

Condições Gerais

Cancelamento Força Maior Plus

Índice de conteúdo

Condições Particulares

[Pagina 3](#)

Condições Gerais

[Pagina 5](#)

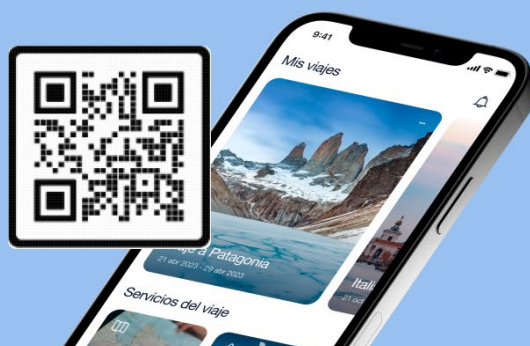
Condições especiais de cancelamento e interrupção de viagem organizada

[Pagina 19](#)

Informação sobre Intermundial XXI, S.L.U. - Sucursal em Portugal

[Pagina 21](#)

Baixe a app Intermundial
para ter todas as informações
da viagem em tempo real



Condições Particulares

Cancelamento Força Maior Plus



Condições relativas à apólice com o número CWM002, na qual a Intermundial XXI, S.L. Sucursal em Portugal, com domicílio social na Taguspark- Parque de Ciência e Tecnologia Núcleo Central, 393 2740 – 122 Oeiras, inscrita no Registo Mercantil de Lisboa com o CIF 980423430 actua como mediadora, celebrada entre a INTERMUNDIAL XXI S.L.S. EM PORTUGAL e a Europ Assistance, S.A., SUCURSAL EN PORTUGAL.

GARANTIAS E CAPITAIS SEGURADOS

São objeto do presente seguro os artigos que apareçam como contratados no seguinte enquadramento de garantias com os limites expressos.

Resumo de coberturas e limites máximos de indemnização

Cancelamento e Interrupção de viagem organizada

Cancelamento Antecipado de Viagem Organizada	3.000€
Interrupção de Viagem Organizada	1.500 €
Despesas de alteração da data da Viagem Organizada	1.000 €
Assistência após Início da Viagem Organizada	
• Estadia	250 €
• Noite	Máx. 750 €

Condições Gerais

Entre a Europ Assistance, S.A. – Sucursal em Portugal e o Tomador do Seguro identificado nas Condições Particulares da Apólice, estabelece-se o presente contrato de seguro, que se rege por estas Condições Gerais, pelas Condições Especiais e Particulares, eventualmente aplicáveis, e que dele fazem parte integrante.

Artigo 1. Definições

Para efeitos do disposto na presente Apólice, e salvo indicação expressa em sentido contrário, entende-se por:

Acidente: O acontecimento devido a causa súbita, externa, fortuita, imprevista e independente da vontade da Pessoa Segura, que nele produza lesões corporais, incapacidade temporária ou permanente, clínica e objetivamente constatáveis, ou a morte.

Apólice: Documento escrito do qual constam as condições do contrato de seguro, compreendendo as Condições Gerais, as Condições Especiais e as Condições Particulares, bem como outros suplementos ou apêndices que o completem ou modifiquem.

Certificado do Seguro ou Condições Particulares: Documento que individualiza o presente contrato e onde se encontram identificadas as respetivas partes, domicílio, prémio e data início do contrato, entre outros elementos acordados pelas partes.

Cataclismos da Natureza: Fenómenos naturais de intensidade anómala e consequências gravosas generalizadas, que venham a ser assim declarados pelas autoridades nacionais ou internacionais competentes.

Condições Especiais: Cláusulas que visam esclarecer, completar ou especificar disposições das Condições Gerais;

Condições Gerais: Conjunto de cláusulas que definem e regulamentam obrigações genéricas e comuns inerentes a um ramo ou modalidade de seguro;

Doença: Alteração súbita, involuntária e imprevisível do estado de saúde, estranha à vontade do Segurado cujo diagnóstico seja reconhecido e atestado por médico legalmente reconhecido a exercer a profissão.

Domicílio: Aquele em que a parte tem fixada a sua residência habitual ou a sede social efetiva, entendendo-se como tal, o local onde a Pessoa Segura reside habitualmente, com estabilidade e continuidade e onde tem instalada e organizada a sua economia doméstica, ou instalada e organizada a sua sede. Para efeitos da presente Apólice, a parte deve ter o seu Domicílio fixado em Portugal.

Elegibilidade: São elegíveis como Pessoas Seguras da Apólice, as pessoas singulares que tenham adquirido ou participem numa Viagem adquirida ao Segurado, e possuam residência habitual em Portugal.

Estrangeiro: Qualquer país do mundo, com exceção de Portugal.

Gastos Irrecuperáveis: Despesas de alojamento, transporte e outros serviços incluídos no programa da Viagem Organizada inicialmente contratado ao Segurado, **excluindo o valor do prémio da presente Apólice**, comprovadamente incorridos e pagos, total ou parcialmente, pela Pessoa Segura e pelo Segurado, e cujo reembolso, em caso de cancelamento ou interrupção da Viagem, se demonstre

impossível de obter mediante documento escrito emitido pelo respetivo fornecedor ou prestador dos serviços de alojamento e transporte, subcontratados pelo Segurado.

Greve: Cessação organizada, voluntária e coletiva da realização da prestação laboral, que resulta na suspensão do contrato de trabalho do trabalhador aderente, por um conjunto de indivíduos com carreiras ou vínculos laborais semelhantes para a obtenção de objetivos comuns e que impossibilite o normal funcionamento da sociedade;

Guerra: Conflito armado, declarado ou não, entre Estados ou Nações, incluindo situações de invasão do território de um Estado por outro, e, bem assim, conflito armado entre duas ou mais fa  es políticas, étnicas ou religiosas dentro do mesmo Estado, incluindo, revoluções, motins e golpes de estado, desde que Portugal não seja parte beligerante no conflito. Para efeitos do presente contrato, são equiparadas as situações de guerra as declarações de estado de sítio pelas autoridades de países estrangeiros.

Início da Viagem Organizada: O momento em que, a Pessoa Segura se ausenta do seu Domicílio para dar início   Viagem Organizada.

Insurreição: Movimento local de carater popular e cariz político ou militar por um conjunto de indivíduos contra o poder estadual internacionalmente reconhecido com o intuito de deposição do governo legalmente estabelecido;

Limites de Capital: Valores máximos definidos nas Condição Especiais ou em tabela de capitais anexa, aplicáveis aos Sinistros cobertos pela Apólice.

Lockouts: Paralisação total ou parcial da empresa ou a interdição do acesso a locais de trabalho a alguns ou à totalidade dos trabalhadores e, ainda, a recusa em fornecer trabalho, condições e instrumentos de trabalho que determine ou possa determinar a paralisação de todos ou alguns sectores da empresa, desde que, em qualquer caso, vise atingir finalidades alheias   normal atividade da empresa, por decisão unilateral do empregador.

