

## Multi-assistência Ciclista

### Condições Gerais

#### Condições Gerais

Entre ERV PORTUGAL Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal em Portugal, doravante designada como SEGURADORA, e o TOMADOR DO SEGURO mencionado nas Condições Particulares, estabelece-se um contrato de seguro que se regula pelas Condições Gerais, Especiais e Particulares desta apólice, de harmonia com as declarações constantes na proposta que lhe serviu de base e da qual faz parte integrante.

Este contrato de seguro regula-se pelo Decreto-lei nº 72/2008, de 16 de Abril, bem como pelas normas correspondentes da lei comercial e da lei civil.

#### DEFINIÇÕES:

Neste contrato entende-se por:

**SEGURADORA** ERV PORTUGAL Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal em Portugal., com sede social em Avenida da Liberdade, 200, 1250-147 Lisboa, que assume o risco pactuado contratualmente; correspondendo à Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn (Alemanha), o controlo e a supervisão da actividade, sem prejuízo do controlo de conduta de mercado efectuado em Portugal pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

**TOMADOR DO SEGURO:** A pessoa física ou jurídica que, juntamente com a SEGURADORA, assina esta apólice, e a quem correspondem as obrigações decorrentes da mesma, salvo aquelas que, por sua natureza, devam ser cumpridas pela PESSOA SEGURA.

**PESSOA SEGURA:**A) Modalidade Individual: Todas as pessoas indicadas pelo TOMADOR que contratem o seguro e figurem na relação de Pessoas Seguras. B) Modalidade Familiar: Nesta modalidade serão consideradas todas as pessoas indicadas pelo TOMADOR e que convivam com o contratante do seguro no mesmo domicílio familiar.

**DOMICÍLIO DA PESSOA SEGURA:** Aquele de sua residência em Portugal

**BENEFICIÁRIO:** Pessoa física ou jurídica, que mediante a cessão prévia da PESSOA SEGURA, é titular do direito à indemnização.

**VIAGEM:** Para efeitos deste seguro, entende-se por viagem toda a deslocação em bicicleta realizada pela PESSOA SEGURA.

**ACIDENTE:** Entende-se por acidente a lesão corporal derivada de uma causa violenta, súbita, externa e alheia à intencionalidade da PESSOA SEGURA, que cause invalidez permanente, total ou parcial, ou morte.

**INVALIDEZ PERMANENTE:** Entende-se por invalidez permanente a perda orgânica ou funcional dos membros e faculdades da PESSOA SEGURA, cuja intensidade se descreve nestas Condições Gerais, e cuja recuperação não seja previsível de acordo com o relatório dos peritos médicos nomeados conforme a Lei.

**EPIDEMIA:** Doença que se propaga ao mesmo tempo e num mesmo país ou região a um grande número de pessoas.

**PANDEMIA:** Doença epidémica que alcança a fase 5 de alerta de pandemia de acordo com a classificação da OMS, quando se propagou pelo menos em dois países de uma região da OMS.

**PRÉMIO:** O preço do seguro. Contém também os impostos legalmente aplicáveis.

**CAPITAL SEGURO:** A quantidade fixada nas Condições Gerais e Particulares, que constitui o limite máximo da indemnização ou reembolso a ser paga pela SEGURADORA pelo conjunto dos sinistros ocorridos durante a vigência da apólice.

## NORMAS QUE REGULAM O SEGURO EM GERAL

### 1. OBJETO DO CONTRATO

O objeto deste contrato é garantir as consequências dos possíveis acontecimentos cobertos por esta apólice e que se produzam como consequência de um evento furtivo durante um passeio ou deslocação de bicicleta, com exclusão do uso da mesma na prática desportiva profissional, assim como as consequências derivadas da participação da PESSOA SEGURA em competições desportivas, oficiais ou privadas, treinos, provas ou apostas. **Ficam expressamente excluídas as bicicletas alugadas ou destinadas a aluguer. Salvo acordo em contrário, ficam igualmente excluídas as bicicletas equipadas com motor eléctrico.**

**O uso do capacete de segurança é obrigatório para fazer valer as garantias do contrato. A sua não utilização no momento do sinistro, exonera a Seguradora do pagamento de qualquer montante indemnizatório ou de assistência.**

### 2. EXTENSÃO GEOGRÁFICA

As garantias deste seguro têm validade em Portugal

### 3. EFEITO E DURAÇÃO DO CONTRATO

Salvo indicação em contrário, o contrato entrará em vigor, sempre e quando a Pessoa Segura, ou o TOMADOR CONTRATANTE, tiver pago o recibo de prémio correspondente, às 0 horas do dia indicado nas Condições Particulares e terminará às 24 horas do dia em que se cumpra o tempo estipulado.

