

SEGURO DE VIAGEM

Documento de informações do produto de seguro

Companhia de seguros: AWP P&C S.Л.



Seguro de Viagem "Serenity"

AWP P&C S.A. - Filial grega, operando como Mondial Assistance (10, Premetis street, Agios Dimitrios, 173 42, Attica) com número de registro corporativo 124252501001 e número de identificação fiscal 098118029, opera na Grécia na forma de uma filial legalmente estabelecida.

Este documento fornece um resumo das principais informações sobre o produto de seguro "Classic Travel Insurance" e não leva em consideração suas demandas e necessidades específicas. Informações pré-contratuais completas são fornecidas nas condições gerais e específicas do produto de seguro. Ao comprar, você receberá as informações contratuais com detalhes da sua cobertura de seguro. Para estar totalmente informado, leia-as com atenção.

Que tipo de seguro é esse?

Nosso produto é um produto de proteção de viagem de curto prazo e oferece aos viajantes os seguintes benefícios: Seguro de interrupção de viagem, Seguro de atraso de viagem, Seguro de bagagem e Seguro de atraso de bagagem, Despesas médicas/odontológicas de emergência ou Despesas de transporte de emergência, Acidentes pessoais de viagem,

QUE É SEGURADO?

Atraso na viagem

Quais eventos são segurados?

✓ Atraso da transportadora em pelo menos 3 horas

O que será reembolsado?

✓ Despesas de transporte necessárias para ajudá-lo a chegar ao seu destino ou retornar para casa
✓ Despesas adicionais com refeições, acomodação, comunicação e transporte local

Capital segurado: 100€ por segurado até um máximo de 1 dia

Despesas médicas/odontológicas de emergência e transporte de emergência Cobertura

Quais eventos são segurados?

✓ Doença, lesão ou condição médica durante a viagem

O que será reembolsado?

✓ Custos para tratamento necessário (internado ou ambulatorial) fornecido por um médico ou em um hospital
✓ Custos de transporte de emergência e repatriação médica clinicamente aconselhável e justificável

Valores segurados:

Tratamento de emergência médica: até 75.000€ por segurado

Tratamento de emergência dentária até 250€ por segurado

Continuação médica: por um período máximo de 30 dias até 500€ por segurado

Evacuação de emergência: até 1.000€ por segurado

Transporte para a cabeceira: até 1.000€

Search, salvamento e recuperação: até 5.000€ por segurado

Seguro de bagagem e seguro de atraso de bagagem

Quais eventos são segurados?

✓ Danos/roubo de bagagem

✓ Atraso de bagagem de pelo menos 6 horas

O que será reembolsado?

✓ Valor atual dos artigos perdidos ou destruídos
✓ Custos de reparação necessários para artigos danificados

Valores segurados:

Seguro de Bagagem: até 1.000€ por segurado

Seguro de Atraso de Bagagem: até 150€ por segurado

Interrupção de viagem

Quais eventos são segurados?

A conclusão da sua viagem conforme programado não é possível ou não pode ser esperada

sugestão para (por exemplo):

✓ Lesão acidental grave
✓ Doença grave inesperada que não existia ou não era tratada antes de tomar fora do seguro ou início da viagem

O que será reembolsado?

✓ Custos proporcionais dos serviços de viagem segurados reservados, mas não utilizados no destino
✓ Despesas de transporte/viagem necessárias para continuar a viagem ou retornar lar

O QUE NÃO É SEGURADO?