Operador: A pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que contrata com o Organizador atuando, inclusive através de mandat rio ou figura conexas, para fins relativos à sua atividade comercial, como prestador de um serviço que compõem a Viagem Organizada, diretamente ou por intermédio de terceiros enquanto organizador, retalhista ou operador que facilita Serviços de Viagem Conexos.

Organizador: O Operador que combine, venda ou proponha para venda viagens organizadas diretamente, por intermédio de outro Operador ou conjuntamente com outro Operador, ou o Operador que transmite os dados do viajante a outro Operador, mediante processos interligados de reserva em linha, pelos quais o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento e o endereço eletr nico são transmitidos pelo operador com quem o primeiro contrato é celebrado a outro operador ou operadores, sendo celebrado um contrato com o último operador o mais tardar 24 horas após a confirmação do serviço que configura a Viagem Organizada, ou o mais tardar, na véspera do primeiro dia de aplicação de penalizações em caso de anulação da viagem.

Pessoa Segura: A pessoa singular que se encontre identificada na Apólice mediante comunicação feita pelo Tomador do Seguro ao Segurador, nos termos acordados entre si, e a favor de quem devem ser prestadas as garantias da Apólice.

Pr mio: Contrapartida da cobertura acordada e inclui tudo o que seja contratualmente devido pelo Tomador do Seguro, incluindo os encargos fiscais e parafiscais.

Rebelião: Ato de cariz político-militar por um grupo organizado que subverta, definitivamente ou temporariamente, total ou parcialmente, o regime político, forma de estado ou sistema de governo de um determinado estado.

Retalhista: um operador distinto do organizador que vende ou propõe para venda viagens organizadas combinadas por um organizador.

Sabotagem: Ato de destruição que impossibilite o funcionamento, definitivamente ou por um período significativo, total ou parcial de meios ou vias de comunicação, instalações de serviços públicos essenciais ou destinados ao abastecimento e satisfação de necessidades vitais da população, com a intenção de destruir, alterar ou subverter o estado de direito ou outro sistema institucional legalmente estabelecido, praticado por qualquer indivíduo ou conjunto de indivíduos.

Segurado: Na presente Apólice e nos termos do acordado nas Condições Particulares, o Segurado poderá ser o Operador, o Organizador ou Retalhista. Para efeitos da presente Apólice, o Segurado deve ter o seu Domicílio fixado em Portugal.

Segurador/Serviço de Assistência: Europ Assistance, S.A. – Sucursal em Portugal, com sede na Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 – 10º andar – 1070-061 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 980 667 976, uma Sucursal da Europ Assistance, S.A., Segurador com sede social em 89 rue Taitbout – 75009 Paris, França, sociedade registada em Paris, sob o número RCS 451 366 405, com o capital social de € 61.712,744, regida pelas disposições do Código de Seguros Francês - entidade que organiza e presta, por conta do Segurador e a favor das Pessoas Seguras, as prestações de serviços de assistência previstos na Apólice.

Seguro de Grupo: O contrato de seguro que cobre riscos de um conjunto de pessoas ligadas ao Segurado por um vínculo que não seja o de segurar, podendo ser contratado nas modalidades de seguro contributivo ou não contributivo. O Seguro diz-se contributivo quando as Pessoas Seguras suportam, no todo ou em parte, o montante correspondente ao prémio devido pelo Tomador do Seguro.

A presente Apólice é não contributiva.

Sinistro: O acontecimento devido a Situações de Força Maior, suscetível de fazer funcionar as garantias da Apólice, considerando-se como um único sinistro o acontecimento ou série de acontecimentos resultantes de uma mesma causa.

Situações de Força Maior: Para efeitos da presente Apólice consideram-se as Situações de Força Maior abaixo referidas fora do controlo da Pessoa Segura e do Segurado e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, com referência ao local de destino ou na sua proximidade imediata bem como destinos intermédios ou escalas que afetem consideravelmente a realização da viagem ou o transporte dos passageiros na origem e para o destino.

Para efeitos da presente definição consideram-se exclusivamente como Situações de Força Maior:

- Cataclismos da Natureza de intensidade anómala e consequências gravosas generalizadas, que venham a ser assim declarados pelas autoridades competentes, nomeadamente, incêndio, inundação, terramoto, explosão, tsunami ou similares;
- Deslizamento de terras, erupções vulcânicas, avalanches, furacões, ciclones, tempestades, ne-

ve, queda de corpos celestes, ou outros semelhantes;

- Outras condições climáticas como neblina seca, nevascas, cinzas ou similares;
- Riscos para a saúde pública, declarados pela OMS ou pelas autoridades locais ou de destino, com exceção de epidemias ou pandemias.

desde que tais factos não estejam relacionados com atos ou omissões do Segurado, ou quaisquer das Pessoas Seguras.

Terceiro: Qualquer pessoa, à exceção da Pessoa Segura, Segurado, seus familiares ou funcionários ou indivíduos que a acompanhem na Viagem.

Tomador do Seguro: A pessoa coletiva com sede em Portugal, que celebra o presente contrato de seguro com o Segurador, sendo responsável pelo pagamento do Prémio.

Viagem Organizada: Deslocação da Pessoa Segura, que tem início no momento em que a Pessoa Segura se ausenta do seu Domicílio, através de um meio transporte público coletivo de passageiros (terrestre, aéreo ou aquático) e que termina no momento do seu regresso ao mesmo, e cujo destino e duração, bem como as datas de partida e regresso, se encontram indicadas no título ou contrato de viagem, adquirido pela Pessoa Segura ao Segurado, correspondendo estas às datas de início e fim que se encontram no Certificado de Seguro. Para efeitos da presente apólice, a Viagem Organizada deverá ser composto pela combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem de lazer ou profissional:

- Caso esses serviços sejam combinados por um único Operador, incluindo a pedido ou segundo a escolha do viajante, antes de ser celebrado um contrato único relativo à globalidade dos serviços, ou
- Independentemente de serem celebrados contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem, esses serviços sejam:
 - 1) Adquiridos num ponto de venda único e tiverem sido escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento;
 - 2) Propostos para venda, vendidos ou faturados por um preço global;
 - 3) Publicitados ou vendidos sob a denominação «viagem organizada» ou qualquer outra expressão análoga;
 - 4) Combinados após a celebração de um contrato através do qual o operador dá ao viajante a possibilidade de escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem; ou
 - 5) Adquiridos a diferentes operadores mediante processos interligados de reserva em linha, pelos quais o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento e o endereço eletrónico são transmitidos pelo operador com quem o primeiro contrato é celebrado a outro operador ou operadores, sendo celebrado um contrato com o último operador o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem;

Artigo 2. Objeto

Pelo presente contrato o Segurador garante à Pessoa Segura, durante o decurso de uma Viagem Organizada, as prestações previstas nas Condições Especiais.