Se dois meses antes da data fim do prazo de vigência, nenhuma das partes notificar a outra por carta registada a sua vontade de rescindir o contrato, o contrato considera-se prorrogado por um novo período de um ano e assim sucessivamente.

### 4. EFEITO E DURAÇÃO DAS GARANTIAS

As garantias deste seguro surtem efeito durante as deslocações da PESSOA SEGURA na bicicleta.

### 5. PAGAMENTO DO PRÉMIO

O prémio, incluindo os impostos correspondentes, será pago pelo TOMADOR no momento de celebração do contrato. No caso de apólices flutuantes, a SEGURADORA, periodicamente, determinará o prémio a ser pago pelo Tomador em função das bicicletas seguras que lhe tenham sido comunicadas e em função da tarifa estabelecida nas Condições Particulares: A comunicação das bicicletas seguras é obrigatória.

### 6. RECURSOS CONTRA TERCEIROS

A SEGURADORA ficará sub-rogada nos direitos e nas acções que correspondam à PESSOA SEGURA, face a terceiros e que tenham motivado a intervenção da PESSOA SEGURA, até ao total do custo dos serviços prestados ou sinistros indemnizados.

### 7. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os Juízes e os Tribunais competentes para qualquer acção derivada deste contrato serão os do local de emissão da apólice. Caso a PESSOA SEGURA não tenha o seu domicílio em Portugal, a jurisdição competente será a dos Juízes e Tribunais da Comarca de Lisboa.

## 8. SINISTROS E PRESTAÇÕES POR ASSISTÊNCIA

### 8.1 Obrigações da pessoa segura.

- a) Assim que o sinistro ocorrer, o TOMADOR DO SEGURO, a PESSOA SEGURA ou os BENEFICIÁRIOS deverão empregar todos os meios que estejam ao seu alcance para minimizar as consequências do mesmo.
- b) O TOMADOR, a PESSOA SEGURA ou seus interessados deverão comunicar à SEGURADORA a ocorrência de um sinistro, dentro do prazo máximo de SETE dias, CONTADOS a partir da data em que foi conhecido, podendo a SEGURADORA reclamar os danos e prejuízos causados pela falta desta declaração, salvo que fique demonstrado que esta teve conhecimento do sinistro por outro meio.
- c) A PESSOA SEGURA deve fornecer todos os comprovativos que sejam razoavelmente solicitados, sobre a existência e o valor dos objectos seguros no momento do sinistro, bem como a importância do dano.
- d) A PESSOA SEGURA, bem como seus beneficiários, em relação às garantias da presente apólice, exoneram do sigilo profissional os médicos que os tenham atendido, como consequência da ocorrência de um sinistro, para que estes possam facilitar informações médicas à SEGURADORA, bem como sobre os antecedentes clínicos em relação ao caso, para a correcta avaliação do sinistro. A SEGURADORA não poderá fazer outro uso, diferente do indicado, das informações obtidas.
- e) Se a SEGURADORA tivesse efectuado um pagamento a um terceiro e se verificasse posteriormente que essas despesas não são cobertas pelo seguro, a PESSOA SEGURA terá de reembolsar o montante à SEGURADORA num prazo máximo de 30 dias a contar da data do pedido efectuado pela Companhia.
- f) Em caso de sinistro de Responsabilidade Civil, o TOMADOR, a PESSOA SEGURA ou seus interessados não devem aceitar, negociar ou rejeitar nenhuma reclamação sem a expressa autorização da SEGURADORA.

