar ter sido emitida em moeda estrangeira, o pagamento é efetuado em euros à taxa de câmbio oficial do Banco Central Europeu ou, na sua falta, de qualquer outro banco central, de acordo com a moeda em questão, à data da emissão da fatura original.

## Franquia quilométrica

As garantias do contrato são aplicáveis desde que o Segurado se encontre a mais de 50 quilómetros do seu Domicílio.

## Atividades desportivas e/ou de aventura cobertas

As atividades desportivas estão cobertas pelo contrato, desde que **não sejam praticadas a título profissional**.

No caso de atividades realizadas por um profissional, a aplicação das garantias de seguro do presente contrato complementarás eventuais garantias aplicadas pelo contrato de seguro subscrito pelo profissional que realiza a atividade.

**As seguintes atividades desportivas estão expressamente excluídas do contrato de seguro:**

**a participação, mesmo como amador, em corridas, competições e seus treinos preparatórios de veículos motorizados (náuticos ou terrestres, exceto ralis turísticos de segunda categoria), ou na prática dos seguintes desportos considerados perigosos: utilização de avião privado como piloto ou passageiro, paraquedismo, ultraleve, asa delta, parapente, salto de esqui, alpinismo, escalada alpina, escalada, escalada em gelo, escalada em rocha, espeleologia, mergulho subaquático a profundidades superiores a 40 metros, utilização de veículos terrestres motorizados de duas ou três rodas com cilindrada superior a 125 cm<sup>3</sup> e tentativas de recordes, skate, base jump, speed riding, snow kite, esqui extremo, freeride, motocross, desportos de combate, polo, futebol americano, voo livre, bungee jumping, kitesurf, mergulho subaquático com equipamento autónomo, mergulho sem instrutor.**

## II. CONDIÇÕES GERAIS

### GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA

A gestão das garantias de assistência é feita pela IMA ASSURANCES, que será o ponto de contacto.

Em caso de situação excepcional relacionada com uma emergência médica, a implementação da garantia está imperativamente sujeita à receção pela IMA ASSURANCES de uma chamada telefónica de um beneficiário, 7 dias por semana, 24 horas por dia, para o seguinte número:

**+ 33 5 48 20 48 06 a partir de um país que não seja a França,  
05 48 20 48 06 a partir de França.**

(número sem sobretaxa, custo de acordo com a operadora)

Os pedidos devem ser feitos antes de qualquer iniciativa, exceto em caso de força maior e no prazo de 5 dias após o regresso ao domicílio.

Para qualquer outro pedido, fora de situações de emergência, os beneficiários podem contactar a IMA ASSURANCES por e-mail, para o seguinte endereço: [ima.medical@ima.eu](mailto:ima.medical@ima.eu)

No primeiro contacto, os beneficiários devem comunicar a sua identidade, localização e número de telefone onde podem ser contactados. Devem explicar resumidamente as dificuldades que motivam o seu pedido.

Em caso de problema médico, devem comunicar o número de telefone do médico presente em local ou do estabelecimento hospitalar, bem como os horários em que é possível ligar.

### 1. Garantias de assistência a beneficiários feridos ou doentes

#### 1.1 Repatriação médica

##### IMPORTANTE:

- Em caso de emergência, os serviços de emergência locais devem ser contactados em primeiro lugar.
- A IMA ASSURANCES não é, nem deve ser considerada, uma organização médico ou de emergência.
- A IMA ASSURANCES intervém no âmbito das leis e regulamentos nacionais e internacionais. Os serviços estão sujeitos à obtenção das autorizações

necessárias emitidas pelas autoridades locais competentes. A IMA ASSURANCES também está sujeita a restrições em matéria de viagens, bem como a restrições regulamentares.

- Além disso, a IMA ASSURANCES não pode ser responsabilizada por atrasos ou impedimentos na execução dos serviços de assistência acordados em consequência de um caso de força maior ou de eventos como greves, motins, movimentos populares, restrições à livre circulação de bens e pessoas, sabotagem, terrorismo, guerra civil ou estrangeira, instabilidade política notória, represálias, embargos, sanções económicas (resumo das medidas restritivas por país disponível no site do Ministério da Economia e Finanças: <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), consequências dos efeitos de uma fonte de radioatividade, catástrofe natural ou qualquer outro caso fortuito.
- Informações sobre cada país também estão disponíveis na seção «Conselhos aos viajantes» do site do Ministério da Europa, dos Negócios Estrangeiros e do Desenvolvimento Internacional: <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays>

A IMA ASSURANCES organiza o transporte sanitário e assume os seus custos sempre que a equipa médica da IMA ASSURANCES avaliar, com base nos pareceres dos médicos locais e nas informações médicas por eles transmitidas, que o transporte sanitário é medicamente necessário e compatível com o estado de saúde do beneficiário.

A equipa médica da IMA ASSURANCES, a fim de garantir a necessidade médica de um transporte sanitário e/ou a sua compatibilidade com o estado de saúde do beneficiário, pode solicitar exames complementares aos médicos locais ou ao seu correspondente médico local.

Após análise dos pareceres, informações e diagnósticos médicos locais recolhidos, a equipa médica da IMA ASSURANCES decide os meios e as modalidades de transporte mais adequados à situação médica do beneficiário e ao destino:

- Estrutura hospitalar adequada mais próxima,
- Ou, caso se verifique que nenhum estabelecimento hospitalar próximo do local de estadia é adequado, uma estrutura hospitalar próxima do domicílio,
- Ou, o domicílio.

Esta garantia não pode, em caso algum, substituir os transportes primários, ou seja, os transportes sanitários de emergência decididos por uma organização dos serviços públicos locais.

Em caso de emergência médica, o Segurado deve contactar os serviços de emergência do país em que se encontra.

.

Quando o repatriamento diz respeito a uma criança menor de 16 anos não acompanhada, uma pessoa dependente e/ou com mobilidade reduzida, a IMA ASSURANCES organiza e cobre sistematicamente a viagem de ida e volta de um familiar, para que este acompanhe o repatriado na sua deslocação. Quando a viagem de um familiar for impossível, a IMA ASSURANCES providencia o acompanhamento

a criança menor de 16 anos não acompanhada, uma pessoa dependente e/ou com mobilidade reduzida por uma pessoa habilitada.

O meio de transporte será decidido pela equipa médica da IMA ASSURANCES em função da gravidade e da urgência do caso em questão.

O repatriamento da bagagem indicada no bilhete inicial é organizado em simultâneo com o repatriamento sanitário.

## **7.2 Presença de um familiar em caso de hospitalização**

Quando o estado de saúde do Segurado, na sequência de um Acidente ou Doença ocorrido durante a Viagem ao Estrangeiro, exigir uma Hospitalização superior a 5 dias e nenhum Membro da sua família estiver presente ao seu lado, a IMA ASSURANCES organiza o transporte de ida e volta em avião na classe económica ou de comboio de um membro da sua família para que este possa estar ao seu lado.

Quando o segurado hospitalizado for uma pessoa dependente e com mobilidade reduzida ou menor de 16 anos, ou quando os médicos da IMA ASSURANCES indicarem que o prognóstico é grave, essa viagem e hospedagem serão organizadas pela IMA ASSURANCES nas mesmas condições de cobertura, independentemente da duração da hospitalização.

Organização e cobertura das despesas de transporte em classe económica ou comboio equivalente a um bilhete de primeira classe.

A IMA ASSURANCES organiza e cobre as despesas de alojamento, excluindo despesas de alimentação, até um máximo de 10 noites consecutivas e 80 € TTC, mediante apresentação dos comprovativos correspondentes.

## **1.2 Prolongamento da estadia no estrangeiro**

No estrangeiro, se, na sequência de um acidente ou doença que não requeira internamento hospitalar, o segurado se encontrar impossibilitado de efetuar o regresso inicialmente previsto e decidido pelo Serviço Médico da IMA ASSURANCES, a assistência organiza e assume as despesas de hotel do segurado. No limite de 80 € TTC por noite e por um máximo de 14 noites consecutivas.