Aplicável a todas as capas

X Eventos cuja responsabilidade pode recair sobre o organizador da viagem, principalmente razões de segurança aérea e/ou overbooking
* Nenhuma cobertura após o máximo de 90 dias consecutivos de viagem

Interrupção de viagem

X Doenças existentes que foram tratadas antes da contratação do seguro ou começando a viagem
X Ordens de quarentena geralmente aplicáveis ao porto ou a toda a população, a um navio inteiro ou a uma área geográfica inteira

Atraso de viagem

X Strike que já foi anunciado no momento da compra do seguro

Despesas médicas/odontológicas de emergência e cobertura de transporte de emergência

X Tratamentos prescritos mecanicamente que você sabia que eram necessários antes do início da viagem ou que você deve ter previsto as circunstâncias conhecidas por você
X Exames ou cuidados médicos devido à perda ou dano da audição aids, centures, óculos e lentes de contato

Seguro de bagagem e seguro de atraso de bagagem

X Bilhetes, documentos (de viagem), dinheiro e cartões de crédito, suprimentos médicos
X Perdas causadas por esquecimento ou perda de artigos
x Atrasos de menos de 6 horas

Acidente Pessoal em Viagem

X Doença/doença
X acidente de Tratic

EXISTEM ALGUMA RESTRIÇÃO À COBERTURA?

- ! Guerra (declarada ou não declarada) ou cc:s de guerra
- ! Desordem ou agitação civil, exceto quando e na medida em que civil. desordem ou agitação são expressamente referenciadas nas coberturas seguradas
- ! Eventos terroristas
- ! Sua automutilação intencional ou se você tentar ou cometer suicídio
- ! Condições médicas pré-existent não estabilizadas que foram diagnosticadas ou tratado antes da data de compra da apólice
- ! Uma epidemia ou pandemia expressamente referenciada nas coberturas seguradas
- ! Poluição, eventos meteorológicos ou climáticos
- ! Desastre natural, exceto quando e na medida em que a natura. desastre é expressamente referenciado nas coberturas
- ! seguradas Despesas realizadas sem a aprovação prévia da nossa Assistência Departamento O
- ! custo do tratamento ou cuidado não resultante de uma emergência médica

- ✓ Despesas adicionais de acomodação/transporte público se é necessário prolongar a viagem (até 70€/dia para um máximo de 10 dias por segurado)

Acidente Pessoal em Viagem

Quais eventos são segurados?

- ✓ Morte, invalidez permanente/parcial em consequência de acidente durante viagem

O que será reembolsado?

Morte: 30.000€ de montante fixo

Invalidez permanente/parcial: percentagem da incapacidade em relação ao limite máximo

Benefício de montante fixo de 30.000€

- ! O consumo de álcool ou drogas não prescritas por um médico
! Participação em um esporte profissional ou perigoso



ONDE ESTOU COBERTO?

- ✓ O segurado está coberto no(s) país(es) de destino, incluindo países de trânsito, exceto quando fornecer cobertura violaria qualquer lei ou regulamento aplicável (incluindo qualquer sanção ou embargo econômico/comercial).



QUAIS SÃO MINHAS OBRIGAÇÕES?

Para evitar que o contrato seja cancelado e as reivindicações sejam reduzidas ou recusadas, o segurado deve:

Ao contratar este contrato de seguro

- Fornecer à seguradora informações relevantes, verdadeiras e completas que permitam à seguradora subscrever o contrato de seguro;
- Fornecer à seguradora os documentos comprobatórios quando solicitados;
- Pague o prêmio conforme detalhado na apólice de seguro;
- Leia atentamente a documentação do contrato para garantir que ela forneça a cobertura necessária e que todos os termos e condições aplicáveis sejam compreendidos.

Uma vez que o contrato de seguro esteja em vigor

- Comunique à seguradora o mais breve possível quaisquer alterações que surjam e que possam afetar a cobertura;
- Tome medidas razoáveis para proteger a si mesmo e sua propriedade contra acidentes, danos, perdas e danos e para minimizar quaisquer perdas.

Em caso de reclamação

- Entre em contato com a seguradora para fazer a reclamação imediatamente após o evento ocorrer, de acordo com os termos e condições e forneça o seguradora com todos os documentos comprovativos que permitam processar o sinistro;
- Informe a seguradora em caso de seguro duplo e diga se o segurado recebeu pagamento de outra seguradora por todo ou parte do sinistro.



QUANDO E COMO DEVO PAGAR?

O prêmio é pago no momento da assinatura do seguro de viagem, através do meio de pagamento aceito no momento da compra.