A presente Apólice aplica-se a subscrições efetuadas até 72 horas após a data de confirmação da reserva da Viagem Organizada ou que ocorram até à véspera do primeiro dia de aplicação de penalizações por anulação da Viagem Organizada como indicada no Artigo 8º das Condições Gerais.

Artigo 3. Âmbito territorial

As coberturas do presente contrato são válidas em todo o Mundo exceto nos países ou territórios alvo de qualquer sanção, proibição ou restrição imposta por resolução das Nações Unidas ou por Sanções, Leis ou Regulamentos comerciais ou económicos da União Europeia, Reino Unido ou Estados Unidos da América que possam limitar a capacidade de prestar o serviço de assistência.

Sem prejuízo do supra disposto, as garantias da presente apólice não serão prestadas nos seguintes países: Coreia do Norte, Síria, Bielorrússia, Irão e Federação Russa, bem como os seguintes territórios: Crimeia, Donetsk, Lugansk, Zaporíjia e Kherson.

Artigo 4. Exclusões

Sem prejuízo das exclusões previstas nas Condições Especiais aplicáveis, ao abrigo da presente Apólice ficarão sempre excluídos:

- a) Os sinistros que tenham ocorrido em data anterior à contratação da Apólice, ainda que as suas consequências se tenham prolongado ou manifestado após essa data;**
- b) Os sinistros ocorridos fora da data de validade do contrato ou fora da data que consta no certificado de seguro**
- c) Os sinistros e suas consequências, causados por ações ou omissões criminosas, contra-ordenacionais, dolosas ou com negligência grosseira da Pessoa Segura ou Segurado;**
- d) Os sinistros com origem em causas já existentes aquando do início da Apólice;**
- e) Viagens que consubstanciem serviços de viagem conexos, assim como definido na alínea n) do número 1 do artigo 2º do Decreto-Lei nº 17/2018 de 03 de Agosto de 2018;**
- f) Todos os serviços turísticos contratados diretamente no local de destino da Viagem, ou não adquiridos através do Segurado ou um dos seus representantes;**
- g) Todas as despesas atinentes a factos ou prestações de serviços ocorridos antes da confirmação pelo Serviço de Assistência do pleno acionamento das garantias previstas na presente Apólice;**
- h) Todas as despesas e atos relacionados com a emissão ou renovação de vistos ou autorizações de permanência no estrangeiro;**
- i) Falência ou insolvência do Tomador do Seguro ou Segurado;**
- j) Falência e ou perda de licença de exploração do fornecedor selecionado pelo Segurado;**
- k) Alterações da Viagem, nas suas características ou períodos inicialmente contratados, efetuados pelo Segurado ou fornecedor da viagem;**
- l) Eventos ocorridos provocados por qualquer fornecedor do Segurado que impliquem a alteração das características da viagem ou o seu cancelamento;**
- m) Falta de um número suficiente de participantes ou de reservas para a concretização da**

viagem ou overbooking;

- n) Sinistros participados após o termo da Apólice;
- o) A decisão unilateral da pessoa segura em não realizar ou prosseguir uma viagem adquirida ao Segurado fora das circunstâncias previstas nesta cobertura;
- p) A decisão unilateral da Pessoa Segura em não aceitar as condições razoáveis propostas pelo Segurador ou Segurado ao abrigo do presente contrato;
- q) A decisão unilateral da Pessoa Segura em realizar ou prosseguir uma viagem adquirida ao Segurado quando já se verificarem circunstâncias previstas nesta cobertura;
- r) Sinistros ocorridos na prossecução da viagem, ou cancelamento desta, nos casos em que as autoridades locais do destino ou de origem tenham desaconselhado viagens para esse destino e cuja informação seja do conhecimento público antes da contratação da viagem, nos casos de cancelamento, ou antes do seu início nos casos de perturbações;
- s) Sinistros que sejam do conhecimento público na data ou antes da data da subscrição do Seguro ou da contratação da viagem;
- t) Sinistros ocorridos antes do início da viagem e que sejam comunicados no decurso desta para efeitos da sua interrupção;
- u) Epidemias e pandemias;
- v) Os sinistros derivados, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas e radioatividade;
- w) Sinistros e danos não comprovados pelo Segurador;
- x) Os sinistros direta ou indiretamente derivados de acontecimentos de Guerra, hostilidade entre países, Sabotagem, Rebelião, revolução, atos de Terrorismo, tumultos, Insurreição, distúrbios laborais, Greves, Lockouts, Atos de Vandalismo, execução de lei marcial e usurpação de poder civil ou militar e demais perturbações da ordem pública e fenómenos análogos;
- y) Os sinistros causados por engenhos explosivos ou incendiários;
- z) Os Sinistros resultantes do risco biológico e químico;
- aa) Nos casos em que o Sinistro derive de cinzas vulcânicas ou bruma seca o presente contrato exclui ocorrências sempre que nos 28 dias seguidos imediatamente anteriores à contratação do Seguro, ou à contratação da Viagem Organizada, a que ocorra primeiro, seja do conhecimento público a atividade de cinzas vulcânicas ou de bruma seca.
- bb) O Segurador não será responsável por garantir qualquer cobertura, efetuar qualquer pagamento de sinistro ou prestar qualquer outro benefício objeto do presente contrato de seguro na medida em que a garantia dessa cobertura, esse pagamento, a regularização desse sinistro ou a prestação desse benefício exponham o Segurador a qualquer sanção, proibição ou restrição impostas por resolução das Nações Unidas ou impostas por Sanções, Leis ou Regulamentos comerciais ou económicos da União Europeia, Reino Unido ou Estados Unidos da América.

Artigo 5. Procedimentos em caso de sinistro

1. Em caso de Sinistro, e sem prejuízo das obrigações especificamente previstas nas Condições Especiais aplicáveis, é condição indispensável para o funcionamento das garantias deste contrato que o Segurado ou a Pessoa Segura:

- a) Contactem imediatamente o Segurador através do número +351 21 722 56 62 (o custo associado será o de uma chamada para a rede fixa nacional, em função do plano tarifário contratado entre o cliente e o seu operador de telecomunicações) caracterizando a ocorrência e fornecendo todas as informações necessárias para a execução da garantia em causa, explicitando as circunstâncias do Sinistro, as eventuais causas e respetivas consequências;
 - b) Sigam as instruções do Segurador e tomem as medidas necessárias e possíveis para impedir o agravamento das consequências do Sinistro;
 - c) Obtenha o acordo do Segurador antes de assumirem qualquer custo ou despesa;
 - d) Satisfazam, em qualquer altura, os pedidos de informação e documentação formulados pelo Serviço de Assistência/Segurador, remetendo-lhe prontamente todos os elementos necessários ao andamento do processo;
 - e) Recolham e facultem ao Segurador os elementos relevantes para a efetivação da responsabilidade de terceiros, quando for o caso.
2. **O incumprimento dos deveres fixados nos números anteriores, dará lugar à redução da prestação do Segurador atendendo ao dano que o incumprimento dos deveres fixados no presente artigo lhe cause.**
 3. **O incumprimento ou cumprimento defeituoso dos deveres enunciados no presente artigo com dolo e que tenham determinado um dano ou prejuízo ao Segurador, dará lugar à perda de cobertura.**
 4. **Impende sobre a Pessoa Segura o ónus da prova da veracidade do Sinistro participado, podendo a Seguradora exigir-lhe todos os meios de prova adequados e que estejam ao seu alcance.**