**A aplicação desta garantia só pode ser efetuada se o serviço médico da IMA ASSURANCES assim o decidir.**

**Não será possível qualquer reembolso mediante justificação.**

## **1.3 Despesas de busca e salvamento**

A IMA ASSURANCES cobre, **até ao limite de 5.000 € TTC por segurado e 25.000 € TTC no máximo por evento:**

**Em França e no estrangeiro:**

- A IMA ASSURANCES cobre as despesas de socorro e busca relacionadas ou não com a prática de esqui, exceto se forem cobertas pelas autoridades públicas.

- Em caso de desaparecimento do beneficiário fora do país de residência, cobertura das despesas de busca incorridas pelos serviços de socorro autorizados, exceto se forem cobertas pelas autoridades públicas.

#### 1.4 Regresso de menores ao domicílio

Quando o Segurado não puder regressar ao seu Domicílio e estiver a viajar com os seus filhos menores (com menos de 16 anos), a IMA organiza e cobre a viagem de ida e volta de um familiar para cuidar das crianças.

## 2. A garantia Despesas médicas no estrangeiro

**O Segurado está coberto por cuidados médicos de emergência, durante a viagem, dentro dos limites indicados na tabela de garantias e desde que seja Segurado por um organismo de Seguro de Saúde. A cobertura é complementar às prestações devidas pelos organismos sociais.**

#### 2.1 Adiantamento de despesas médicas de emergência ou imprevistas no estrangeiro

**Será solicitada uma carta de compromisso ao Segurado antes de qualquer ação da IMA ASSURANCES. Sem o envio desta carta de compromisso preenchida e assinada pelo Segurado, a IMA ASSURANCES não garantirá as despesas médicas.**

O montante da cobertura da IMA ASSURANCES está limitado ao montante total das despesas faturadas ao beneficiário por um ou vários estabelecimentos hospitalares ou profissionais de saúde, dentro do limite de:

75 000 € TTC

**Por beneficiário e por facto gerador.**

As despesas médicas imprevistas que podem ser cobertas são as seguintes:

- Honorários médicos,
- Medicamentos prescritos por um médico durante os primeiros cuidados prestados,
- Despesas de hospitalização,
- As despesas de ambulância prescritas por um médico no local para um trajeto local e faturadas pelo estabelecimento de saúde.

Esta prestação só é concedida na condição e enquanto o serviço médico da IMA ASSURANCES considerar que o Segurado não pode ser transportado, após recolha de informações junto do médico local.

Esta prestação cessa no dia em que o serviço médico da IMA ASSURANCES estiver em condições de efetuar o transporte do Segurado para a estrutura da sua escolha adequada ao tratamento e no seu interesse, seja no país de estada, num país próximo ou no país de origem, não obstante a decisão do Segurado de permanecer no local.

A garantia aplica-se em todo o mundo, com exceção da Zona 1. No entanto, as garantias não são aplicáveis em países, regiões ou zonas geográficas sujeitas a uma recomendação oficial de não deslocação emitida pelo Ministério da Europa e dos Negócios Estrangeiros (consultável no site [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), secção «*Conselhos aos viajantes*»):

- Se tal recomendação estiver em vigor na data da partida, nenhuma garantia será concedida para uma estadia na zona em questão.
  
- Se a recomendação for emitida após a partida, as garantias permanecerão limitadas aos serviços de assistência de emergência (repatriação, despesas médicas urgentes, etc.) por um período de 5 dias, a partir da data de publicação oficial da referida recomendação.

**A garantia pode ser implementada de duas formas:**

**1/ Reembolso complementar das despesas médicas incorridas pelo beneficiário**

**Para qualquer outro pedido, exceto em situações de emergência, os beneficiários podem contactar a IMA Assurances por e-mail, para o seguinte endereço: [ima.medical@ima.eu](mailto:ima.medical@ima.eu)**

- No caso de despesas médicas não relacionadas com uma hospitalização e/ou quando o beneficiário tiver efetuado diretamente o pagamento das despesas médicas ao prestador de cuidados de saúde, este compromete-se a tomar as medidas necessárias junto das entidades sociais (regime básico obrigatório e regime complementar) para obter o reembolso e a enviar à IMA ASSURANCES os comprovativos indicando o eventual saldo a pagar.  
  
Em qualquer caso, o beneficiário deverá suportar as despesas não cobertas pelo seu contrato.
  
- No caso de o Segurado adiantar as despesas e solicitar o reembolso, a IMA ASSURANCES intervém após a intervenção do organismo social de base do Segurado, da sua mútua e de qualquer organismo de seguro ou previdência ao qual o Segurado contribua, deduzida uma Franquia de 30 € TTC por Sinistro e sob reserva da

comunicação pelo Segurado à IMA ASSURANCES das faturas pagas das despesas médicas e dos comprovativos originais de reembolso emitidos por esses organismos.

**A qualidade de segurado social francês é um pré-requisito para poder beneficiar desta garantia. O reembolso das despesas médicas em França está excluído.**

## **2/ Adiantamento das despesas médicas**

**Para qualquer pedido, os beneficiários devem contactar a IMA ASSURANCES pelo número de telefone seguinte:**

**+ 33 5 48 20 48 06 a partir de um país que não seja a França,  
05 48 20 48 06 a partir de França.**  
(número sem sobretaxa, custo de acordo com a operadora)

- Em caso de hospitalização do beneficiário, a IMA ASSURANCES pode assumir os custos médicos relacionados com essa hospitalização diretamente junto do hospital, dentro dos limites do valor máximo da garantia.

Em qualquer caso, o beneficiário deverá suportar o eventual saldo a pagar.

- O adiantamento do pagamento é efetuado desde que a instituição hospitalar ou o beneficiário dos cuidados de saúde comunique à IMA ASSURANCES todas as informações e todos os documentos médicos que permitam determinar o montante do pagamento (orçamento, relatório médico, fatura original e qualquer documento considerado útil pela IMA ASSURANCES).

**O adiantamento das despesas médicas em França está excluído.**

### **2.2 Despesas de urgência dentária no estrangeiro**

A IMA ASSURANCES reembolsa, mediante apresentação de comprovativos e acordo prévio, as despesas dentárias consideradas urgentes quando resultantes de um acidente que exija uma intervenção cirúrgica ou um tratamento médico que não possa esperar pelo regresso do segurado ao seu domicílio (por exemplo: pensos, obturações, desvitalizações, extrações).

**Excluindo endodontia, reconstruções estéticas de tratamentos anteriores, coberturas e implantes.**

O montante da cobertura da IMA ASSURANCES está limitado ao montante total das despesas faturadas ao beneficiário por um ou vários estabelecimentos hospitalares ou profissionais de saúde, dentro do limite de:

**300 € TTC por segurado por sinistro. Uma franquia de 30 € TTC é aplicada a partir do momento em que desta garantia junto da IMA Assurances.**

**O pagamento de despesas de emergência dentária em França está excluído.**

### **Exclusões específicas da garantia Despesas médicas no estrangeiro**

Para além das exclusões gerais, nunca são garantidos:

- Despesas médicas na Zona 1,
- As despesas resultantes de cuidados prestados após o fim da garantia,
- As despesas resultantes de cuidados ou tratamentos que não resultem de uma emergência médica, não prescritos por um médico,
- Os danos resultantes do uso de estupefacientes ou substâncias análogas, medicamentos não prescritos ou de um estado alcoólico caracterizado pela presença no sangue,
- As consequências de factos de guerra estrangeira ou civil,
- As consequências da participação do Segurado em brigas, apostas, motins e movimentos populares,
- As despesas resultantes de cuidados ou tratamentos cujo carácter terapêutico não seja reconhecido pela legislação francesa,
- Despesas com refeições, telefone ou ligação à Internet, bem como despesas com bar, no caso de alojamento já coberto pela IMA ASSURANCES ao abrigo das garantias de assistência,
- Despesas de conforto pessoal (rádio, televisão, cabeleireiro, etc.),
- As despesas incorridas pelo beneficiário por sua própria iniciativa, sem o consentimento prévio da IMA ASSURANCES, exceto em caso de força maior,
- As despesas incorridas por familiares ou parentes do beneficiário durante a sua hospitalização, fora da aplicação da garantia «Acompanhamento no local»,
- Os produtos classificados como vitaminas ou minerais, bem como os suplementos alimentares, bebidas energéticas,
- Despesas com produtos de parafarmácia,
- Despesas com produtos óticos (óculos ou lentes de contacto, por exemplo),

