

## SEGURO DE ASSISTÊNCIA APÓS VIAGEM INICIADA E CANCELAMENTO ANTECIPADO DE VIAGEM E PERTURBAÇÃO DE VIAGEM POR MOTIVO DE FORÇA MAIOR

### Cláusula 1.ª - Definições

**Segurador:** RNA Seguros, S.A.

**Tomador de Seguro:** A Agência de Viagens Retalhista ou a Agência de Viagens Organizadora ou Organizador que subscreve o presente contrato de seguro, responsável pela organização, venda da viagem programada e pelo pagamento do prémio.

**Pessoa Segura:** Os clientes do Tomador de Seguro portadores de título de viagem e constantes das relações de Pessoas Seguras a remeter ao Segurador.

**Sinistro:** Qualquer evento ou série de eventos resultantes de uma mesma causa, de carácter fortuito, súbito e imprevisível, suscetível de fazer funcionar as garantias do presente Contrato.

**Viagem Segura:** Viagem adquirida ao Tomador de Seguro ou à Agência de Viagens Retalhista que intermedeia, quer se trate de uma viagem organizada, de serviços conexos, de serviços isolados ou serviços turísticos adquiridos durante a viagem exclusivamente quando o sejam ao representante local do Tomador de Seguro.

**Valor da Viagem Segura:** valor faturado pela viagem objeto do presente Contrato, demonstrado através da emissão da respetiva fatura. Excepcionalmente, no caso desta emissão não ter ocorrido até à data do início da viagem, demonstrado através de confirmação de reserva com indicação expressa do valor, desde que esta confirmação ocorra em momento anterior ao do início da data da viagem.

**Viagem organizada:** Viagem adquirida ao Tomador de Seguro ou à Agência de Viagens Retalhista que intermedeia composta por pelo menos dois diferentes serviços, nomeadamente alojamento, transporte e serviços que completam a oferta turística. Considera-se o disposto no Artigo 2º Nº1 p) do Decreto-Lei 17/2018 de 8 de Março.

**Operador Turístico:** qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, que, nos contratos abrangidos pelo Decreto-Lei 17/2018 de 8 de Março, atue, inclusive através de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, para fins relativos à sua atividade retalhista, operador que facilita os serviços de viagem conexos ou como prestador de um serviço de viagem.

**Organizador:** Qualquer 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, conforme se estipula no artigo 2º i) do Decreto-Lei 17/2018 de 8 de Março.

**Agência de Viagens Retalhista:** A Agência de Viagens que vende ou propõe para venda viagens organizadas ou serviços de viagem conexos, combinadas por um Organizador.

**Início da cobertura:** A data de receção no Segurador da respetiva adesão.

**Início da viagem:** O começo da execução dos serviços turísticos incluídos na viagem segura.

**Circunstâncias inevitáveis e excepcionais:** Qualquer situação fora do controlo da parte que a invoca e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

**Motivos de força maior:** Guerra, invasão, atos de inimigo estrangeiro, hostilidades ou operação bélica (seja a guerra ser declarada ou não), guerra civil, rebelião, levantamento militar, insurreição, revolução, poder militar usurpado, greves, motins, comoção civil, atos de terrorismo, contaminação radioativa, contaminação biológica, epidemias, pandemias, as condições climáticas exclusivamente quando impeçam o efetivo usufruto dos serviços inicialmente contratados (por exemplo Bruma Seca, Nevões, Cinzas), os atos da natureza exclusivamente quando impeçam o efetivo usufruto dos serviços inicialmente contratado (por exemplo: incêndio, inundações, terremoto, explosão, tsunami, erupção vulcânica, deslizamento de terra, avalanches, furacão, ciclone, tempestades, neve, queda de corpos celestes, ou outros análogos nos seus efeitos de perturbação da viagem segura).

**Serviço de Assistência:** Serviço executado por entidade que organiza e presta, por conta do Segurador, as garantias concedidas por esta condição especial, quer revistam carácter pecuniário, quer se trate da prestação de serviços.

**Prestador de Serviços Turísticos:** Empresas ou particulares, contratados pelo Tomador do Seguro ou pelo seu representante local no destino da viagem, que fornecem serviços turísticos à pessoa segura ou que assistem o Tomador do Seguro ou o seu representante local no destino da viagem, intermediando a aquisição de serviços turísticos à pessoa segura.