Artigo 6. Impossibilidade material

1. **Não ficam garantidos por esta Apólice os custos ou o reembolso de despesas incorridos pela Pessoa Segura ou pelo Segurado, com prestações de assistência que não tenham sido previamente solicitadas ao Segurador, ou que tenham sido executadas sem o seu acordo prévio, salvo em casos de força maior ou impossibilidade material demonstrada.**
2. **O processamento de qualquer reembolso pelo Segurador está condicionado à apresentação pela Pessoa Segura e pelo Segurado da documentação original comprovativa das despesas efetuadas.**

Artigo 7. Salvamento e perda de cobertura

1. **Em caso de Sinistro, o Segurado ou Pessoa Segura devem empregar os meios ao seu alcance para prevenir ou limitar os danos.**
2. **O incumprimento do dever fixado no número anterior, dará lugar à redução da prestação do Segurador atendendo ao dano que o incumprimento do dever fixado no presente artigo lhe cause.**
3. **O Segurado ou Pessoa Segura perdem direito às prestações do presente contrato se:**
 - a) **Agravarem, voluntária ou intencionalmente, as consequências do sinistro;**
 - b) **Usarem de fraude, simulação ou quaisquer outros meios dolosos, bem como de documentos falsos para justificarem a participação do Sinistro.**

Artigo 8. Início e duração

1. A subscrição da presente Apólice deverá ocorrer até 72 horas após a data de confirmação da reserva da Viagem Organizada.
2. Sem prejuízo do número anterior, a subscrição da presente Apólice deverá ocorrer até à véspera do primeiro dia de aplicação de penalizações por anulação da Viagem Organizada.
3. O contrato celebrado por um período inicial de 1 (um) ano prorroga-se sucessivamente, no final do termo estipulado, por novos períodos de 1 (um) ano, exceto se for denunciado por escrito por qualquer uma das partes, com 90 dias de antecedência em relação à data da prorrogação, ou se o Tomador de Seguro não proceder ao pagamento do respetivo prémio.
4. Em relação a cada Pessoa Segura, o contrato de seguro considera-se celebrado pelo período declarado pelo Tomador da Apólice ao Segurador, coincidindo o seu termo inicial e final, respetivamente, com as datas de aquisição do seguro e o regresso da Viagem Organizada.
5. O contrato cessa os seus efeitos nos casos de cancelamento antecipado ou de antecipação do regresso por interrupção da Viagem Organizada.

Artigo 9. Caducidade

Sem prejuízo do disposto no número anterior, em relação a cada Pessoa Segura, as coberturas do presente contrato cessam os seus efeitos por caducidade nos seguintes casos:

- a) O contrato celebrado por prazo certo e determinado inferior a 1 (um) ano caduca no termo do período de vigência estipulado.
- b) Cessaçãõ do vínculo entre o Tomador do Seguro e o Segurador que tiver determinado a inclusão na Apólice;
- c) Cessaçãõ do vínculo entre o Segurado e a Pessoa Segura que tiver determinado a inclusão na Apólice;
- d) A Pessoa Segura inicie o trabalho regular no Estrangeiro;
- e) Alteraçãõ do Domicílio da Pessoa Segura ou do Segurado para fora de Portugal..

Artigo 10. Resolução

O presente contrato de seguro poderá ser resolvido por qualquer das partes a todo o tempo, havendo justa causa, nos termos gerais de direito.

Antes da conclusão do contrato e durante todo o seu período de vigência, o Segurador tem o direito de ser informado pelo Segurado, Tomador do Seguro e pela Pessoa Segura de todos os factos ou circunstâncias que, em cada momento, possam modificar a configuração do risco seguro, sob pena de responderem por perdas e danos decorrentes da omissão de tais factos ou circunstâncias.

Artigo 11. Pagamento do prémio

1. **A cobertura dos riscos e eficácia da Apólice dependem do prévio pagamento do Prémio pelo Tomador do Seguro.**

2. O prêmio inicial é devido na data da celebração do contrato, dependendo a eficácia da Apólice e a cobertura dos riscos do respectivo pagamento.
3. O Prêmio das anuidades subsequentes é devido na data aniversária no contrato.
4. Na vigência do contrato, o Segurador deve avisar por escrito o Tomador do Seguro do montante a pagar, assim como da forma e lugar de pagamento, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que se vence o prêmio.
5. **O pagamento do prêmio por parte do Tomador do Seguro, no seu todo ou em parte, implica que o mesmo aceita as condições do presente contrato de seguro e declara serem verdadeiros os dados de identificação fornecidos.**
6. A parte do prêmio de montante variável relativa a acerto do valor e, quando seja o caso, a parte do prêmio correspondente a alterações ao contrato, nomeadamente, por inclusão de pessoas seguras, são devidas nas datas indicadas nos respectivos avisos de pagamento

Artigo 12. Reembolsos

Sem prejuízo da obrigação do Segurador de cumprir todas as prestações e pagamentos a que estão vinculados no âmbito do presente contrato, até aos Limites de Capital contratados, a Pessoa Segura e o Tomador do Seguro, comprometem-se a promover todas as diligências de colaboração necessárias à obtenção de reembolsos relacionados com o sinistro devidos por outras entidades, designadamente participações da Segurança Social e entidades análogas, e a devolvê-las ao Serviço de Assistência.

As Pessoas Seguras que tiverem utilizado prestações de transportes previstas no presente contrato ficam ainda obrigadas a promover as diligências necessárias à recuperação de bilhetes de transporte não utilizados, entregando ao Serviço de Assistência as importâncias recuperadas.

Artigo 13. Falta de pagamento do prêmio

- a) A falta de pagamento do prêmio inicial ou da primeira fração deste, bem como, de uma fração do prêmio no decurso de uma anuidade, determina a resolução automática do contrato a partir da data do respetivo vencimento.
- b) A falta de pagamento do prêmio de anuidade subsequente ou da primeira fração deste, na data de vencimento, impede a prorrogação do contrato, cessando os seus efeitos.
- c) A falta de pagamento de um prêmio adicional resultante de uma modificação do contrato, nomeadamente, por inclusão de Pessoas Seguras, até à data do seu vencimento, determina a ineficácia da alteração ou inclusão das Pessoas Seguras, subsistindo o contrato com o âmbito e nas condições que vigoravam antes da pretendida modificação, a menos que a subsistência do contrato se revele impossível, caso em que se considera resolvido na data do vencimento do prêmio não pago.