- Despesas com equipamentos médicos e próteses (incluindo próteses dentárias),
- Despesas de estadia em serviços de cuidados de acompanhamento e reabilitação,
- Despesas com reabilitação, fisioterapia, quiropraxia, osteopatia,
- As consultas médicas de controlo e as despesas relacionadas com as mesmas que não estejam relacionadas com o Sinistro declarado,
- Despesas com a compra de vacinas e despesas com vacinação, exceto em caso de necessidade absoluta ligação com o Sinistro declarado,
- Despesas com check-ups e tratamentos médicos prescritos em França,
- Despesas de transporte primário, ou seja, transporte sanitário de emergência decidido por uma organização pública local, exceto no âmbito da garantia de despesas de busca e salvamento,
- Despesas relacionadas com mudança de sexo, esterilização, tratamentos para transformações, disfunções ou insuficiências sexuais,
- Os custos de helioterapia, emagrecimento, rejuvenescimento e qualquer tratamento de «conforto» ou de tratamento com fins estéticos,
- As consequências de lesões e doenças pré-existentes, diagnosticadas e/ou tratadas, que tenham sido objeto de hospitalização contínua ou hospitalização diurna ou hospitalização ambulatorial nos 6 meses anteriores ao início da viagem,
- As consequências de uma doença em tratamento, não consolidada, para a qual o beneficiário se encontra em convalescença, bem como as doenças que surgem durante uma viagem realizada com o objetivo de diagnóstico e/ou tratamento,
- Viagens com fins de diagnóstico e/ou terapêuticos, ou seja, com o objetivo de consultar um médico ou ser hospitalizado para tratamento, independentemente da sua natureza, bem como viagens para transplante de órgãos,
- Interrupções voluntárias da gravidez, fertilizações in vitro e suas consequências,
- Gravidez e parto, exceto complicações súbitas e imprevisíveis,
- As consequências decorrentes da prática de desportos a título profissional
- As consequências médicas que podem resultar do não cumprimento de proibições oficiais, bem como do não cumprimento das regras oficiais de segurança relacionadas com a prática de uma atividade desportiva,
- As consequências de um acidente ocorrido durante a participação, mesmo como amador, em corridas, competições e seus treinos preparatórios de veículos motorizados (náuticos ou terrestres, exceto ralis turísticos de segunda categoria), ou na prática dos seguintes desportos considerados perigosos: utilização de avião privado como piloto ou passageiro, paraquedismo, ultraleve, asa delta, parapente, salto de esqui, alpinismo, escalada alpina, escalada, escalada em gelo, rapel, espeleologia, utilização de um veículo motorizado terrestre de duas ou três rodas com cilindrada superior a 120

cinco cm<sup>3</sup> e tentativas de recordes, skate, base jump, speed riding, snow kite, esqui extremo, freeride, motocross com bicicleta, motocross, desportos de combate, polo, futebol americano, voo livre, bungee jumping, kitesurf, mergulho subaquático a profundidades superiores a 40 metros, mergulho subaquático com equipamento autónomo, mergulho sem instrutor,

As consequências das seguintes situações ou eventos:

- Países em estado de guerra civil e externa,
- Lesões corporais e despesas médicas resultantes da manipulação:
  - Armas ou engenhos destinados a explodir por modificação da estrutura do núcleo do átomo,
  - De qualquer combustível nuclear, produto ou resíduo radioativo,
  - Ou de qualquer outra fonte de radiação ionizante (em particular qualquer radioisótopo),
- Suicídio ou tentativa de suicídio do beneficiário, automutilação do beneficiário.

### 3. Garantias de assistência a pessoas válidas

#### 3.1 Repatriação de beneficiários válidos

No estrangeiro, quando o Segurado estiver ferido, doente ou em caso de falecimento, a Assistência organiza e assume os custos reais, limitados ao preço do bilhete de transporte de regresso, em caso de não utilização do bilhete inicialmente previsto para o transporte dos Segurados válidos inscritos nas Condições Particulares e que não possam regressar pelos meios inicialmente previstos ao seu Domicílio, pelo meio mais adequado e prioritário:

- Um bilhete de comboio ou, na sua falta,
- Um bilhete de avião em classe económica.

A Assistência organiza e assume igualmente os táxis necessários para as ligações.

Se crianças menores de 15 anos ou pessoas dependentes e/ou com mobilidade reduzida ficarem sozinhas durante um repatriamento, na sequência de um Acidente, Doença ou falecimento do Segurado, a Assistência organiza e assume os custos da presença de um familiar para os acompanhar ou, na sua falta, o acompanhamento por um profissional.

Na ausência de disponibilidade de um meio de repatriamento, a Assistência organiza e cobre uma noite de hotel até ao limite de 150 € TTC por Segurado, enquanto se aguarda a organização do repatriamento.

#### 3.2 Regresso antecipado em caso de hospitalização de um membro da família

- Em caso de acidente, doença que implique hospitalização superior a 5 dias de um membro da família do segurado durante as datas da viagem, ou danos na habitação na sequência de um sinistro, a IMA ASSURANCES assume os custos adicionais do título de transporte inicialmente previsto para o regresso, com base num bilhete de comboio em 1.ª classe ou de avião em classe económica + táxis de ligação necessários ou um bilhete de transporte de regresso às despesas reais, limitadas ao preço do bilhete de transporte de regresso, em caso de impossibilidade de utilização do bilhete de transporte de regresso.ª classe ou de avião em classe económica + táxis de ligação necessários ou um bilhete de transporte de regresso ao custo real, limitado ao preço do bilhete de transporte de regresso, caso seja impossível utilizar o bilhete inicialmente previsto

Caso contrário, o Segurado deverá utilizar o seu bilhete de regresso inicialmente previsto. A IMA ASSURANCES poderá reembolsar as despesas de transporte adicionais eventualmente cobradas.

**Se o Segurado não puder enviar à IMA ASSURANCES os comprovativos da hospitalização ou dos danos na habitação nesse momento, suportará as despesas em primeiro lugar e poderá, posteriormente, solicitar o seu reembolso mediante a apresentação dos comprovativos necessários e da fatura paga das despesas de transporte. A lista dos comprovativos a fornecer está indicada nas presentes Condições Gerais.**

## **4. Garantias de assistência em caso de falecimento**

### **4.1 Repatriação do corpo**

Em caso de falecimento do Segurado no estrangeiro, ocorrido durante a sua viagem, a IMA ASSURANCES organiza e assume os custos do transporte do corpo, desde a casa funerária do local de estada até ao local do funeral ou do enterro em França.

A cobertura inclui as despesas de preparação do falecido, os preparativos específicos para o transporte, bem como um caixão no limite de 2 300 € TTC, em conformidade com a legislação e de qualidade padrão.

Em caso de necessidade de cremação no local, as despesas inerentes a essa incineração e ao transporte das cinzas, numa urna em conformidade com a legislação e de qualidade comum, são suportadas pela IMA ASSURANCES.

As demais despesas (despesas com a cerimónia, sepultamento ou cremação em França) ficam a cargo da família.

### **4.2 Deslocação de um familiar para formalidades administrativas**

Em caso de falecimento do Segurado durante a sua viagem, a IMA ASSURANCES organiza e assume os custos de transporte e alojamento de um membro da família residente em França no local do falecimento, se necessário para tratar das formalidades.

A cobertura inclui transporte de ida e volta em trem ou avião na classe econômica e 4 noites de alojamento no valor de 80 € TTC por noite.

### **4.3 Regresso antecipado em caso de falecimento de um membro da família**

Em caso de falecimento de um membro da família do Segurado ou do seu substituto profissional durante as datas da viagem, a IMA ASSURANCES organiza e disponibiliza ao Segurado um bilhete de avião em classe económica ou de comboio para que este possa deslocar-se ao local do funeral ou do enterro, desde que este se situe em França e que o Segurado tenha previamente informado a Assistência.