**Gastos Irrecuperáveis:** Valor a reembolsar ou à Pessoa Segura ou entidade que tenha reservado por conta desta, diretamente pelo Segurador ou através do Tomador de Seguro, ou ao Tomador do Seguro diretamente, no caso de não ter ocorrido pagamento da viagem segura, resultante da diferença entre o valor da viagem segura e

os montantes recuperados pelo Operador, Organizador e/ou Agência de Viagens Retalhista dos Prestadores de Serviços Turísticos.

Caso os montantes recuperados sejam devolvidos em crédito, o Segurador compromete-se a reembolsá-los, de igual modo, constituindo-se credor desta verba, a liquidar em 180 dias pelo Tomador de Seguro, nos termos definidos nos pontos 9, 10 e 11, da Cláusula 8.<sup>a</sup>.

**Serviços não usufruídos:** Valor a reembolsar ou à Pessoa Segura ou a entidade que tenha reservado por conta desta, diretamente pelo Segurador ou através do Tomador de Seguro, ou ao Tomador do Seguro diretamente, no caso de não ter ocorrido pagamento da viagem segura, com base no valor da viagem segura, deduzido do valor das taxas, a dividir pelo número de dias da viagem e a multiplicar pelo período temporal efetivo de perda de usufruto, e deduzindo qualquer valor que tenha sido devolvido ao Operador, Organizador e/ou Agência de Viagens Retalhista e/ou à Pessoa Segura pelos Prestadores de Serviços Turísticos.

**Falta de conformidade:** o incumprimento ou a execução deficiente dos serviços de viagem incluídos numa viagem organizada.

**Redução do Preço:** valor a reembolsar ou à Pessoa Segura ou a entidade que tenha reservado por conta desta, diretamente pelo Segurador ou através do Tomador de Seguro, ou ao Tomador do Seguro diretamente, no caso de não ter ocorrido pagamento da viagem segura, que terá por base o valor dos serviços turísticos que foram afetados pela falta de conformidade, deduzido do valor recuperado pelo Tomador do Seguro, Operador, Organizador e/ou Agência de Viagens Retalhista dos Prestadores de Serviços Turísticos.

### **Cláusula 2.<sup>a</sup> - Âmbito Territorial**

Todo o mundo.

### **Cláusula 3.<sup>a</sup> - Validade**

O Seguro é válido exclusivamente quando informado ao Segurador e todas as obrigações em caso de sinistro tiverem sido respeitadas.

### **Cláusula 4.<sup>a</sup> - Garantia de Cancelamento Antecipado de Viagem**

O Segurador, através dos serviços de assistência, garante o pagamento dos gastos irrecuperáveis até ao limite estabelecido no quadro de garantias e capitais, quando ocorra a rescisão unilateral da viagem por parte da Pessoa Segura ou do Tomador do Seguro, neste último caso, com o acordo expressamente comunicado ao Tomador do Seguro por escrito pelo Segurador, sempre que antes do

início da viagem se verificarem circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte da Pessoa Segura para o destino.

### **Cláusula 5.<sup>a</sup> - Garantia de Assistência por falta de conformidade**

1. O Segurador, através dos serviços de assistência, garante o pagamento da redução de preço, até ao limite do capital seguro, exclusivamente quando ocorram circunstâncias inevitáveis e excepcionais que originem uma falta de conformidade.

2. A indemnização prevista no ponto 1 não pode ser, em circunstância alguma, cumulativa com a referida no ponto 1.1 da Cláusula 6.<sup>a</sup>.

### **Cláusula 6.<sup>a</sup> - Garantia de Assistência por Perturbação de Viagem**

1. O Segurador, através dos serviços de assistência, garante as seguintes indemnizações, até ao limite do capital seguro, exclusivamente quando ocorram circunstâncias inevitáveis e excepcionais ou motivos de força maior que obriguem a Pessoa Segura a adiar, e ou cancelar, e ou interromper, e ou prolongar, e ou alterar a viagem adquirida, e ou quando viável e aceite pelo cliente, receber uma indemnização por serviços não usufruídos.

1.1. Reembolso de gastos irrecuperáveis com serviços não usufruídos sempre que o País de destino da viagem e ou, o País das cidades de conexão para o destino da viagem e ou, o País de início da viagem, esteja prejudicado pela ocorrência de motivo de força maior ou circunstâncias inevitáveis e excepcionais, e estritamente apenas para o período de tempo em que tal prejuízo afete o efetivo usufruto da viagem adquirida.