### 8.2 Assistência à Pessoa Segura. Trâmites.

- a) A PESSOA SEGURA solicitará a assistência por telefone, devendo indicar o seu nome, o número da apólice do seguro, o lugar e o número de telefone de onde está e a descrição do problema que tem formulado.
- b) **A SEGURADORA não se responsabiliza pelos atrasos ou incumprimentos, devidos à força maior.** Em todo o caso, se não for possível uma intervenção directa por parte da Companhia, a PESSOA SEGURA será reembolsada após o seu regresso a Portugal ou, em caso de necessidade, se estiver num país onde não ocorra a circunstância anterior, das despesas ocasionadas e garantidas mediante a apresentação dos comprovativos correspondentes.
- c) **As prestações de carácter médico e de transporte sanitário deverão efectuar-se mediante acordo do médico que assista a PESSOA SEGURA com a equipa médica da SEGURADORA.**

### 8.3 Pagamento da indemnização.

- a) Para obter o pagamento em caso de falecimento ou invalidez permanente, a PESSOA SEGURA ou os BENEFICIÁRIOS deverão enviar à SEGURADORA os documentos justificativos indicados a seguir, de acordo ao que corresponda:
  - c.1. Falecimento.
    - Certidão de óbito.
    - Certificado do Registo Geral de Últimas Vontades.
    - Testamento, se houver.
    - Certificação do testamenteiro em relação a se no testamento foram designados beneficiários do seguro.
    - Documento que acredite a personalidade dos beneficiários e do testamenteiro.
    - Se os beneficiários forem os herdeiros legais, será necessária também a Declaração de Herdeiros promulgado pelo Tribunal competente.
    - Carta de isenção do Imposto sobre Sucessões ou da liquidação, se houver, devidamente preenchida pela Instituição Administrativa competente.
    - Cartão do NIF.
    - Relatório do Médico Forense ou diligências da Autoridade Judicial correspondente.
  - c.2. Invalidez Permanente.

- Atestado médico de incapacidade com expressão do tipo de invalidez resultante do acidente.
- E em geral, todos os documentos que demonstrem a natureza, circunstancia e importância do sinistro.

### 8.5. Não aceitação de sinistro

Se de má-fé a PESSOA SEGURA apresentar falsas declarações, exagerar na quantidade dos danos, pretender destruir ou fazer desaparecer objectos existentes antes do sinistro, dissimular ou subtrair tudo ou parte dos objectos seguros, empregar como justificativo documentos inexactos ou utilizar meios fraudulentos, perde todo o direito a indemnização pelo sinistro.

## GARANTIAS

### 1. ACIDENTES

#### 1.1 Acidentes durante a utilização da bicicleta.

A SEGURADORA garante, até à soma fixada nas Condições Particulares, e salvo as exclusões indicadas nestas Condições Gerais, o pagamento das indemnizações em caso de morte ou invalidez como consequência de acidentes ocorridos à PESSOA SEGURA fora do domicílio habitual durante as suas deslocações de bicicleta

**Não ficam abrangidas as pessoas maiores de 70 anos, garantindo-se aos menores de 14 anos no risco de morte apenas até 3.000,00 €, para despesas de funeral e para o risco de Invalidez Permanente até à soma fixada nas Condições Particulares.**

O limite da indemnização fixar-se-á:

a) Em caso de morte.

Quando ficar comprovado que a morte, imediata ou ocorrida dentro do prazo de um ano desde a ocorrência do sinistro, for consequência de um acidente garantido pela apólice, a SEGURADORA pagará a soma fixada nas Condições Particulares.

Se, após o pagamento de uma indemnização por invalidez permanente, ocorrer a morte da PESSOA SEGURA como consequência do mesmo sinistro, a SEGURADORA pagará a diferença entre o montante satisfeito pela invalidez e a soma assegurada para o caso de morte, quando tal soma for superior.

b) Em caso de invalidez permanente.

A SEGURADORA pagará a quantidade total assegurada se a invalidez for completa, ou uma parte proporcional ao grau de invalidez se esta for parcial.