Da mesma forma, a IMA ASSURANCES assume os custos adicionais do título de transporte inicialmente previsto para o regresso, com base num bilhete de comboio em 1.ª classe<sup>a</sup> classe ou de avião em classe económica + táxis de ligação necessários ou um bilhete de transporte de regresso ao custo real, limitado ao preço do bilhete de transporte de regresso, caso seja impossível utilizar o bilhete inicialmente previsto **Se o Segurado não puder enviar à IMA ASSURANCES os comprovativos do falecimento nesse momento, então arcará com as despesas em primeiro lugar e poderá solicitar o reembolso em segundo lugar, mediante a apresentação dos comprovativos necessários, conforme indicado na lista de comprovativos a fornecer indicada nas presentes Condições Gerais e da fatura paga das despesas de transporte.**

## 5. Garantias de assistência complementares

### 5.1 Adiantamento de fundos na sequência de um roubo de documentos ou meios de pagamento

Se, na sequência de uma perda ou roubo de meios de pagamento, com exceção de dinheiro em espécie, e por motivos alheios à vontade do Segurado, este tiver de fazer face a despesas de primeira necessidade, a IMA ASSURANCES poderá adiantar até 1500 € (impostos incluídos) para que ele possa fazer face a essas despesas.

Este adiantamento é feito contra reconhecimento de dívida reembolsável num prazo de 30 dias e mediante justificativo bancário informando a impossibilidade de liberar fundos no local de permanência.

### 5.2 Despesas judiciais no estrangeiro

No estrangeiro, em caso de infração involuntária à legislação do país em que o segurado se encontra, na sequência de uma violação da legislação rodoviária em vigor no país de estada, a IMA ASSURANCES adiantará, **até ao limite de 3000 € TTC**, os honorários de advogados e/ou custas judiciais que o beneficiário possa ter de suportar por ocasião de uma ação de defesa ou recurso perante um tribunal estrangeiro.

Este adiantamento é concedido mediante reconhecimento de dívida e reembolsável pelo Segurado no prazo de 30 dias após o regresso ao seu Domicílio.

### 5.3 Fiança no estrangeiro

A IMA ASSURANCES efetua o depósito de cauções penais, civis ou aduaneiras, até ao limite de **15 000 € TTC**, em caso de detenção do beneficiário ou quando este estiver ameaçado de o ser.

Este adiantamento é concedido contra reconhecimento de dívida e reembolsável pelo Segurado no prazo de 30 dias após o regresso ao seu Domicílio.

**5.4 Informações de viagem** Para qualquer pedido de informações e dados úteis para a organização e o bom desenrolar da sua viagem, pode contactar-nos antes da sua viagem 24 horas por dia, 7 dias por semana.

#### **55 Transmissão de mensagens urgentes**

A IMA ASSURANCES encarrega-se de transmitir gratuitamente, pelos meios mais rápidos, as mensagens ou notícias provenientes do Beneficiário aos membros da sua família ou pessoas próximas, em caso de impossibilidade material de transmitir uma mensagem urgente.

#### **5.6 Aconselhamento médico**

Para qualquer pedido de informação e esclarecimentos úteis para a organização e o bom desenrolar da sua viagem, pode contactar-nos antes da sua viagem, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

#### **5.7 Cobertura das despesas telefónicas em caso de quarentena**

A IMA ASSURANCES cobre as despesas de chamadas e dados móveis do Segurado para a plataforma de assistência em caso de quarentena, até ao limite de 80 € TTC por pessoa.

#### **5.8 Artigos de primeira necessidade em caso de quarentena**

A IMA ASSURANCES cobre, na ida, o reembolso das compras de bens de primeira necessidade em caso de quarentena, até ao limite de 100 € TTC por pessoa e até 350 € TTC por família.

#### **5.9 Apoio psicológico**

Em caso de pedido de assistência psicológica na sequência de um evento traumático ocorrido no estrangeiro durante a viagem, provocado por um ato de terrorismo, guerra civil ou estrangeira, motins ou um evento familiar grave, a IMA ASSURANCES organiza e cobre, para os beneficiários do contrato, até 6 consultas telefónicas com um psicólogo clínico.

### 5.10 Assistência domiciliar

Em caso de repatriamento médico do Segurado que implique:

- uma hospitalização imprevista de mais de 2 dias do Segurado,
- OU uma imobilização imprevista em casa por mais de 5 dias do Segurado.

A IMA ASSURANCES assume e organiza os custos de um serviço de assistência domiciliar, cuja missão é realizar tarefas diárias, tais como limpeza, preparação de refeições, lavagem da louça, engomadoria e compras de proximidade. O serviço deverá ser prestado a partir do primeiro dia do repatriamento e no prazo máximo de um mês após o regresso ao domicílio ou a partir do primeiro dia de imobilização imprevista no domicílio.

**O reembolso será feito pela IMA ASSURANCES mediante apresentação de comprovativo pelo Segurado, no limite de 20 horas de assistência domiciliar distribuídas por 4 semanas.**

### 5.11 Cuidados a crianças menores de 16 anos, sem limite de idade para crianças com deficiência

A partir do regresso do Segurado a França e na sequência do Acidente ou Doença do Segurado ou do seu Cônjuge que tenha levado ao seu repatriamento garantido ao abrigo do presente contrato, e que exija:

- Uma hospitalização imprevista do membro ou do seu cônjuge superior a 24 horas,
- Uma imobilização imprevista no domicílio do afiliado ou do seu cônjuge superior a 5 dias.

A IMA ASSURANCES organiza e assume uma das seguintes garantias:

- A viagem de ida e volta de um familiar para cuidar das crianças no domicílio,
- A viagem de ida e volta das crianças, bem como de um adulto que as acompanhe, para junto de familiares que possam acolhê-las,
- A intervenção de um profissional especializado em infância ou deficiência, no domicílio, para cuidar das crianças.

**O reembolso será feito pela IMA ASSURANCES mediante apresentação de comprovativo pelo Segurado, no limite de 20 horas a distribuir por 4 semanas.**

### 5.12 Cobertura para animais de estimação

Em caso de repatriamento médico do Segurado que implique:

- Uma hospitalização imprevista do Segurado por mais de 2 dias,
- OU uma imobilização imprevista no domicílio por mais de 5 dias do Segurado.

A IMA ASSURANCES reembolsará, mediante a apresentação de um comprovativo de pagamento, uma das seguintes garantias seguintes:

- A guarda do animal por um «pet sitter» profissional no domicílio do Segurado,
- OU a guarda do animal por um «pet sitter» profissional.

O reembolso incluirá apenas os custos do «pet sitter» profissional.

**O reembolso será efetuado pela IMA ASSURANCES mediante apresentação dos comprovativos de pagamento do Segurado, até um máximo de 450 € TTC, com um valor fixo máximo de 15 € TTC por dia para o serviço de pet sitter profissional, prestado em dias consecutivos a partir do dia do repatriamento médico e durante um (1) mês, no máximo.**

### 5.13 Entrega de compras

Em caso de repatriamento médico do Segurado que implique:

- uma hospitalização imprevista de mais de 2 dias do Segurado,
- OU uma imobilização imprevista no domicílio por mais de 5 dias do Segurado.

A IMA ASSURANCES organiza e assume os custos de entrega de uma encomenda por semana, durante um máximo de 15 dias consecutivos, quando nem o segurado, nem o seu cônjuge, nem nenhum dos seus familiares estiverem em condições de fazer as compras.

As despesas de entrega são reembolsadas mediante a apresentação de um comprovativo. Quando a disponibilidade local não permite o serviço de entrega ao domicílio, a IMA ASSURANCES organiza e assume os custos da entrega por táxi.

O preço das compras fica a cargo do segurado.

### III. DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Sub-rogação

A IMA ASSURANCES é sub-rogada, até ao limite do custo do seguro concedido, nos direitos e ações de um segurado contra terceiros que, por sua ação, causaram o dano que deu origem a uma cobertura pela IMA ASSURANCES; ou seja, a IMA ASSURANCES, em vez do Segurado, instaura um processo contra a parte responsável, se a IMA ASSURANCES o considerar oportuno.