Especificamente no caso de terrorismo, considera-se prejudicado o usufruto efetivo dos serviços contratados, exclusivamente enquanto as autoridades locais tiverem ativas medidas excepcionais de segurança.

1.2. Gastos adicionais razoáveis com alojamento e transporte quando, devido a ocorrência de motivo de força maior ou circunstâncias inevitáveis e excepcionais, o sinistrado fique impossibilitado de regressar a casa ou prosseguir a viagem inicialmente prevista. Ao montante a pagar pelo Segurador serão deduzidos quaisquer valores que tenham sido devolvidos ao Operador, Organizador e/ou Agência de Viagens Retalhista e/ou à Pessoa Segura pelos Prestadores de Serviços Turísticos, relativamente aos serviços inicialmente contratados.

Para efeitos da presente cláusula, consideram-se gastos razoáveis aqueles em que o sinistrado incorra com standard similar aos originalmente contratados.

2. A indemnização prevista nesta cláusula não pode, em circunstância alguma, ser cumulativa com a referida na Cláusula 4.<sup>a</sup>.

### **Cláusula 7.<sup>a</sup> - Garantia de Alojamento Adicional por Impossibilidade de Retorno**

1. Em caso de esgotamento do capital disponível no que respeita à garantia prevista na Cláusula 6.<sup>a</sup>, e se, por força de circunstâncias inevitáveis e excepcionais, ou motivos de força maior, a Pessoa Segura ficar impossibilitada de regressar do destino, o Segurador, através dos serviços de assistência, garante ainda o pagamento à Pessoa Segura ou ao Tomador de Seguro, até ao limite do quadro de garantias e capitais, das despesas de alojamento que lhe sejam devidas, até ao limite de três noites, de acordo com o previsto no Artigo 30º Números 3 a 7 do Decreto-Lei 17/2018 de 8 de Março.

2. O limite de 3 noites acima referido não se aplica, caso a Pessoa Segura:

- Seja pessoa ou acompanhante de pessoa com mobilidade reduzida;
- Esteja grávida;
- Seja criança não acompanhada;
- Seja pessoa que necessite de cuidados específicos;

3. Esta extensão de garantia prevista no n.º 2 não ocorrerá nos casos em que a Pessoa Segura que integrar qualquer uma das alíneas previstas no número anterior da presente cláusula não tiver notificado o Tomador de Seguro ou a Agência de Viagens Retalhista que vendeu a viagem segura pelo Tomador de Seguro com pelo menos 48 horas de antecedência relativamente ao início da viagem.

### **Cláusula 8.<sup>a</sup> - Obrigações em caso de sinistro**

1. A Pessoa Segura ou o Tomador de Seguro obriga-se a contactar os Serviços de Assistência do Segurador no prazo de 24 horas em caso de sinistro que afetem as garantias das Cláusulas 5.<sup>a</sup>, 6.<sup>a</sup> e 7.<sup>a</sup> e no prazo de oito dias úteis no caso de sinistro que afete a garantia da Cláusula 4.<sup>a</sup>.

2. A Pessoa Segura obriga-se a contactar o Tomador do Seguro em caso de sinistro.

3. Para efeitos da garantia da Cláusula 4.<sup>a</sup>, a Pessoa Segura ou o Tomador de Seguro deverá efetuar a rescisão unilateral em caso de sinistro de cancelamento antecipado.

4. Para efeitos da garantia da Cláusula 7.<sup>a</sup>, a Pessoa Segura sinistrada deverá aceitar o alojamento proposto pelo Segurador através dos Serviços de Assistência, e ou pelo Tomador do Seguro.

5. Para efeitos da garantia da Cláusula 6.<sup>a</sup>, a pessoa segura sinistrada obriga-se a aceitar as condições

razoáveis propostas pelo segurador através dos serviços de assistência, e ou pelo tomador do seguro, quando sejam razoáveis, no sentido de iniciar ou prosseguir viagem até ao destino ou até ao seu regresso a casa.

6. Cumpre ao Tomador de Seguro devolver à Pessoa Segura os gastos recuperados por si e/ou pelo Operador, Organizador e Agência de Viagens Retalhista.