QUANDO A CAPA COMEÇA E TERMINA?

As coberturas previstas no contrato de seguro iniciam na data de saída da viagem e terminam na data de retorno da viagem conforme indicado na apólice de seguro.

O seguro de viagem não pode cobrir viagens que excedam 90 dias consecutivos.



COMO CANCELAR O CONTRATO?

O contrato de seguro termina no momento acordado. Você não precisa cancelar

O segurado pode rescindir o contrato de seguro nos primeiros 14 dias seguintes à contratação do mesmo, caso este não atenda às suas necessidades.

No caso acima, envie um e-mail para globy@mondial-cssistance.gr para solicitar o cancelamento do contrato.

Observe que a rescisão do contrato não é possível se o segurado tiver feito uma reclamação ou iniciado sua viagem.

Seguro de Viagem "Serenity"

RESUMO DA COBERTURA

COBERTURA	QUANDO SE APLICA	BENEFÍCIO MÁXIMO
Cobertura de retorno antecipado/atrasado	Você precisa encerrar sua viagem antes ou depois do planejado originalmente e precisa recuperar custos adicionais de transporte para seu retorno para casa.	A custo
Cobertura de continuação de viagem	Seus planos de viagem são interrompidos, mas você continua sua viagem.	A custo
Cobertura de estadia prolongada	Seus planos de viagem são interrompidos e você precisa recuperar os custos adicionais de acomodação e transporte incorridos. Máximo de 70€ por dia/por segurado até 10 dias	700€
Cobertura de atraso de viagem	Seus planos de viagem estão atrasados enquanto você está viajando. Reembolso máximo por período de 24 horas de atraso (requer recibos) Atraso mínimo necessário: 3 horas	100€
Cobertura de bagagem	Sua bagagem for perdida, danificada ou roubada durante sua viagem. Benefício máximo para todos os itens de alto valor: 500€	1.000€
Cobertura de atraso de bagagem	Sua bagagem for atrasada por uma companhia aérea, linha de cruzeiro ou outra transportadora durante sua viagem. Atraso mínimo necessário: 6 horas	150€
Cobertura médica/odontológica de emergência	Você terá que pagar por tratamento médico ou odontológico de emergência durante sua viagem. Sublimite de Assistência Odontológica: 250€ Sublimite de continuação médica: Máximo de 30 dias e até 500€ por segurado	75.000€
Cobertura de transporte de emergência	O transporte é necessário após uma emergência médica durante sua viagem. Sublimite de Evacuação de Emergência: 1.000€ Transporte para cabeceira sublimite: 1.000€ Busca e Salvamento sublimite: 5.000€	A custo
Cobertura de Acidentes Pessoais em Viagem	Você sofre uma morte ou invalidez como resultado de um acidente de viagem durante sua viagem.	30.000€



Morte: o benefício máximo de montante fixo
Incapacidade permanente/parcial: a incapacidade
porcentagem do benefício máximo de montante fixo

O acima é apenas uma breve descrição da cobertura disponível sob seu Contrato de Seguro. Termos, condições e exclusões se aplicam a todas as coberturas. Por favor, revise cuidadosamente seu Contrato de Seguro para detalhes completos. As definições dos termos na seção Definições do Contrato de Seguro também se aplicarão a esses termos quando usados neste Resumo de Cobertura.

Avisos importantes:

- A Cobertura Médica/Odontológica de Emergência é secundária. Se você tem seguro de saúde, você deve enviar sua reivindicação a esse provedor primeiro. Se você não tem seguro de saúde ou se é sabido que seu seguro de saúde não fornece cobertura na área geográfica onde sua emergência médica é tratada, envie sua reivindicação diretamente para nós. Qualquer pagamento que você receber de qualquer outro provedor de seguro ou qualquer outra entidade será deduzido de sua reivindicação.
- Salvo indicação em contrário, os limites de benefícios mostrados acima são por segurado nomeado.