#### Assinatura

A subscrição é validada pela assinatura eletrónica do Subscritor.

A Assinatura Eletrónica designa qualquer processo técnico que cumpra os requisitos do regulamento eIDAS e seja utilizado para identificar o Subscritor e obter o seu consentimento para a subscrição do presente contrato, garantindo a ligação entre a identidade do Subscritor e o contrato assinado.

O subscritor aceita expressamente que, na eventualidade da utilização do serviço de assinatura eletrónica em conformidade com o acima exposto, o ficheiro de prova e todos os elementos que contém, relativos a essa utilização, são admissíveis em tribunal e constituem prova dos dados e factos que contém.

#### Rescisão

A Seguradora pode rescindir o contrato por carta registada com aviso de receção enviada para o Domicílio do Subscritente mencionado nas Condições Particulares:

- Na falta de pagamento do Prémio no prazo de 10 dias após o seu vencimento, a Seguradora pode suspender as garantias trinta dias após notificação do Tomador do Seguro. 40 dias após o envio da notificação e na falta de pagamento, o contrato é automaticamente rescindido;
- Em caso de declaração de risco inexata ou de não declaração de agravamento do risco, de acordo com as modalidades previstas nos artigos L.113-4 e L.113-9 do Código de Seguros.

#### Prémio

##### 1. Na subscrição

O Subscritente deve pagar, no dia da subscrição, o Prémio total mencionado nas Condições Particulares. O pagamento deve ser obrigatoriamente efetuado com cartão de crédito.

O Subscritente compromete-se a notificar por escrito ao Corretor qualquer alteração nos seus dados bancários que possa prejudicar o pagamento do prémio.

## **2. Não pagamento do Prémio**

O não pagamento do Prémio dentro dos prazos estipulados implica a suspensão das garantias e a Rescisão do contrato nas condições acima indicadas.

Se o pagamento do Prémio, bem como de qualquer montante que tenha sido objeto da notificação acima referida, for efetuado durante o período de suspensão do contrato, o contrato volta a entrar em vigor no dia seguinte ao pagamento, ao meio-dia.

Se o pagamento do Prémio for efetuado após a Rescisão do contrato, o Prémio será retido pela IMA ASSURANCES a título de indemnização.

### **Reclamações relacionadas com um Sinistro e mediação**

Uma reclamação é uma declaração que expressa insatisfação com as garantias de assistência implementadas ou com a relação com a Seguradora durante essa implementação (um pedido de serviço ou prestação, um pedido de informação, esclarecimento ou parecer não constitui uma reclamação).

Em caso de reclamação, os segurados podem contactar o Serviço de Apoio ao Consumidor da seguradora por e-mail a partir de o site [www.ima.eu](http://www.ima.eu), reclamações ou por correio eletrónico [paraserviceconso@ima.eu](mailto:paraserviceconso@ima.eu) ou por correio para 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9.

O Serviço de Apoio ao Consumidor compromete-se a acusar a receção da reclamação no prazo de dez dias úteis após o seu envio e a responder no prazo máximo de dois meses a contar da data de envio da reclamação.

Se o desacordo persistir após a resposta do Serviço de Apoio ao Consumidor ou na ausência de resposta dentro do prazo regulamentar, os Segurados podem recorrer ao Mediador de Seguros por e-mail para o seguinte endereço: [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou por correio para o seguinte endereço: La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. O pedido ao mediador deve ser apresentado no prazo de um ano a contar da reclamação por escrito.

### **Pedidos de alteração**

Para todos os pedidos de alteração do contrato (mudança de datas de viagem, endereço, adição ou exclusão de um segurado, adição ou exclusão de uma garantia opcional, etc.), o segurado compromete-se a comunicar ao corretor as alterações a serem consideradas por escrito o mais rápido possível. Em caso de incumprimento desta obrigação, a IMA ASSURANCES reserva-se o direito de suspender as garantias cobertas pelo presente contrato.

### **Direito aplicável**

O presente contrato está sujeito à lei francesa.

## Obrigações do segurado

### Precisa de assistência

Para que possamos intervir, recomendamos que prepare a sua chamada, uma vez que lhe serão solicitadas as seguintes informações:

- Nome(s) e apelido(s),
- localização exata, endereço e número de telefone onde podemos contactá-lo,
- O número de telefone do médico presente no local ou do estabelecimento hospitalar, bem como o horário para ligar em caso de necessidade de assistência médica,
- O seu número de contrato.

Em caso de emergência, deve contactar-nos imediatamente e **obter a nossa autorização antes de tomar qualquer iniciativa ou incorrer em qualquer despesa.**

A Assistência está disponível 24 horas por dia através dos seguintes números de telefone:

**+ 33 5 48 20 48 06 a partir de um país que não seja a França,**

**05 48 20 48 06 a partir de França.**

(número sem sobretaxa, custo de acordo com a operadora)

**A IMA ASSURANCES não pode, em caso algum, substituir os organismos oficiais de socorro de emergência (recolha primária, polícia, proteção civil, bombeiros) nem assumir os custos assim incorridos. Além disso, a IMA ASSURANCES só pode intervir dentro dos limites dos acordos estabelecidos pelas autoridades locais.**

As garantias de assistência são implementadas pela Assistência ou mediante acordo prévio com esta. **A IMA ASSURANCES reserva-se o direito de recusar um pedido de reembolso se não tiver sido previamente informada do Sinistro do Segurado.** A IMA ASSURANCES comunicará ao Segurado o procedimento a seguir. Se o Segurado agir contrariamente às disposições comunicadas, os custos incorridos ficarão a seu cargo.

Cabe aos beneficiários provar que todas as condições necessárias para a implementação da garantia estão reunidas, com base nos documentos comprovativos abaixo referidos e, se for caso disso, qualquer comprovativo de reembolso total ou parcial por outra entidade. Estes documentos e todas as informações fornecidas permitirão justificar o motivo coberto e avaliar o montante da indemnização. Se o motivo coberto for médico, poderá, se desejar

desejar, comunicar os elementos médicos, em envelope confidencial, à atenção do nosso médico consultor - **IMA ASSURANCES - 118 Avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9.**

Em caso de ausência de comprovativos ou se os comprovativos fornecidos não provarem a veracidade do motivo invocado, temos o direito de recusar o seu pedido de indemnização.

## Lista de documentos comprovativos para as garantias de assistência:

Dependendo das garantias, poderão ser solicitados comprovativos adicionais.

A lista de documentos justificativos deve ser adaptada de acordo com o motivo do pedido	Prolongamento da estadia	Regresso por falecimento de um familiar	Despesas médicas Adiantamento de despesas	Despesas médicas Reembolso
Cópia Carta de identidade ou passaporte	•	•	•	•
Cópia do visto Ou cartão de residência	•	•	•	•
Originais dos cartões de embarque ida e volta	•	•	•	•
Balanço médico detalhado (1)	•		•	•
Fatura da reserva inicial (2)	•		•	•
Cópia do cartão do Seguro Social			•	
Formulários CERFA e de sub-rogação preenchidos			•	
Cópia dos comprovativos de reembolso (3)				•
Cópia das faturas (4)				•
Fatura paga do hotel	•			
Certidão de óbito		•		
Comprovativo de parentesco (5)		•	•	•
Extrato bancário Bancária		•		•
Extrato bancário mencionando o pagamento				•

(1) Relatório médico detalhado: elaborado no local. Deve mencionar o motivo da doença, do acidente ou da hospitalização, os sintomas, os antecedentes, o diagnóstico do médico, o tratamento e a data exata da ocorrência.

(2) Fatura da reserva inicial emitida pela agência de viagens no momento do primeiro pagamento (mencionando os detalhes dos serviços terrestres e de transporte)

(3) Cópia dos comprovativos de reembolso dos organismos complementares e da Segurança Social/ou outros organismos sociais

(4) Cópia das faturas = Honorários médicos; Medicamentos prescritos por um médico ou cirurgião durante os primeiros socorros prestados; Despesas de hospitalização; Despesas de ambulância prescritas por um médico no local para um trajeto local, emergência dentária, hotel, aluguer de alojamento.