Para a avaliação do respectivo grau de invalidez, estabelece-se o seguinte quadro:

b.1. Perda ou inutilização de ambos os braços ou ambas as mãos, ou de um braço e uma perna, ou de uma mão e um pé, ou de ambas as pernas, ou de ambos os pés, cegueira absoluta, paralisia completa, ou qualquer outra lesão que incapacite completamente o trabalho:

100%

b.2. Perda ou inutilidade absoluta:

▪ De um braço ou de uma mão	60%
▪ De uma perna ou um pé	50%
▪ Surdez completa	40%
▪ Do movimento do polegar e do dedo indicador da mão	40%
▪ Perda da visão de um olho	30%
▪ Perda do dedo polegar da mão	20%
▪ Perda do dedo indicador da mão	15%
▪ Surdez de um ouvido	10%
▪ Perda de outro dedo qualquer	5%

Nos casos não listados anteriormente, como nas perdas parciais, o grau de invalidez será fixado em proporção a sua gravidade comparada com as invalidezes listadas. Em nenhum caso poderá exceder a invalidez permanente total.



You travel. We care.

- O grau de invalidez deverá ser fixado definitivamente dentro de um ano a partir da data do acidente.
- Não será levada em conta, para efeitos de avaliação da invalidez efectiva de um membro ou de um órgão afectado, a situação profissional da PESSOA SEGURA.
- Se antes do acidente a PESSOA SEGURA apresentar defeitos corporais, a invalidez causada por tal acidente não poderá ser classificada num grau maior do que resultaria se a vítima fosse uma pessoa normal do ponto de vista da integridade corporal.
- A impotência funcional absoluta e permanente de um membro é assimilável à perda total do mesmo.

## EXCLUSÕES:

Não estão cobertas por esta garantia:

- a) As lesões corporais produzidas em estado de demência mental, alcoolismo e/o toxicodependência.
- b) As lesões corporais produzidas como consequência da participação em acções criminosas, provocações, brigas, excepto em caso de legítima defesa e duelos, imprudências, apostas ou qualquer acção arriscada ou temerária e os acidentes sofridos por consequência de acontecimentos de guerra, mesmo quando não tiver sido declarada, tumultos populares, pandemias, terremotos, inundações, erupções vulcânicas e actos de terrorismo.
- c) Os acidentes que resultem da prática de competições desportivas, oficiais ou privadas, de treinos, provas e apostas.
- d) Os acidentes produzidos fora de pistas urbanizadas.
- e) As doenças, hérnias, lumbago, enfarte, estrangulamentos intestinais, complicações de varizes, envenenamentos ou infecções que não tenham como causa directa e exclusiva uma lesão compreendida dentro das garantias do seguro. As consequências de operações cirúrgicas ou de tratamentos desnecessários para a cura de acidentes sofridos e os que pertencem ao cuidado da própria pessoa.
- f) Ficam excluídas do benefício das coberturas garantidas por esta apólice toda a pessoa que intencionalmente provoque o sinistro.
- g) Não estão incluídas as situações de agravamento de um acidente ocorrido anteriormente à formalização da apólice.
- h) Os sinistros que tenham como causa as irradiações procedentes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.

## 2. ASSISTÊNCIA

Serviço permanente de assistência 24 horas prestado pela SEGURADORA às PESSOAS SEGURAS

### 2.1 Gastos médicos, cirúrgicos, farmacêuticos e de hospitalização.

A SEGURADORA garante, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, os gastos médico-cirúrgicos, farmacêuticos, de hospitalização e ambulância que necessite a PESSOA SEGURA, como consequência de uma doença ou acidente ocorrido fora do seu domicílio, no decurso de uma deslocação de bicicleta.

**Em todo o caso, as despesas de odontologia ficam limitadas a 150€.**

**No Seguro Ampliado, ainda ficam incluídas as seguintes garantias:**

### 2.2 Repatriamento ou transporte sanitário.

Em caso de acidente ou doença acontecida à PESSOA SEGURA, no decurso de uma deslocação de bicicleta, a SEGURADORA garante o pagamento do transporte até ao centro hospitalar que disponha das instalações necessárias ou até ao seu domicílio.

Além disso, a equipa médica da SEGURADORA em contacto com o médico que trate da Pessoa Segura supervisionará se a atenção prestada será a mais adequada.