Período de retirada

Você pode cancelar ou revogar este Contrato de Seguro conosco, enviando sua solicitação por escrito para os detalhes de contato listados abaixo, dentro de quatorze (14) dias sem ter que declarar qualquer motivo e receber um reembolso integral. O período de quatorze (14) dias começa a partir da data em que você recebeu sua Apólice de Seguro e os documentos que a acompanham relacionados ao seu seguro.

Observe que este reembolso só está disponível se sua viagem segurada não tiver começado e se uma reivindicação não tiver sido iniciada neste Contrato de Seguro. Após este período de 14 dias, seu prêmio não será reembolsável.

DETALHES DE CONTATO

Para atendimento ao cliente, por favor:

ligue: (+30) 211 99 09200 (9h00 - 20h30 CET, Seg - Sex)

e-mail: globy@mondial-assistance.gr

Para registrar uma reclamação, por favor:

ligue para: (+30) 210 99 88 118 (24/7)

e-mail: medical@mondial-assistance.gr



CONDIÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS

QUEM SOMOS

Somos a filial grega da companhia de seguros estrangeira sob o nome comercial "AWP P&C S.A.", que tem seu escritório registrado em Saint-Ouen-sur-Seine, França. Também operamos sob a marca "Mondial Assistance".

Nosso endereço postal é:
10, rue Premetis, Agios Dimitrios, Ática
Código Postal: 173 42, Atenas

A AWP P&C S.A. Greek Branch, operando, no presente caso, sob a marca "Mondial Assistance", é uma seguradora licenciada para distribuir produtos de seguros no território da Grécia (10, Premetis street, Agios Dimitrios, 173 42, Attica), bem como em Chipre e Malta, operando em liberdade de serviços (FoS), com número de registro corporativo 124252501001 e número de identificação fiscal 098118029.

AWP P&C S.A., com sede em 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen-sur-Seine, França, é autorizada pela L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09.

SOBRE ESTE CONTRATO DE SEGURO

Este Contrato de Seguro é o nosso contrato com você que oferece cobertura de seguro para uma viagem específica. Por favor, leia-o com atenção. Tentamos torná-lo simples e fácil de entender, ao mesmo tempo em que descrevemos claramente os termos e condições da sua cobertura. Se você tiver alguma dúvida, estamos disponíveis durante nosso horário de trabalho listado no Resumo da Cobertura. Basta nos visitar on-line ou nos ligar usando as informações de contato listadas no Resumo da Cobertura. E, se seus arranjos de viagem mudarem, por favor, certifique-se de nos avisar para que possamos fazer quaisquer atualizações necessárias em seu Contrato de Seguro.

Este Contrato de Seguro foi emitido com base nas informações que você forneceu no momento da compra. Forneceremos o seguro descrito neste Contrato de Seguro em troca do pagamento do prêmio e da sua conformidade com todas as disposições deste Contrato de Seguro. Você também notará que algumas palavras estão em *itálico*. Essas palavras são definidas na seção "Definições". As palavras que estão em maiúsculas referem-se aos nomes do documento e da cobertura encontrados neste Contrato de Seguro. Os títulos são fornecidos apenas para conveniência e não afetam sua cobertura de forma alguma.

O QUE ESTE CONTRATO DE SEGURO INCLUI E COBRE

Este Contrato de Seguro de viagem cobre apenas situações, eventos e perdas específicas repentinas e inesperadas incluídas neste Contrato de Seguro, e somente sob as condições descritas. Por favor, revise este Contrato de Seguro cuidadosamente.

O seu contrato de seguro é composto por duas (2) partes:

1. A apólice de seguro que confirma o seu seguro
2. Este documento de Condições Gerais e Específicas, que descreve as coberturas (incluindo o Resumo de Coberturas, que fornece a lista particular de coberturas e benefícios cobertos), principais disposições e condições que regem este Contrato de Seguro.

OBSERVAÇÃO:

Nem toda perda é coberta, mesmo que seja devido a algo repentino, inesperado ou fora do seu controle. Somente as perdas que atendem às condições descritas neste documento de Condições Gerais e Específicas podem ser cobertas. Consulte a seção Exclusões Gerais deste documento para exclusões aplicáveis a todas as coberturas sob seu Contrato de Seguro.