(5) Comprovativo de parentesco: declaração sob compromisso de honra ou cópia da certidão de casamento.

### Lista de comprovativos para as garantias de assistência:

Dependendo das garantias, poderão ser solicitados comprovativos adicionais.

A lista de comprovativos deve ser adaptada em função do motivo do pedido	Adiantamento de fundos / Assistência em caso de roubo ou perda de documentos	Caução no estrangeiro	Despesas judiciais	Assistência psicológica	Ajuda domiciliária	Transferência das crianças para um familiar	Guarda de animais	Despesas de pesquisa/despesas de socorro
Cópia Carta de identidade ou passaporte	•	•	•	•	•	•	•	•
Cópia do visto Ou cartão de residência	•	•	•	•	•	•	•	•
Originais dos cartões de embarque ida e volta	•	•	•	•	•	•	•	•
Balanço médico detalhado (6)					•	•	•	
Fatura paga pelo serviço prestado pelo interveniente					•	•	•	•
Boletim de situação hospitalar (em caso de hospitalização)					•	•	•	
Comprovativo de parentesco (7)	•	•	•	•	•	•		
Certificado de repatriação					•	•	•	
Extrato bancário Bancária	•	•	•		•	•	•	•
Extrato bancário mencionando o pagamento					•		•	•
Boletim de ocorrência de roubo	•							

(6) Relatório médico detalhado: elaborado no local. Deve mencionar o motivo da doença, do acidente ou da hospitalização, os sintomas, os antecedentes, o diagnóstico do médico, o tratamento e a data exata da ocorrência.

(7) Comprovativo de parentesco: declaração sob compromisso de honra ou cópia da certidão de casamento.

## Lista de comprovativos para as garantias de seguro:

Dependendo das garantias, poderão ser solicitados comprovativos adicionais.

A lista de comprovativos deve ser adaptada em função do motivo do pedido	Cancelamento em caso de doença/acidente/falecimento	Interrupção da estadia
Cópia Cartão de identidade ou passaporte	•	•
Originais dos cartões de embarque de ida e volta	•	•
Relatório médico detalhado (1)	•	•
Fatura da reserva inicial (2)	•	
Condições gerais de venda dos serviços reservados (3)	•	
Formulário de comprovativo de pagamento preenchido	•	•
Comprovativo de reembolso do alojamento ou organizador		•
Fatura paga (4)		•
Fatura de cancelamento	•	
Comprovativo de parentesco (5)	•	•
Cópia da baixa médica	•	
Cópia das receitas médicas (6)	•	
Extrato bancário	•	•
Atestado de repatriação / ou partida antecipada		•
Certidão de óbito	•	•
Ordem de quarentena (7)	•	

(1) Relatório médico detalhado: elaborado no local. Deve mencionar o motivo da doença, do acidente ou da hospitalização, os sintomas, antecedentes, diagnóstico médico, tratamento e data exata da ocorrência.

(2) Fatura da reserva inicial emitida pelo operador turístico no momento do primeiro pagamento, mencionando os detalhes dos serviços terrestres e de transporte

(3) Condições gerais de venda dos serviços reservados, mencionando a tabela de cancelamento da agência de viagens

(4) Fatura paga relativa à compra de bilhetes, atividades e despesas de alojamento

(5) Fatura de cancelamento mencionando a data de compra, a data de cancelamento, o valor reembolsado pela agência de viagens e o valor restante a cargo do segurado.

(6) Cópia das receitas médicas com os comprovativos de pagamento dos medicamentos prescritos ou, eventualmente, das análises e exames realizados.

(7) Intimação de quarentena indicando claramente o motivo e a duração da referida quarentena.

## Lista de comprovativos para as garantias do seguro:

Dependendo das garantias, poderão ser solicitados comprovativos adicionais.

A lista de documentos comprovativos deve ser adaptada em função do motivo do pedido	Perda/Roubo/Deterioração de Bagagem	Atraso na entrega da bagagem	Atraso na partida (avião ou comboio)
Cópia Cartão de identidade ou passaporte	•	•	•
Originais dos cartões de embarque de ida e volta	•	•	•
Bilhete de registo de bagagem	•	•	
Fatura da reserva inicial (1)			•
Formulário de comprovativo de pagamento preenchido	•	•	•
Comprovativo de reembolso do alojamento ou organizador	•	•	
Fatura paga (2)	•		•
Cópia do contrato de seguro (3)	•		
Extrato bancário	•	•	•
Formulário de atraso preenchido			•
Certificado de atraso no transporte (4)			•
Auto de infração	•		
Documentos de transporte (5)	•	•	

(1) Fatura da reserva inicial emitida pela agência de viagens no momento do primeiro pagamento, mencionando os detalhes dos serviços terrestres e de transporte

(2) Fatura paga relativa à compra de bilhetes, atividades e despesas de alojamento

(3) Cópia do contrato de seguro subscrito para o equipamento em questão, indicando claramente a data de subscrição do seguro, bem como a lista do equipamento em questão e o montante coberto.

(4) Atestado de atraso datado, emitido pela companhia de transporte, mencionando a duração, o motivo do atraso e a hora de chegada do transporte afetado pelo atraso.

(5) Em caso de perda de bagagem: Uma cópia do relatório de irregularidades emitido pela transportadora ou do boletim de reserva efetuado junto da transportadora, em caso de deterioração total ou parcial: uma cópia do relatório de danos feito junto da transportadora.

Quando a IMA ASSURANCES assume os custos de transporte sanitário de um Segurado ou de transporte de um Beneficiário, o Beneficiário que dispõe de um título de transporte reembolsável em caso de não utilização compromete-se, em conformidade com as disposições do título de transporte, a solicitar o seu reembolso e a devolver o montante à IMA ASSURANCES.

Caso contrário, o titular do bilhete de transporte é pessoalmente responsável por indemnizar a IMA ASSURANCES do montante que teria obtido se tivesse exercido o seu direito ao reembolso.

O reembolso ou, se for o caso, a indenização é exigível no prazo de 40 dias a contar da data do pedido de reembolso ou, se for o caso, da data do pedido de indenização, sob reserva da receção do processo completo.

Os serviços não garantidos que a IMA ASSURANCES aceitaria prestar a pedido de um Segurado são considerados um adiantamento reembolsável pelo Segurado no prazo de 30 dias a contar do regresso ao seu Domicílio ou no mês seguinte ao seu repatriamento, se, no final desse prazo, não tiver regressado ao seu Domicílio.

## **IV. EXCLUSÕES GERAIS DE TODAS AS GARANTIAS**

- **Não estão cobertas as doenças pré-existentes ou crónicas que tenham sofrido uma recaída ou agravamento nos 6 meses anteriores à aquisição do contrato de seguro,**
- **As viagens a título profissional ou qualquer outro tipo de viagem que não seja de lazer,**
- **As despesas incorridas sem o acordo prévio da IMA ASSURANCES, não previstas no presente contrato e, em todos os casos, não justificadas por documentos originais.**
- **Os sinistros causados por fraude ou má-fé do segurado,**
- **Estão expressamente excluídos os sinistros ocorridos em caso de terrorismo, guerras (civis ou estrangeiras) declaradas ou não, manifestações, motins e movimentos populares, sabotagens, distúrbios civis e revoltas. Além disso, com exceção da garantia «Correspondência perdida», os sinistros ocorridos em caso de greve também estão excluídos.**
- **Quando o acesso a um país for impedido por um governo estrangeiro,**
- **Os sinistros resultantes da participação do segurado em apostas, desafios ou lutas, exceto em caso de legítima defesa.**
- **Os sinistros resultantes de depressão, ansiedade, stress e distúrbios mentais ou nervosos,**
- **Os sinistros resultantes do consumo de álcool acima do limite autorizado, de drogas e estupefacientes, a menos que tenham sido prescritos por um médico e consumidos da forma indicada por este,**
- **Qualquer efeito de uma fonte de radioatividade, bem como o desrespeito consciente das proibições oficiais,**
- **Os sinistros causados por irradiação resultante de transmutação ou desintegração nuclear ou aqueles relacionados com radioatividade de qualquer natureza, bem como aqueles relacionados com agentes biológicos ou químicos,**
- **Os custos ou despesas incorridos pelo Segurado na sequência de uma reclamação apresentada a um operador turístico, agência de viagens, companhia aérea ou seguradora,**