O meio de transporte utilizado em cada caso será decidido pela equipa médica da SEGURADORA em função da urgência e gravidade do sinistro. Quando o paciente estiver num hospital com infra-estrutura adequada para atender satisfatoriamente o problema médico que a PESSOA SEGURA apresentar, o repatriamento ou o transporte sanitário do

mesmo poderá ser postergado pelo tempo suficiente para que a gravidade do problema seja superada permitindo realizar a deslocação em melhores condições médicas.

### **2.3 Repatriamento ou transporte de falecidos.**

Em caso de falecimento da PESSOA SEGURA, a SEGURADORA encarregar-se-á dos trâmites e das despesas de condicionamento e transporte dos restos mortais do local de falecimento até ao local de enterro, em Portugal.

Também, a SEGURADORA encarregar-se-á do transporte das restantes PESSOAS SEGURAS que o acompanhavam, até aos seus respectivos domicílios em Portugal, supondo que o falecimento acarretou a eles a impossibilidade material de voltar pelos meios inicialmente previstos.

**Está excluído desta garantia o pagamento da urna habitual e os gastos de funeral e cerimonia.**

### **2.4 Transmissão de mensagens.**

A SEGURADORA encarregar-se-á de transmitir as mensagens urgentes, que sejam pedidas pelas PESSOAS SEGURAS, derivadas dos imprevistos cobertos pelas presentes garantias.

### **2.5 Resgate, recolha e envio da bicicleta**

Em caso de acidente ou doença da PESSOA SEGURA, a SEGURADORA reembolsará, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares e mediante a previa apresentação dos justificativos oportunos, as despesas incorridas pelo resgate e/ou envio da bicicleta, assumindo as despesas de expedição até ao domicílio da PESSOA SEGURA.

## **EXCLUSÕES**

**Não estão cobertas por esta garantia:**

- a) As garantias e as prestações que não tenham sido solicitadas à SEGURADORA e que não tenham sido efectuadas por ou com seu acordo, salvo em caso de força maior ou de impossibilidade material demonstrada.
- b) Os sinistros causados por actos dolosos da PESSOA SEGURA, ou do TOMADOR DO SEGURO, dos BENEFICIÁRIOS ou das pessoas que viajem com a PESSOA SEGURA.
- c) Os sinistros ocorridos em caso de guerra, pandemias, manifestações e movimentos populares, actos de terrorismo e sabotagem, greves, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de circulação, restrições à livre circulação ou qualquer outro caso de força maior, a menos que a PESSOA SEGURA comprove que o sinistro não tem relação com tais acontecimentos.
- d) Os acidentes resultantes da prática de competições desportivas, oficiais ou privadas, os treinos, provas e apostas.
- e) Os acidentes ocorridos fora de pistas urbanizadas.
- f) Os sinistros que tenham como causa as irradiações procedentes da transmutação ou desintegração nuclear ou a radioactividade, bem como os derivados de agentes biológicos ou químicos.
- g) O resgate em montanha, mar ou deserto.
- h) As doenças ou lesões que se produzam como consequência de padecimentos crónicos ou prévios à viagem, assim como as suas complicações ou recaídas.
- i) Suicídio ou doenças e lesões resultantes da tentativa ou causadas intencionalmente pela PESSOA SEGURA a si própria.
- j) Tratamentos, ou doenças, ou estados patológicos causados pela ingestão ou administração de tóxicos (drogas), álcool, narcóticos ou pela utilização de medicamentos sem prescrição médica.
- k) As despesas incorridas em qualquer tipo de próteses.
- l) Partos.
- m) Gravidez, salvo complicações imprevisíveis nas primeiras 24 semanas de gestação.
- n) Os check-ups médicos, periódicos, preventivos e pediátricos.
- o) Qualquer tipo de despesa médica ou farmacêutica produzida como consequência de dolo por parte da PESSOA SEGURA, ou por abandono de tratamento que faça possível a deterioração da saúde. Em todo caso, a SEGURADORA não se responsabilizará pelas despesas médicas ou farmacêuticas cujo montante seja inferior a 15,00€.