7. A Pessoa Segura e/ou o Tomador de Seguro obriga-se a tomar todas as diligências necessárias com vista à mitigação dos custos do sinistro, desde que tal não implique custos adicionais para si próprio.

8. Sem prejuízo do direito de subrogação previsto na presente apólice, sempre que, após o Segurador proceder ao pagamento de gastos irrecuperáveis ou serviços não usufruídos, o Operador, Organizador, Agência de Viagens Retalhista e/ou Pessoa Segura vier a recuperar quaisquer montantes por referência à viagem segura, o Tomador de Seguro e/ou a Pessoa Segura obriga-se a devolver os mesmos ao Segurador, no prazo de 30 dias.

9. Sempre que na presença de serviços turísticos contratados pelo Tomador do Seguro, cuja política de cancelamento confira reembolso total ou parcial, e tenham sido devolvidos sob a forma de crédito, cumpre ao Tomador do Seguro a devolução ao Segurador em 180 dias, salvo se consiga demonstrar que o prestador dos serviços turísticos faliu antes de cumprir com a sua obrigação de reembolsar.

10. Sempre que na presença de serviços turísticos contratados pelo Tomador do Seguro, cuja política de cancelamento não confira reembolso total ou parcial, e tenham, ainda assim, sido devolvidos sob a forma de crédito, cumpre ao Tomador do Seguro a devolução ao Segurador em 180 dias, salvo se consiga demonstrar impossibilidade de utilização desses mesmos créditos.

11. A obrigação de devolução referida nos pontos 9 e 10 é suportada por declaração de dívida assinada por quem obriga o Tomador de Seguro, constitutiva de título executivo.

### **Cláusula 9.<sup>a</sup> - Exclusões**

As presentes exclusões são extensíveis a todas as pessoas que possam fazer acionar as garantias da presente condição especial.

1. Não ficam garantidas por este seguro as prestações que não tenham sido solicitadas aos serviços de assistência, de acordo com o previsto na Cláusula 8.<sup>a</sup> - Obrigações em Caso de Sinistro.

2. Não ficam garantidas compensações ou indemnizações se resultarem de responsabilidades imputáveis ao Tomador de seguro que não resultem exclusiva e especificamente da ocorrência de motivos de

força maior ou circunstâncias inevitáveis e excepcionais, em particular as que se encontram na apólice uniforme de Responsabilidade Civil.

3. Não ficam garantidas compensações ou indemnizações se não resultarem de circunstâncias inevitáveis e excepcionais fora do controlo da pessoa segura, do tomador de seguro, da companhia aérea ou de outro transportador, ou de outro prestador do serviço contratado pelo tomador do seguro.

4. Não ficam garantidas indemnizações ou compensações se resultarem de sinistros com origem em falha financeira ou falência dos prestadores.

5. Não ficam garantidas prestações, compensações ou indemnizações no caso da Pessoa Segura ou do Tomador de Seguro agravar voluntariamente as consequências do sinistro ou dificultar intencionalmente o procedimento dos trâmites de regularização do sinistro.

6. Usar de fraude, falsidade ou quaisquer outros meios dolosos bem como documentos falsos para justificar a reclamação.

7. Atos dolosos, criminosos ou contrários à ordem pública de que o Tomador de Seguro ou a Pessoa Segura sejam autores materiais ou morais ou de que sejam cúmplices;

8. Sinistros resultantes da utilização pela Pessoa de aeronaves ou embarcações não pertencentes a linhas ou carreiras comerciais;

9. Todos os serviços adquiridos sem terem sido através do Tomador de Seguro ou recomendados por este.

10. Transporte em aviões militares.

11. Evento ou circunstâncias que sejam do conhecimento público na data ou antes da data da subscrição do seguro ou da contratação da viagem. Exclusivamente se a ocorrência derivar de cinzas vulcânicas ou Bruma Seca o presente contrato exclui ocorrências sempre que nos 28 dias consecutivamente anteriores à contratação do seguro, ou à contratação da viagem, a que ocorra primeiro, seja do conhecimento público atividade de cinzas vulcânicas ou de Bruma Seca. Exclusivamente no caso de Pandemia, considera-se que tal evento passa a ser do conhecimento público a partir do dia seguinte à declaração oficial de Pandemia por parte da OMS – Organização Mundial de Saúde.