- Qualquer perda económica recuperável ao abrigo de outro seguro. Em caso de recuperação parcial ao abrigo de outro seguro, a presente garantia cobrirá a diferença até ao limite máximo de indemnização.
- Despesas de restaurante e hotel que não sejam as cobertas pelo contrato,
- Sinistros causados por terremotos, maremotos, inundações extraordinárias, erupções vulcânicas, tempestades ciclónicas atípicas e quedas de corpos celestes e aerólitos, além disso, com exceção da garantia de Assistência «em caso de eventos climáticos graves»,
- Cessação completa das atividades de uma agência de viagens devido à sua situação financeira, com ou sem declaração de falência,
- A participação, mesmo como amador, em corridas, competições e seus treinos preparatórios de veículos motorizados (náuticos ou terrestres, exceto ralis turísticos de segunda categoria), ou na prática dos seguintes desportos considerados perigosos: utilização de avião privado como piloto ou passageiro, paraquedismo, ultraleve, asa delta, parapente, salto de esqui, alpinismo, escalada alpina, escalada, escalada em gelo , escalada em rocha, espeleologia, mergulho subaquático a mais de 40 metros de profundidade, utilização de um veículo motorizado terrestre de duas ou três rodas com cilindrada superior a 125 cm<sup>3</sup> e tentativas de recordes, skate, base jump, speed riding, snow kite, esqui extremo, freeride, motocross, motocross, desportos de combate, polo, futebol americano, voo livre, bungee jumping, kitesurf, mergulho subaquático com equipamento autónomo, mergulho sem instrutor.

## V. DIREITO DE RENÚNCIA

### Você subscreveu um contrato de Seguro de Viagem e deseja cancelá-lo?

#### 1. Renúncia em caso de seguro múltiplo

De acordo com o artigo L112-10 do Código de Seguros, o Segurado que subscrever, para fins não profissionais, um contrato de seguro que constitua um complemento a um bem ou serviço vendido por um intermediário, pode renunciar ao referido contrato, sem custos nem penalizações, desde que este não tenha sido integralmente executado ou que o Segurado não tenha recorrido a qualquer garantia. Esta renúncia deve ocorrer no prazo de catorze (14) dias corridos a partir da celebração do presente contrato.

#### 2. Renúncia em caso de venda à distância

De acordo com o artigo L112-2-1 do Código dos Seguros, um direito de renúncia aplica-se às apólices de seguro celebradas à distância, nomeadamente vendidas online, sem a presença física simultânea das partes no contrato, sem angariação de clientes ou fora do estabelecimento habitual do vendedor.

O Subscritente dispõe de um prazo de catorze (14) dias corridos a partir da celebração do presente contrato, sem necessidade de comunicar qualquer motivo específico nem pagar penalidades. Este prazo começa a contar a partir da celebração do contrato ou da receção dos documentos contratuais. Este direito de rescisão não se aplica a contratos integralmente executados ou em que o Segurado não tenha feito valer qualquer garantia.

Nesse caso, o prémio total é devido.

Este direito de renúncia não se aplica a contratos de seguro de viagem ou de bagagem ou a apólices de seguro semelhantes de curto prazo com duração inferior a um mês.

## VI. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

**PHENOMEN, SAS** com capital social de 10 000 €, com sede social em 141 AVENUE DE WAGRAM, registada no RCS de Paris sob o n.º 833 740 699 e na ORIAS sob o n.º 18000514, na qualidade de intermediário de seguros a título acessório e derogatório, de acordo com as condições estabelecidas no artigo L513-1 do Código dos Seguros, recolhe, na qualidade de Responsável pelo Tratamento, a totalidade ou parte das seguintes categorias de dados, no âmbito da subscrição e gestão do contrato de assistência:

- dados relativos à identificação do subscritor e, se for o caso, dos segurados do contrato;
- dados relativos à situação familiar;

- dados necessários à subscrição e aplicação do contrato, bem como ao acompanhamento da relação contratual.

IMA ASSURANCES, sociedade anónima com capital social de 157 000 000 euros totalmente realizado, empresa regida pelo Código dos Seguros, com sede social em 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9, inscrita no Registo Comercial e das Sociedades de Niort sob o número 481.511.632, sujeita ao controlo da Autoridade de Controlo Prudencial e de Resolução, situada em 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09, recolhe, na qualidade de Responsável pelo Tratamento, a totalidade ou parte das seguintes categorias de dados, no âmbito da execução do contrato de assistência:

- informações necessárias para a implementação dos serviços de assistência;
- dados de localização de pessoas ou bens: neste contexto, um serviço de geolocalização do terminal móvel, sujeito ao consentimento prévio do Segurado, pode ser proposto para implementar de forma mais eficaz os serviços de assistência. Em qualquer caso, os percursos não são rastreados;
- se aplicável, dados relativos aos hábitos de vida, condição física e saúde para efeitos da implementação do programa de acompanhamento personalizado, para os quais o Segurado deu o seu consentimento aquando da subscrição do contrato ou da implementação das prestações de assistência;
- dados médicos para os quais o Segurado deu o seu consentimento aquando da subscrição do contrato ou a implementação das prestações de assistência.

Estes dados são utilizados pelo Corretor e pela IMA ASSURANCES, cada um no seu respetivo âmbito:

- no âmbito da execução contratual para:
  - a subscrição e gestão dos contratos;
  - execução dos contratos e em particular fornecimento dos serviços de assistência;
  - o exercício de recursos, bem como a gestão de reclamações e litígios;
- no interesse legítimo do responsável pelo tratamento, salvo oposição do Segurado às coordenadas mencionadas a seguir:
  - elaboração de estatísticas, estudos técnicos e análises de marketing, nomeadamente para otimizar os processos comerciais, melhorar a experiência do Segurado otimizando o percurso do cliente, fornecer ofertas mais adaptadas ao mercado e acompanhar a qualidade dos serviços prestados;
  - operações relacionadas com a gestão de clientes e, nomeadamente, o acompanhamento da relação (por exemplo: realização de inquéritos de satisfação, gravação de chamadas);

- o lançamento de campanhas de prevenção (por exemplo: alertas relacionados com a ocorrência de intempéries);
- operações de prospecção por telefone e correio. O Segurado pode opor-se a receber prospecção comercial por telefone, inscrevendo-se gratuitamente na lista de oposição à prospecção por telefone no site: [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou por correio postal para Soci t  Opposetel - Service Bloctel - B timent A1 2-98 bd Victor Hugo, 92110 Clichy. Esta inscri o pro be um profissional de o contactar por telefone, exceto em caso de rela oes contratuais pr -existentes;
- no  mbito das obriga oes legais:
  - a implementa o de dispositivos de combate   fraude. Em caso de dete o de uma anomalia, incoer ncia ou den ncia, pode ser efetuada uma inscri o numa lista de pessoas que apresentam risco de fraude;
  - resposta a pedidos oficiais provenientes de uma autoridade p blica ou judicial devidamente habilitada;
  - a luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo. Neste contexto, o tratamento de supervis o dos contratos pode resultar na elabora o de uma declara o de suspeita, em conformidade com as disposi oes legais aplic veis;
  - a implementa o de dispositivos de combate   corrup o;
  - a gest o dos pedidos de direitos (acesso, oposi o, etc.).

Com o consentimento do Segurado, esses dados podem ser utilizados para fins de prospec o eletr nica, a fim de lhe propor produtos equivalentes ou complementares   presta o de assist ncia.