Artigo 14. Dever de declaração do risco

1. **Cabe ao Tomador do Seguro e ao Segurado antes da celebração do contrato declararem com exatidão todas as circunstâncias que conheçam e razoavelmente devam ter por significativas para a apreciação do risco pelo Segurador.**
2. **No caso de incumprimento negligente do dever estabelecido no número anterior, o Segurador pode, no prazo de três meses a contar do seu conhecimento:**

a) Propor a alteração do contrato; ou

b) Fazer cessar o contrato, demonstrando que, em caso algum, celebra contratos para a cobertura de riscos relacionados com o facto omitido ou declarado inexatamente.

3. Havendo alteração do contrato, o Segurador cobre os sinistros ocorridos anteriormente à alteração cuja verificação ou consequências tenham sido influenciadas por facto relativamente ao qual tenha havido omissões ou inexatidões negligentes, mas apenas na proporção da diferença entre o prémio pago e o prémio que seria devido se, aquando da celebração do contrato, tivesse conhecimento do facto omitido ou declarado inexatamente.

4. **Havendo cessação do contrato**, o Segurador não cobre os sinistros ocorridos antes da cessação, cuja verificação ou consequências tenham sido influenciadas por factos relativamente aos quais tenham havido omissões ou inexatidões negligentes.

5. **No caso de incumprimento doloso da obrigação estabelecida no número 1 da presente cláusula, o Segurador pode declarar a anulação do contrato, a qual deve ser transmitida ao Tomador do Seguro dentro de 3 meses a contar do respetivo conhecimento.**

6. Neste caso, o Segurador não responde por sinistro ocorrido antes do conhecimento da inexatidão ou omissão nem durante o decurso do referido prazo de 3 meses, tendo, contudo, direito ao prémio devido até à declaração de anulação ou, até ao termo do contrato, se o dolo tiver tido o propósito de obtenção de uma vantagem.

Artigo 15. Agravamento do risco

1. **Compete ao Tomador do Seguro e ao Segurado o dever de participar ao Segurador quaisquer factos ou circunstâncias que alterem as condições do risco seguro, no prazo de 14 dias a contar da data em que deles tenham conhecimento.**
2. **O agravamento do risco pode provocar a modificação ou cessação do contrato, de acordo com os termos previstos na Lei em vigor.**

Artigo 16. Pluralidade de seguros

1. **O Tomador do Seguro, o Segurado ou a Pessoa Segura deverá informar o Segurador da existência ou superveniência de qualquer outro contrato de seguro cobrindo riscos idênticos aos do presente contrato, logo que tome conhecimento da sua verificação, bem como aquando da participação do sinistro.**
3. **A omissão fraudulenta do dever de informação referido no número anterior exonera o Segurador das respetivas prestações.**
3. **As prestações e indemnizações previstas na Apólice são pagas – nos termos em que a lei assim o admita - em excesso e complementarmente a outros seguros anteriormente contratados, indemnizações e reembolsos dos organizadores da Viagem, participações da Segurança Social ou de qualquer outra instituição de previdência de que a Pessoa Segura seja beneficiária.**

- 4. O Tomador do Seguro ou a Pessoa Segura obriga-se a promover todas as diligências necessárias à obtenção das prestações e das participações referidas no número anterior e a devolvê-las ao Segurador no caso e na medida em que este as houver pago ou adiantado.**
- 5. Os Limites de Capital previstos na presente Apólice não cumulam com os capitais seguros de outras Apólices eventualmente contratadas pelo Tomador do Seguro junto do Segurador, para as mesmas coberturas.**
- 6. Caso haja outro ou outro(s) segurador(es) envolvido(s) no ressarcimento do dano coberto, e o Segurado fique totalmente ressarcido do seu dano, fica convencionado, nos termos legais, que a Europ Assistance não responderá nem será responsável, em hipótese alguma, perante esses seguradores.**

Artigo 17. Sub-rogação

1. O Segurador quando tiver pago a indemnização ou organizado os serviços previstos na Apólice fica sub-rogado, na medida do montante pago ou do custo dos serviços organizados, nos direitos do Segurado contra terceiro responsável pelo sinistro.
2. O Tomador do Seguro, o Segurado ou a Pessoa Segura responde, até ao limite da indemnização paga pelo Segurador ou do custo dos serviços organizados pelo Segurador, por ato ou omissão que prejudique os direitos previstos no número anterior.

Artigo 18. Resolução de conflitos entre as partes

1. No âmbito do presente contrato, podem ser apresentadas reclamações aos serviços do Segurador através dos seguintes endereços: Europ Assistance – Atenção ao Cliente, Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 – 10º – 1070-061 Lisboa (Correio eletrónico: qualidade@eap.pt) – e, bem assim, à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (www.asf.com.pt).
2. Sem prejuízo do número anterior, o interessado poderá ainda recorrer ao Provedor do Cliente, enquanto figura autónoma que representa uma segunda instância de apreciação das reclamações efetuadas por clientes ou terceiros, no caso de discordância com a resposta do Segurador a reclamação anteriormente apresentada, ou no caso de, não ter sido prestada uma resposta à mesma no prazo de 20 ou 30 dias, consoante se trate ou não de um caso de especial complexidade.
3. Qualquer litígio entre o Tomador do Seguro, a Pessoa Segura, e o Segurador emergente deste contrato, poderá ser dirimido por recurso à arbitragem, nos termos legais em vigor.
4. Para mais informações sobre o serviço de gestão de reclamações e o Provedor do Cliente, poderá ser consultada a Política de Gestão de Reclamações do Segurador que se encontra publicada no respetivo sítio da internet.

Artigo 19. Comunicações

1. É condição suficiente para que, quaisquer comunicações ou notificações entre as partes previstas nesta Apólice, se considerem válidas e plenamente eficazes, que as mesmas sejam feitas por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo duradouro para a sede do Segurador.
2. As comunicações e notificações do Segurador previstas nesta apólice consideram-se válidas e plenamente eficazes caso sejam efetuadas por escrito, ou por outro meio do qual fique registo duradouro, para a morada ou endereços de correio eletrónico do Tomador do Seguro ou da Pessoa Segura, constante do contrato..

Artigo 20. Proteção de dados

1. A Europ Assistance, S.A. – Sucursal em Portugal (abreviadamente designada por “Europ Assistance”), com sede na Av. Columbano Bordalo Pinheiro, n.º 75.º, 10.º andar, em Lisboa, T. 213 860 003, processa os dados pessoais recolhidos diretamente do titular (ou por intermédio de mediador e de terceiro) com o objetivo de emitir e gerir apólices de seguro, incluindo a gestão de sinistros que resultem das mesmas.