12. Prejuízos na prossecução da viagem para destinos em que as autoridades locais do destino, ou de Portugal, tenham desaconselhado a viagem antes do seu início, e que tais recomendações sejam do conhecimento público no portal das comunidades do ministério dos negócios estrangeiros na secção “Conselhos aos Viajantes”.

13. A vontade unilateral da pessoa segura em não prosseguir uma viagem adquirida ao Tomador do Seguro,

ou não aceitar as condições razoáveis propostas pelo Tomador do Seguro para alojamento ao abrigo do presente contrato.

14. Não estão garantidas quaisquer despesas ou indemnizações por danos não patrimoniais, danos morais, transtornos ou incómodos.

15. O Segurador não será responsável por quaisquer despesas ou indemnizações que tenham origem ou que se atribuam a: dívida, insolvência, falha comercial, recuperação de qualquer propriedade por um titular ou qualquer outra causa financeira. Exceto quando ocorrer falência antes de ser efetuado o reembolso ao Tomador do Seguro, que lhe é devido por cancelamento de serviços contratado com tarifa reembolsável como previsto na Cláusula 8.<sup>a</sup> N.º 9

16. Não está garantido o pagamento de gastos recuperados pelo Tomador de Seguro, Operador, Organizador, Agência de Viagens Retalhista e/ou Pessoa Segura.

17. Não fica garantida a extensão do limite prevista na alínea b) do no n.º 2 da Cláusula 7.<sup>a</sup>, se a gravidez tiver duração igual ou superior a 6 meses de gestação, ou se for uma gravidez de risco.

18. Este seguro não cobre qualquer sinistro causado ou resultante, de qualquer forma, de:

a) Doença Coronavírus (COVID19);

b) Síndrome respiratória aguda grave do coronavírus 2 (SRA- CoV-2);

c) qualquer mutação ou variação de SRA-CoV-2;

d) qualquer medo ou ameaça de a), b) ou c) acima.

### **Cláusula 9.<sup>a</sup> - Sub-rogação**

O Segurador subroga-se, até ao limite total do custo dos serviços prestados por ela, nos direitos e ações da Pessoa Segura e ou do Tomador do Seguro contra toda e qualquer pessoa física ou jurídica responsável pelos acontecimentos que originaram a sua intervenção, assim como contra toda e qualquer entidade que execute os serviços cuja falha dá origem aos acontecimentos no exercício do direito de regresso, nos termos dos n.ºs 2 e 3 do art. 35.º do Decreto-Lei 17/2018 de 8 de Março e ainda relativamente a todo e qualquer Operador, Organizador, ou Agência de Viagens e Turismo Organizadoras, ou quaisquer outras entidades que, nos termos do Decreto-Lei 17/2018 de 8 de Março, sejam responsáveis pelo reembolso integral dos pagamentos efetuados, nos termos dos n.ºs 5 e 6 do Artigo 25.º do referido diploma, ou pelo cumprimento das obrigações de assistência previstas nos n.ºs 3 a 7 do Art. 30.º.

Quando as prestações realizadas ao abrigo do presente Contrato, sejam cobertas em todo ou em parte por outra entidade seguradora, ou qualquer outra instituição ou pessoa, nomeadamente os Prestadores de Serviços Turísticos ou os respetivos fornecedores, o Segurador continuará subrogado nos direitos e ações contra tais instituições ou pessoas. Para este efeito, a Pessoa Segura e o Tomador do Seguro obrigam-se a colaborar com o Segurador, prestando qualquer ajuda, nomeadamente fornecendo ao Segurador informação sobre firma, número de identificação fiscal, sede e outros elementos que se afigurem necessários ao exercício dos direitos subrogados, ou outorgando qualquer documento que se possa considerar necessário.

### Quadro de Coberturas e Capitais

<b>Cobertura</b>	<b>Capitais</b>
Cláusula 4. <sup>a</sup> - Gastos irrecuperáveis com cancelamento antecipado	Valor da viagem, no máximo de € 3.000,00
Cláusula 5. <sup>a</sup> - Garantia de Assistência por falta de conformidade	Valor da viagem, no máximo de € 3.000,00
Cláusula 6. <sup>a</sup> - Garantia de Assistência por perturbação de viagem	€ 3.000,00
Cláusula 7. <sup>a</sup> - Gastos de alojamento por dia até ao limite de 3 dias *salvo situações previstas na alínea b) do nº2	€ 150,00 / dia