INDICE

DEFINIÇÕES	5
QUANDO SUA COBERTURA COMEÇA E TERMINA	9
DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS	10
A. COBERTURA DE INTERRUPÇÃO DE VIAGEM	10
B. COBERTURA DE ATRASO DE VIAGEM	11
C. COBERTURA DE BAGAGEM	12
D. COBERTURA DE ATRASO DE BAGAGEM	13
E. COBERTURA MÉDICA/DENTÁRIA DE EMERGÊNCIA	13
F. COBERTURA DE TRANSPORTE DE EMERGÊNCIA	14
G. COBERTURA DE ACIDENTES PESSOAIS DE VIAGEM	16
H. SERVIÇOS DE VIAGEM DURANTE SUA VIAGEM	16
EXCLUSÕES GERAIS	17
INFORMAÇÕES SOBRE REIVINDICAÇÕES	19
DISPOSIÇÕES E CONDIÇÕES GERAIS	20
FORMULÁRIO DE INFORMAÇÕES	23
DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE DE DADOS	26

DEFINIÇÕES

Ao longo deste Contrato de Seguro, as palavras e qualquer forma da palavra que apareça em *itálico* são definidas nesta seção.

Acidente	Um evento inesperado e não intencional que causa ferimentos, danos materiais ou ambos.
Alojamento	Um hotel ou qualquer outro tipo de hospedagem para o qual você faz uma reserva ou onde você fica hospedado e incorre em uma despesa.
Ato de guerra	Qualquer ato que esteja associado e ocorra durante a guerra ou que a desencadeie diretamente.
Bagagem	Bens pessoais que você leva consigo ou adquire em sua viagem.
Desordem civil	Qualquer protesto público, greve, tumulto, demonstração, reunião ilegal ou perturbação dentro de uma comunidade, região, estado ou nação envolvendo atos de violência, destruição de propriedade pública ou privada, ilegalidade, desobediência ou obstrução de livre acesso ou movimento em áreas públicas por reuniões de 2 ou mais pessoas. Não inclui qualquer ocorrência desse tipo que chegue ao nível de ou esteja conectada a qualquer risco político, evento terrorista, guerra ou ato de guerra.
Esportes de escalada	Uma atividade que utiliza arreios, cordas, amarras, crampons ou machados de gelo. Não inclui escalada supervisionada em superfícies artificiais destinadas à escalada recreativa.
Coabitante	Uma pessoa com quem você mora atualmente ou com quem morou por pelo menos 12 meses consecutivos e que tenha pelo menos 18 anos de idade.
Sistema de computador	Qualquer computador, hardware, software ou sistema de comunicação ou dispositivo eletrônico (incluindo, mas não se limitando a smartphone, laptop, tablet, dispositivo vestível), servidor, nuvem, microcontrolador ou sistema similar, incluindo qualquer entrada, saída, dispositivo de armazenamento de dados, equipamento de rede ou recurso de backup associado.
Razões cobertas	As situações ou eventos especificamente nomeados para os quais você está coberto por este Contrato de Seguro.
Risco cibernético	Qualquer perda, dano, responsabilidade, reclamação, custo ou despesa de qualquer natureza, direta ou indiretamente causada por, contribuída por, resultante de, ou decorrente de ou em conexão com, qualquer uma ou mais instâncias de qualquer um dos seguintes: 1. Qualquer ato não autorizado, malicioso ou ilegal, ou a ameaça de tal(is) ato(s), envolvendo acesso, processamento, uso ou operação de qualquer sistema de computador; 2. Qualquer erro ou omissão envolvendo acesso, processamento, uso ou operação de qualquer sistema de computador; 3. Qualquer indisponibilidade parcial ou total ou falha no acesso, processamento, uso ou operação de qualquer sistema de computador; ou 4. Qualquer perda de uso, redução de funcionalidade, reparo, substituição, restauração ou reprodução de quaisquer dados, incluindo qualquer quantia referente ao valor de tais dados.
Data de partida	A data em que você está originalmente programado para começar sua viagem, conforme mostrado no seu itinerário de viagem.
Doutor	Alguém que é legalmente autorizado a praticar medicina ou odontologia e é licenciado se necessário. Não pode ser você, um companheiro de viagem, seu familiar, um familiar de um companheiro de viagem, a pessoa doente ou ferida, ou um familiar dessa pessoa.
Epidemia	Uma doença contagiosa reconhecida ou referida como uma epidemia por um representante da Organização Mundial da Saúde (OMS) ou uma autoridade governamental oficial.
Membro da família	Seu: 1. Cônjuge (por casamento, união estável, união estável ou união civil); 2. Coabitantes; 3. Pais e padrastos; 4. Filhos, enteados, filhos adotivos, filhos adotivos ou crianças atualmente em situação de