### 3. RESPONSABILIDADE CIVIL

#### 3.1 Responsabilidade civil privada derivada do uso, desfrute e circulação em bicicleta.

A SEGURADORA assume o pagamento, até ao limite fixado nas Condições Particulares, as indemnizações pecuniárias, que ao abrigo da lei civil ou disposições semelhantes previstas pelas legislações estrangeiras, tivesse a obrigação de satisfazer a PESSOA SEGURA, na sua condição de pessoa privada, como responsável civil de danos corporais ou materiais causados involuntariamente a terceiros, durante as suas deslocações de bicicleta.

Não se consideram terceiros, o TOMADOR do seguro, o resto das Pessoa Seguras por esta apólice, os seus cônjuges, companheiro de facto inscrito como tal num Registo de carácter oficial, ascendentes e descendentes ou qualquer outro familiar que conviva com qualquer um de ambos, bem como os seus sócios, assalariados e qualquer outra pessoa que de facto ou de direito dependam do TOMADOR ou da PESSOA SEGURA, enquanto actuem no âmbito da referida dependência. Neste limite fica incluído o pagamento de custas e despesas judiciais, bem como a constituição das fianças judiciais exigidas à PESSOA SEGURA.

#### EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta garantia:

- a) Qualquer tipo de Responsabilidade que corresponda à PESSOA SEGURA pela condução de veículos a motor, aeronaves e embarcações, bem como pelo uso de armas de fogo.
- b) A Responsabilidade Civil derivada de qualquer actividade profissional, sindical, política ou associativa.
- c) As multas ou sanções impostas por Tribunais ou autoridades de qualquer tipo.
- d) A responsabilidade derivada da prática de desportos como profissional, assim como qualquer outro distinto do uso da bicicleta.
- e) Os danos aos objectos confiados, por qualquer título, à PESSOA SEGURA.
- f) Os danos causados pelas pessoas que se desloquem com a PESSOA SEGURA como ocupantes da bicicleta
- g) Os danos causados por ou aos animais que se desloquem com a PESSOA SEGURA na bicicleta.
- h) A Responsabilidade derivada da utilização da bicicleta como instrumento para cometer delitos contra as pessoas e os seus bens.

#### DISPOSIÇÕES ADICIONAIS

#### PROTECÇÃO DE DADOS DE CARÁCTER PESSOAL

Os dados de carácter pessoal que o Tomador do Seguro e as Pessoas Seguras facilitem à Seguradora, directamente ou através do seu mediador de seguros ou dos profissionais que atendem a Pessoa Segura, ao longo da relação seguradora, serão incluídos em ficheiros automatizados de dados de carácter pessoal devidamente protegidos cujo titular e responsável é a ERV Portugal, Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal em Portugal, na sua condição de Seguradora.

Fica expressamente autorizado, para os fins próprios do seguro, o tratamento dos dados, tanto os facilitados no momento da contratação, como os que surjam posteriormente como consequência da relação contractual e da gestão de qualquer sinistro, por parte da ERV Portugal, Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal em Portugal, bem como o seu acesso e utilização por parte das pessoas que participam na sua actividade seguradora, incluindo a profissionais e centros médicos que participem na prestação de assistência sanitária, com a finalidade de levar a cabo as prestações contractuais e, em concreto, a gestão de sinistros, a entidades resseguradoras e co-seguradoras, que actuem em possíveis operações de co-seguro e reassseguro, e a outras entidades que actuem na gestão e cobrança dos prémios. Mais ainda, salvo indicação em contrário pelo titular dos dados de carácter pessoal, o Tomador e as Pessoas Seguras autorizam o tratamento e cessão dos referidos dados para a prevenção e investigação da fraude.

O Tomador autoriza o tratamento dos seus dados de contacto, bem como o envio para a Pessoa Segura da presente apólice para que a mesma a autorize, bem como o tratamento dos seus dados por parte da ERV Portugal, Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal em Portugal.. Neste sentido, para efeitos de gestão de sinistros ou de facturação dos mesmos, é possível que os centros médicos ou especialistas profissionais que intervenham tenham de comunicar os dados de um sinistro ou o seu âmbito, consentindo por isto, a comunicação dos dados de saúde ou de danos sobre bens que sejam necessários para avaliar o sinistro ou para o pagamento de facturas. A Pessoa Segura garante dispor de todas as autorizações necessárias para a comunicação à ERV Portugal, Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal em Portugal de dados pessoais relativos aos beneficiários, Pessoas Seguras ou outros terceiros adscritos à prestação contractual solicitada.