2. Os dados pessoais poderão incluir não apenas simples dados de contacto do titular, tais como o nome, a morada ou o número de apólice, mas igualmente dados mais privados sobre o respetivo titular (por exemplo, a idade, dados de saúde, dados financeiros, histórico de sinistros ou outros) na medida em que seja relevante para avaliar o risco a segurar pela Europ Assistance, serviços a prestar ou para a gestão de um sinistro que tenha sido participado, o que poderá incluir a realização de inquéritos de satisfação. Os dados pessoais recolhidos são os considerados mínimos para as finalidades de processamento acima identificadas e são processados para cumprimento da relação contratual de seguro, ou para efeito dos interesses legítimos de negócio da Europ Assistance (tais como a prevenção da fraude nos seguros ou da criminalidade económico-financeira e da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais, incluindo o combate ao terrorismo e o cumprimento do regime de sanções internacionais) assim como para o cumprimento das obrigações legais a que esta se encontra adstrita. O titular dos dados consente de forma expressa no tratamento dos seus dados de saúde para efeitos de gestão do sinistro em que seja interveniente.

3. A Europ Assistance pertence a um grupo global, e os dados pessoais do titular podem ser transferidos para outras empresas do Grupo Europ Assistance e Generali, localizadas noutros países, caso se revele necessário para assegurar cobertura ao abrigo de uma apólice de seguro ou para conservar/armazenar os mesmos. Por outro lado, a Europ Assistance para prestar os serviços contratados, tem de recorrer a serviços de diversos fornecedores (tais como auditores, consultores, resseguradores, cosseguradores, agentes, distribuidores, prestadores de serviços vários, peritos, avaliadores, averiguadores, rebocadores, empresas de aluguer de veículos, entre outros) acreditados que também poderão aceder a dados pessoais, sob regime de absoluta confidencialidade e mediante as instruções e controlo da Europ Assistance.

Tal poderá implicar o acesso a dados através de países situados dentro ou fora do espaço da União Europeia, o que será sempre feito de acordo e em integral respeito pelo Regulamento Geral da Proteção de Dados Pessoais (Regulamento(UE) n.º 679/2016, de 27 de Abril) e por intermédio de cláusulas contratuais tipo. O titular dos dados poderá obter informações adicionais acerca das garantias apropriadas ou adequadas e aos meios de obter cópia das mesmas contactando o encarregado da proteção de dados, através do e-mail eaportugaldpo@europ-assistance.pt.

4. Para gerir os sinistros, a Europ Assistance gravará as chamadas telefónicas efetuadas e rececionadas – nos termos e de acordo com os requisitos legais aplicáveis – a fim de ter condições de prestar os serviços contratados com qualidade e garantia de serviço. Adicionalmente, para gerir o seu sinistro de assistência, e responder o mais célere possível, temos disponíveis plataformas de gestão de sinistros que analisam o conteúdo do seu sinistro para determinar automaticamente a aceitação e processamento de pedidos de assistência, podendo assim haver recurso a decisões individuais automatizadas para aceitação e processamento de pedidos de assistência. A avaliação favorável do seu sinistro pode ser, portanto, em caso de utilização das referidas plataformas, totalmente automatizada e sem intervenção humana no processo de tomada favorável de decisão. Com base na leitura e interpretação da informação fornecida, o sistema de gestão de sinistros avaliará se o seu sinistro cumpre favoravelmente os termos e condições da sua apólice de seguro. Consequentemente, uma decisão automatizada sobre aceitar o seu sinistro poderá ser efetuada pelo nosso sistema de gestão de sinistros. As referidas plataformas são auditadas regularmente para

garantir que se mantêm adequadas, eficazes e rigorosas. Em qualquer caso, tem o direito de obter sempre uma fundamentação sobre a decisão relativa ao seu sinistro, impugná-la e solicitar uma revisão manual e humana da decisão por um dos nossos operadores, contactando telefonicamente ou enviando um e-mail para a Europ Assistance.

5. Ao titular dos dados, assiste-lhe determinados direitos em relação ao tratamento dos seus dados, incluindo direitos de acesso, retificação, apagamento (em determinadas circunstâncias), limitação ou oposição ao tratamento e de portabilidade, bem como de reclamação à Autoridade de Controlo Portuguesa, a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

6. A Europ Assistance gere ativamente medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção dos dados pessoais sob sua guarda.

7. A comunicação dos dados pessoais aqui descritos constitui um requisito necessário para a celebração do contrato de seguro e consequente prestação dos serviços por parte da Europ Assistance. Sem comunicação de dados pessoais, o serviço não poderá ser prestado.

8. Os prazos de conservação dos dados serão os que resultarem da legislação aplicável, findos os quais serão eliminados ou pseudonimizados, tudo de acordo e nos termos das melhores práticas e protocolos aplicáveis à indústria.

9. Para mais informações, a Europ Assistance recomenda vivamente a leitura da acessível Declaração de Privacidade e Dados Pessoais disponível no site da Europ Assistance.

10. Quaisquer pedidos de esclarecimento ou o exercício de direitos por parte dos Titulares deverão ser remetidos para o encarregado da proteção de dados, através do e-mail eaportugaldpo@europ-assistance.pt

Artigo 21. Legislação e foro

1. O presente contrato considera-se celebrado em Portugal e rege-se pela lei portuguesa.
2. Nos casos omissos no presente contrato, recorrer-se-á à legislação aplicável.
3. O foro competente para a resolução de qualquer litígio emergente deste contrato é o fixado na lei civil.

Artigo 22. Dever de informação

1. **Cabe ao Tomador do Seguro o dever de informar as Pessoas Seguras sobre as coberturas contratadas e as suas exclusões, as obrigações e os direitos em caso de sinistro, bem como sobre as alterações ao contrato, em conformidade com o presente documento.**
2. **Compete ao Tomador do Seguro provar que forneceu as informações referidas nos números anteriores.**
3. **O Tomador do Seguro deve comunicar à Pessoa Segura a extinção da cobertura decorrente da cessação do contrato de seguro.**
4. **A comunicação prevista no n.º anterior é feita com a antecedência de 30 dias em caso de revogação ou denúncia do contrato.**
5. **Não sendo respeitada a antecedência por facto a este imputável, o Tomador do Seguro responde pelos danos a que der origem.**

6. **Em caso de exclusão da Pessoa Segura ou de cessação do contrato de seguro, a Pessoa Segura perde o direito à manutenção da cobertura subjacente.**
7. **O Tomador do Seguro deve fornecer às Pessoas Seguras todas as informações a que um Tomador do um seguro individual teria direito em circunstâncias análogas.**
8. **O incumprimento dos deveres previstos no número anterior determina a obrigação de o Tomador do Seguro suportar a parte do prémio correspondente à Pessoa Segura sem perda das respetivas garantias até à data de renovação do contrato ou respetiva data aniversária.**
9. **O Tomador do Seguro responde perante o Segurador pelos danos decorrentes da falta de entrega dos documentos em que sejam prestadas informações essenciais à avaliação do risco ou da respetiva entrega tardia.**