Estes dados podem ser transmitidos pela IMA ASSURANCES ou acess veis  s seguintes entidades, que necessitem de os conhecer e dentro dos limites das suas respetivas atribui oes:

- aos distribuidores e prestadores respons veis pela gest o da carteira de clientes;
- aos prestadores respons veis pela execu o dos servi os de assist ncia, bem como a todos os intervenientes na opera o de assist ncia, incluindo as autoridades para a obten o de eventuais autoriza oes necess rias. Alguns prestadores de assist ncia podem ter a qualidade de respons veis pelo tratamento; nesse caso, recolhem e tratam os dados pessoais que lhes s o enviados de acordo com a sua pr pria pol tica de confidencialidade;
- aos subcontratantes t cnicos para opera oes de administra o e manuten o inform ticas;
-  s entidades do Grupo IMA que atuam na qualidade de subcontratantes para os fins acima referidos;
- a sindicatos e federa oes profissionais para opera oes dirigidas por ou por iniciativa destas organiza oes;

- ao Corretor para fins de relatórios de atividade, com exceção de quaisquer dados e salvo oposição notificada para os contactos abaixo indicados.

Além disso, podem ser partilhados com os dados de outras seguradoras no âmbito de um dispositivo profissional cujo objetivo é o combate à fraude e cujo responsável pelo tratamento é a ALFA (Agência para o Combate à Fraude no Seguro). Os dados partilhados são os dados relativos aos contratos de seguro automóvel e aos sinistros declarados às seguradoras. Neste contexto, os dados destinam-se ao pessoal habilitado da ALFA, bem como aos organismos diretamente afetados por uma fraude (organismos de seguros, autoridades judiciais, funcionários ministeriais, auxiliares de justiça, organismos terceiros autorizados por uma disposição legal ou regulamentar). Para exercer os seus direitos no âmbito deste tratamento, o beneficiário pode contactar a ALFA, 1 rue Jules Lefebvre, 75431 Paris Cedex 09.

Os dados podem ser transmitidos para fora da União Europeia em caso de evento gerador ocorrido fora deste território e/ou ser acessíveis a partir de países terceiros à União Europeia no âmbito de operações de administração e manutenção informática.

Os dados não são, em caso algum, cedidos a terceiros para fins comerciais. Os dados registados no espaço pessoal digitalizado não são acessíveis a ninguém, com exceção dos administradores autorizados em caso de operações de administração e manutenção do portal.

Os dados de saúde são conservados num servidor de dados de saúde durante toda a vigência do contrato; em seguida, são arquivados durante o prazo de prescrição.

O pedido de implementação das prestações implica a autorização expressa dos beneficiários à IMA ASSURANCES para comunicar as informações médicas que possam ser recolhidas a qualquer profissional que precise delas para cumprir a missão que lhe foi confiada. Nestas condições, os Segurados reconhecem isentar os profissionais de saúde que possam intervir na implementação das garantias da sua obrigação de sigilo profissional sobre as informações médicas.

No caso de o segurado fornecer informações sobre terceiros, o segurado compromete-se a informá-los sobre a utilização dos seus dados, tal como definido no presente artigo.

São realizadas gravações ou escutas duplas em parte das chamadas destinadas aos serviços de assistência da IMA ASSURANCES no âmbito de:

- o aumento das competências dos colaboradores;
- acompanhamento do aconselhamento e da qualidade da relação com o cliente;
- a constituição de elementos factuais exploráveis no âmbito da prevenção e resolução de litígios, contenciosos e pré-contenciosos;
- proteção dos colaboradores em caso de agressões verbais e incivildades contra eles;

- a realização de experiências relacionadas com os objetivos de gestão e acompanhamento da qualidade, bem como com a análise de conversas através de técnicas de inteligência artificial;
- a gestão dos pedidos de exercício dos seus direitos;
- a implementação de dispositivos de controlo, nomeadamente no que diz respeito à luta contra a fraude e corrupção.

Esses registos destinam-se exclusivamente às pessoas autorizadas da IMA ASSURANCES e podem ser transmitidos e/ou acessíveis pelos prestadores técnicos envolvidos na implementação e análise das conversas telefónicas. O Segurado pode opor-se a isso, comunicando-o ao consultor durante os contactos telefónicos.

Os dados são conservados, no máximo, durante a duração da relação contratual, acrescida dos prazos de prescrição em vigor. São então anonimizados para serem conservados para fins estatísticos. As gravações são conservadas por um período de seis meses, exceto em caso de litígio, em que são conservadas durante a duração do litígio e até ao termo dos recursos.

Para as finalidades sujeitas a consentimento, o Segurado pode, a qualquer momento, retirá-lo junto do Delegado de Proteção de Dados, através dos contactos abaixo indicados. Nesse caso, aceita deixar de beneficiar dos serviços associados.

Nos termos previstos na lei, o Segurado tem direito de acesso, retificação, supressão, limitação, portabilidade e oposição. Pode exercê-los, mediante a apresentação de um documento de identificação, através dos seguintes contactos: IMA GIE - Direção de Assuntos Jurídicos – Delegada para a Proteção de Dados - 118 avenue de Paris – 79000 Niort – [dpo@ima.eu](mailto:dpo@ima.eu) .

O Segurado tem o direito de apresentar uma reclamação à autoridade de controlo competente em matéria de proteção de dados pessoais se considerar que o tratamento dos seus dados pessoais constitui uma violação das disposições legais.

## VII. CONDIÇÕES RESTRITIVAS DE APLICAÇÃO

### Limitação de responsabilidade

**A Assistência não pode ser responsabilizada por quaisquer danos de natureza profissional ou comercial sofridos por um Segurado na sequência de um incidente que tenha exigido a intervenção dos serviços de assistência.**

**A Assistência não pode substituir os organismos locais ou nacionais de emergência ou de busca e não se responsabiliza pelos custos incorridos com a sua intervenção, salvo disposição contratual em contrário.**

**Em caso de sinistro, a IMA ASSURANCES não assume qualquer responsabilidade pelas decisões e ações tomadas pelo Segurado e em contradição com as suas instruções ou as da sua equipa médica.**

A IMA ASSURANCES assumirá os custos descritos nas Condições Gerais e dentro dos limites estabelecidos.

Eventos com a mesma causa e ocorrência serão considerados como um único Sinistro.

A IMA ASSURANCES reembolsará as despesas incorridas pelo Segurado e cobertas pelo contrato ou procederá à indemnização no prazo de 40 dias a contar da data do pedido de reembolso ou, se for o caso, da data do pedido de indemnização, sob reserva da receção do processo completo.

### **Circunstâncias excecionais**

A Assistência compromete-se a mobilizar todos os meios de ação à sua disposição para cumprir todas as garantias previstas na convenção.

No entanto, fica entendido que o seu compromisso se baseia numa obrigação de meios e não de resultados, tendo em conta o contexto em que as garantias podem ser executadas.

**Neste sentido, o Assistente não pode ser responsabilizado pela não execução ou pelos atrasos causados por Guerra civil ou estrangeira, declarada ou não, mobilização geral, requisição de homens e material pelas autoridades, todos os atos de sabotagem ou terrorismo, conflitos sociais, tais como greves, motins, movimentos populares, restrição à livre circulação de bens e pessoas, independentemente da autoridade competente que a imponha, cataclismos naturais, efeitos da radioatividade, epidemias, zonas geográficas com riscos sanitários, todos os casos de força maior que impossibilitem a execução do contrato.**

### **Declaração falsa**

A declaração falsa intencional do Segurado, aquando da ocorrência de um evento garantido, implica a perda do direito à garantia. Cabe ao Assistente determinar o carácter fraudulento da declaração.

**IMA ASSURANCES**, sociedade anónima com capital social de 157 000 000 euros totalmente realizado, empresa regida pelo Código dos Seguros, com sede social em 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9, inscrita no Registo Comercial e das Sociedades de Niort sob o número 481.511.632, sujeita ao controlo da Autoridade de Controlo Prudencial e de Resolução, situada em 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

**PHENOMEN**, SAS com capital de 10 000 €, com sede social em 141 AVENUE DE WAGRAM, registada no RCS de Paris sob o n.º 833 740 699 e na ORIAS sob o n.º 18000514.