Para as modalidades de seguro que incluem a disponibilização para a Pessoa Segura dos Serviços de Saúde, assinala-se expressamente que a prestação dos serviços não será realizada pelo Seguradora, mas sim pelos profissionais ou as entidades contratadas. A Pessoa Segura autoriza que a coloquem em comunicação com as entidades prestadoras do serviço, ou bem, que os seus dados sejam cedidos às referidas entidades ou profissionais contratadas no sector da assistência sanitária, para a prestação dos referidos serviços.

Ainda, fica informado e consente que os seus dados pessoais sejam tratados com a finalidade de realizar inquéritos de qualidade e/ou satisfação, receber informação e ofertas comerciais, inclusivamente por via electrónica, sobre os produtos ou serviços comercializados pela Seguradora, empresas do seu Grupo ou de terceiras empresas do sector segurador, bancário ou relacionadas com o sector turístico, podendo determinar perfis de consumo para tal. Da mesma forma, consentirá que a Seguradora ceda os seus dados com a mesma finalidade às empresas do seu Grupo e empresas relacionadas com o sector segurador, bancário ou turístico. Caso sejam incluídos neste requerimento dados de pessoas físicas diferentes da Pessoa Segura, este deverá informar tais pessoas dos elementos indicados nos parágrafos anteriores.

- ◊ Não desejo receber informação comercial por nenhum meio.
- ◊ Não desejo receber informação comercial por via electrónica.
- ◊ Não desejo que os meus dados sejam cedidos com fins comerciais.

O Tomador do Seguro e a Pessoa Segura titular dos dados poderá, nos termos estabelecidos na Lei, exercer em qualquer momento os direitos de acesso, rectificação, cancelamento e oposição dos seus dados pessoais que constem nestes ficheiros, mediante carta dirigida a ERV Portugal, Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal em Portugal, na morada Avda. da Liberdade, 200, 1250-147 Lisboa (Portugal).

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

De acordo com o disposto legalmente, esta Entidade seguradora dispõe de um **Serviço de Atendimento ao Cliente**, que resolverá, no prazo máximo de vinte dias a partir da data da apresentação, as queixas ou as reclamações formuladas pelo tomador, pelos segurados ou seus beneficiários, ou por terceiros prejudicados, que possam resultar da aplicação do presente contrato de seguro.

As queixas e reclamações serão formuladas por escrito e deverão dirigir-se ao **Serviço de Atendimento ao Cliente** da Entidade, ao seu endereço na Avda. da Liberdade, 200, 1250-147 Lisboa (Portugal), Fax 213 528 215, ou por correio electrónico para o endereço [sac.pt@erv.pt](mailto:sac.pt@erv.pt)

Para esse efeito, entender-se-á como Queixa qualquer questão que se refira ao funcionamento dos serviços prestados aos segurados pelo SEGURADOR motivada por atrasos, desatenções ou qualquer outro tipo de atuação incorreta que se observe no funcionamento da entidade. Entender-se-á como Reclamação a apresentada pelos segurados e que deixe claro, com a pretensão de obter a restituição do seu interesse ou direito, factos concretos referentes a ações ou omissões da Empresa que, no seu entender, supõem para quem as formula um prejuízo para os seus interesses ou direitos por incumprimento de contratos, do regulamento de transparência e proteção da clientela ou das boas práticas e usos.





You travel. We care.

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo serviço de reclamações da ERV Portugal.

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à ERV Portugal às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

Nome da pessoa ou serviço a quem devem ser dirigidas: Provedor do cliente

Morada: Av. da Liberdade nº 200 1250-147 Lisboa

Email: [provedordocliente@erv.pt](mailto:provedordocliente@erv.pt)

Lido e aprovado pelo Tomador do Seguro, que aceita expressamente as cláusulas limitativas e de exclusão, contidas nas Condições Gerais, Particulares e Especiais desta apólice.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'João Almeida'.

**ERV PORTUGAL**  
**Europäische Reiseversicherung AG**  
**Sucursal em Portugal**  
**[info@erv.pt](mailto:info@erv.pt)**

**O TOMADOR**