Condições especiais de cancelamento

Artigo 1. Garantias

1. Cancelamento Antecipado por Situações de Força Maior

- O Serviço de Assistência garante ao Segurado, até aos Limites de Capital previstos na Apólice, o reembolso dos Gastos Irrecuperáveis de uma Viagem Organizada adquirida pela Pessoa Segura ao Segurado, em caso de cancelamento da Viagem Organizada por iniciativa da Pessoa Segura sempre que antes do início da Viagem se verifiquem Situações de Força Maior.
- No que respeita aos Gastos Irrecuperáveis, o Segurado e a Pessoa Segura obrigam-se a tomar as providências necessárias no sentido de recuperar, no todo ou em parte, as verbas já liquidadas e de minimizar as consequências do Sinistro, incluindo, nomeadamente, e sem prejuízo do disposto no Artigo 12.º das Condições Gerais, a possibilidade da Pessoa Segura ceder a sua posição contratual na Viagem, correspondendo o montante do reembolso do Segurador ao valor dos gastos que sejam comprovadamente irrecuperáveis junto do fornecedor do serviço subcontratado pelo Segurado.
- A presente garantia não é cumulável com a garantia
- “Despesas de Alteração da Data da Viagem por Situações de Força Maior”
- O Segurador reembolsará ainda o Segurado, até aos Limites de Capital previstos na Apólice, os gastos administrativos decorrentes da recuperação dos valores associados aos serviços que compõem a Viagem Organizada desde que haja um comprovativo escrito desses gastos administrativos.

2. Interrupção da Viagem por Situações de Força Maior

O Serviço de Assistência garante ao Segurado dentro dos Limites de Capital previstos na Apólice o reembolso dos Gastos Irrecuperáveis de uma Viagem Organizada adquirida pela Pessoa Segura ao Segurado, pelo período temporal não usufruído em caso de interrupção da Viagem por iniciativa da Pessoa Segura ou do Segurado, sempre que durante a Viagem Organizada se verifiquem Situações de Força Maior.

No que respeita aos Gastos Irrecuperáveis, o Segurado e a Pessoa Segura obrigam-se a tomar as providências necessárias no sentido de recuperar, no todo ou em parte, as verbas já liquidadas e de minimizar as consequências do Sinistro, incluindo, nomeadamente, e sem prejuízo do disposto no Artigo 12.º das Condições Gerais, a possibilidade da Pessoa Segura, ceder a sua posição contratual na Viagem Organizada, correspondendo o montante do reembolso do Segurador ao valor dos gastos que sejam comprovadamente irrecuperáveis junto do fornecedor do serviço subcontratado pelo Segurado.

O Serviço de Assistência garante ainda, até aos Limites de Capital previstos na Apólice, o reembolso das despesas com os Gastos Irrecuperáveis relativos à alteração da data de regresso inicialmente prevista desde que haja um comprovativo escrito dessas despesas.

3. Despesas de alteração da data da Viagem por Situações de Força Maior

Caso se verifiquem, antes do início da Viagem, Situações de Força Maior, que obriguem à alteração da data de início e fim da Viagem Organizada, o Serviço de Assistência procederá, até aos Limites de Capital previstos na Apólice, ao reembolso dos Gastos Irrecuperáveis decorrentes da respetiva alteração da data de início e fim da Viagem Organizada.

A presente garantia não é cumulável com a garantia

1. "Cancelamento Antecipado por Situações de Força Maior"

4. Assistência após Início da Viagem Organizada

Se, devido a Situações de Força Maior, a Pessoa Segura não puder prosseguir com a Viagem Organizada ou regressar pelos meios inicialmente previstos, o Segurador reembolsa o Segurado pelos gastos não inicialmente previstos, decorrentes de custos de alojamento, incluindo alimentação, sempre que possível, equivalente ao regime inicialmente contratado, por um período não superior a 3 (três) noites por viajante.

A limitação deste período não se aplica às pessoas com mobilidade reduzida, nem aos respetivos acompanhantes, às grávidas e às crianças não acompanhadas, nem às pessoas que necessitem de cuidados médicos específicos, desde que o Segurado tenha sido notificado dessas necessidades específicas pelo menos 48 horas antes do início da Viagem Organizada, aplicando-se sempre os Limites máximos de Capital previstos na Apólice.

Artigo 2. Limites de capital

Limites aplicáveis, por Viagem Organizada / Pessoa Segura, às diversas garantias:

Cancelamento Antecipado por Situações de Força Maior

Valor máximo indemnizável: € 3.000

Interrupção de Viagem por Situações de Força Maior

Valor máximo indemnizável: € 1.500

Despesas de Alteração da Data da Viagem por Situações de Força Maior

Valor máximo indemnizável: € 1.000

Assistência após Início da Viagem Organizada

Valor máximo indemnizável:

3 noites

Estadia: € 250 /noite

Máximo: € 750

É estabelecido um limite máximo de 600.000€ por Operador e 200.000€ por agência e 10.000.000€ por evento, para todos os Sinistros participados no âmbito do mesmo programa de Viagem (viagens com o mesmo destino e data início coincidente) independentemente do número de Pessoas Seguras.

Se o valor total das despesas de cancelamento superar este montante, o Segurador, pagará rateadamente a cada Pessoa Segura, em caso de sinistro, o valor dos Gastos Irrecuperáveis até ao limite máximo global previsto no parágrafo anterior.

Informação sobre Intermundial XXI, S.L.U. - Sucursal em Portugal

Deberes de informação especial

Nos termos do disposto no Artigo 31º da Lei nº 07/2019, de 16 de janeiro, o objectivo deste documento é fornecer aos clientes as informações legais que identificam **INTERMUNDIAL XXI, S.L.U. - Sucursal em Portugal** (doravante referido como "**INTERMUNDIAL**"), com a devida antecedência em relação à celebração de qualquer contrato de seguro.

Dados de identificação de Intermundial XXI.

INTERMUNDIAL XXI, S.L.U. - Sucursal em Portugal, com sede na Av. Heróis da Liberdade, 18 B - Lj. Esqº - 2745 - 788, Queluz - Portugal, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e de identificação fiscal 980423430, com número de autorização 922019277, verificável em www.asf.com.pt, representação permanente de **INTERMUNDIAL XXI, S.L.U.**, com sede em C. de Irún, 7, 28008 Madrid, que se encontra inscrita no Registo administrativo especial de mediadores de seguros, de corretores de resseguros e dos seus altos cargos com número de registo J-1541 e reaseguros RJ-0070, verificável: <http://www.dgsfp.mineco.es/regpublicos/pui/pui.aspx>.

Participações de Intermundial em companhias de seguros e vice-versa

Participações de companhias de seguros na INTERMUNDIAL: A INTERMUNDIAL não é detida directa ou indirectamente com proporção de 10% ou superior dos direitos de voto ou capital por uma companhia de seguros específica ou pela empresa-mãe de uma companhia de seguros matriz semelhante.

Participações em companhias de seguros: O corretor não tem uma participação directa de 10% ou mais dos direitos de voto ou do capital de uma companhia de seguros específica, mas tem uma participação indirecta.

Regime da actividade, intervenção e remuneração dos serviços de mediação

Regime de actividade: INTERMUNDIAL realiza a actividade de mediação de seguros de acordo com os princípios de honestidade, equidade e profissionalismo, em benefício e representação dos interesses dos seus clientes perante as companhias de seguros.

Com base nas informações obtidas do cliente, a INTERMUNDIAL fornece, directamente ou através dos seus intermediários de seguros complementares e/ou parceiros externos, aconselhamento independente baseado numa análise objectiva de um número suficiente de contratos de seguro oferecidos no mercado, de modo a poder fazer uma recomendação personalizada, de acordo com critérios profissionais, relativamente ao contrato de seguro que melhor satisfaça as necessidades do cliente para a cobertura adequada dos riscos solicitados pelo cliente. A Intermundial não tem a

obrigação contratual de exercer a atividade de distribuição de seguros exclusivamente para uma ou mais empresas de seguros.

Se, após a celebração do contrato de seguro ou qualquer das suas prorrogações, o cliente efectuar qualquer pagamento que não seja o prémio ou prémios periódicos, se aplicáveis, devido a uma alteração do risco ou dos montantes segurados ou por qualquer outro motivo, a INTERMUNDIAL fornece as informações adequadas em relação a cada um destes pagamentos. A mesma informação é fornecida por ocasião da modificação ou prorrogação do contrato de seguro, se tiverem ocorrido alterações na informação inicialmente fornecida.

A INTERMUNDIAL, está autorizada a receber prémios para serem entregues à empresa de seguros, bem como de estornos e indemnizações, para serem entregues aos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Intervenção: A intervenção da INTERMUNDIAL, não se esgota com a celebração do [contrato de seguro](#), envolvendo a prestação de assistência ao longo do respetivo período de vigência.

Consoante aplicável, informará o cliente do nome das empresas de seguros ou mediadores de seguros que intervenham no contrato proposto.

Sistema de remuneração: A remuneração da corretora pela actividade de mediação do contrato de seguro consistirá no recebimento de uma comissão, que está incluída no prémio do seguro e que será paga directamente à INTERMUNDIAL ou através dos seus intermediários de seguros complementares e/ou colaboradores externos, ou pela companhia de seguros, de acordo com os termos acordados no caso específico.

Informamos também, que é um direito do cliente solicitar informação sobre o montante da remuneração que o mediador de seguros receberá pela prestação do serviço de distribuição e, em conformidade, fornecer-lhe, a seu pedido, tal informação.

Mecanismos de resolução de conflitos

De acordo com o n.º 1 do artigo 34.º da Norma Regulamentar nº 13/2020-R, de 30 de dezembro, entende-se por «Reclamação» a manifestação de discordância em relação a posição assumida por mediador de seguros, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por estes, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Para atender e resolver as queixas e reclamações relativas ao serviço prestado pela **INTERMUNDIAL**, ésta disponibiliza aos reclamantes as seguintes vias de reclamação:

- Por e-mail, para o endereço de correio eletrónico: calidad@intermundial.com
- Por carta dirigida para: Av. Herois da Liberdade, 18 B - Lj. Esqº - 2745 - 788, Queluz – Portugal.
- Acesso ao **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**:
 1. Em **formato físico**: no nosso estabelecimento sito na Av. Herois da Liberdade, 18 B - Lj. Esqº - 2745 - 788, Queluz – Portugal.

As reclamações apresentadas em formato físico, deveram ser encaminhadas pelo prestador de serviços mediante o envio do original da reclamação no prazo de 15 dias úteis à entidade reguladora competente para ser objeto de tratamento: ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

2. Em **formato eletrónico**: acessível através do endereço:
<https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>

Enquanto há reclamação efetuada em formato eletrónico, o prestador de serviços têm 15 dias úteis a contar da data da reclamação, para responder ao consumidor no endereço de correio eletrónico do cliente indicado no formulário.

- Sem prejuízo do anteriormente exposto, informamos que as reclamações poderam ser apresentadas **diretamente perante a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões**, (Avenida da República, 76, 1600-205, Lisboa ou em www.asf.com.pt) **ou através do Livro de Reclamações**, eletrónico em www.livroreclamacoes.pt, ou em suporte de papel disponível no estabelecimento do mediador de seguros para tal fim.
- A apresentação de reclamação não prejudica o direito de o reclamante recorrer aos tribunais judiciais ou a entidades de resolução alternativa de litígios como o **Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros – CIMPAS**, em www.cimpas.pt, ou outros que venham a ser criados para o efeito.

Protecção de dados de cariz pessoal

Proporcionamos a informação básica sobre protecção de dados, com a garantia de que os seus dados pessoais são tratados e protegidos de acordo com o Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD) e todas as leis sobre a protecção de dados aplicáveis:

Epígrafe	Informação de Base (1ª capa)
Responsável	O responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é Intermundial XXI, S.L.U. - Sucursal em Portugal , com sede em Av. Herois da Liberdade, 18 B - Lj. Esqº - 2745 - 788, Queluz-Portugal, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e de identificação fiscal 980423430, representação permanente de Intermundial XXI S.LU, com sede em C. de Irún, 7, 28008 Madrid.
Finalidade	- Assessoria na contratação e formalização de contrato de seguros - Tramitação de sinistros - Envio de comunicações comerciais sobre produtos envio de <i>Newsletter</i>, atualizações da web
Legitimação	- Execução do contrato de seguro Consentimento para comunicações comerciais
Destinatários	Os destinatários dos seus dados serão as Seguradoras que oferecem a cobertura contratada e Servisegur Consultores S.L.U. para a tramitação de sinistros.
Direitos	Tem direito a aceder, a retificar, a limitar o tratamento, a suprimir os seus dados e a solicitar a portabilidade dos seus dados. Pode exercer os referidos direitos através do nosso correio eletrónico: lopdp@intermundial.com ou através de carta para a nossa direção postal -Av. Herois da Liberdade, 18 B - Lj. Esqº - 2745 - 788, Queluz-Portugal, para o que deverá fornecer uma cópia do seu cartao de cidadão juntamente com o pedido do direito pertinente em questão. Em última instância, pode solicitar informação sobre os seus direitos e apresentar uma reclamação perante a CNPD – Comissão Nacional de Protecção de dados, com sede na Av. D. Carlos I, 134, 1º, 1200-651 Lisboa ou em www.cnpd.pt

Número da apólice: CWM002

Condições Gerais: Cancelamento Força Maior Plus

Proveniência	Diretamente do interessado
Conservação dos dados	Os dados proporcionados serão conservados durante todo o período de vigência do contrato, sendo cancelados no vencimento do contrato de seguros. Não obstante o anterior, os dados serão bloqueados e conservados durante o prazo de prescrição das ações que possam ser derivadas da relação contratual por si subscrita.



Intermundial
Travel insurance in motion

www.intermundial.com

Uma empresa do  **ATLANTIGO**