	processo de adoção; 5. Irmãos; 6. Avós e netos; 7. Os seguintes sogros: mãe, pai, filho, filha, irmão, irmã e avós; 8. Tias, tios, sobrinhas e sobrinhos; 9. Tutores e tutelados legais; e 10. Cuidadores remunerados e residentes;
Itens de alto valor	Itens colecionáveis, joias, relógios, pedras preciosas, pérolas, peles, câmeras (incluindo câmeras de vídeo) e equipamentos relacionados, instrumentos musicais, equipamentos de áudio profissionais, binóculos, telescópios, equipamentos esportivos, dispositivos móveis, smartphones, computadores, rádios, drones, robôs e outros eletrônicos, incluindo peças e acessórios para os itens acima mencionados.
Atividade em alta altitude	Uma atividade que inclui, ou pretende incluir, voar acima de 4.500 metros de altitude, exceto como passageiro em uma aeronave comercial.
Hospital	Uma unidade de tratamento agudo que tem como função primária diagnosticar e tratar pessoas doentes e feridas sob a supervisão de médicos. Ela deve: 1. Estar principalmente envolvido na prestação de serviços diagnósticos e terapêuticos para pacientes internados; 2. Ter organizado departamentos de medicina e cirurgia de grande porte; e 3. Tenha licença quando necessário.
Ato ilegal	Um ato que viola a lei no local onde é cometido.
Ferida	Danos corporais físicos.
Contrato de Seguro	Este contrato de seguro de viagem. O Contrato de Seguro inclui este documento de Condições Gerais e Específicas e a apólice de seguro.
Transporte público local	Transportadoras locais, de passageiros ou de outros sistemas de transporte urbano (como trens urbanos, ônibus urbanos, metrô, balsas, táxis, motoristas contratados ou outras transportadoras semelhantes) que transportam você ou um companheiro de viagem por menos de 150 quilômetros.
Avaria mecânica	Um problema mecânico que impede o veículo de ser conduzido normalmente, incluindo um problema elétrico, pneu furado ou falta de fluidos (exceto combustível).
Acompanhante médico	Um profissional contratado por nossa equipe médica para acompanhar uma pessoa doente ou ferida enquanto ela está sendo transportada. Um acompanhante médico é treinado para fornecer cuidados médicos à pessoa que está sendo transportada. Não pode ser um amigo, companheiro de viagem ou membro da família.
Medicamento necessário	Tratamento que é necessário para sua doença, lesão ou condição médica, consistente com seus sintomas, e pode ser fornecido a você com segurança. Tal tratamento deve atender aos padrões de boas práticas médicas e não é para sua conveniência ou do provedor.
Desastre natural	Um evento climático ou geológico extremo em larga escala que danifica propriedades, interrompe o transporte ou serviços públicos ou coloca pessoas em perigo, incluindo, sem limitação: terremoto, incêndio, inundação, furacão ou erupção vulcânica.
Pandemia	Uma epidemia que é reconhecida ou referida como uma pandemia por um representante da Organização Mundial da Saúde (OMS) ou uma autoridade governamental oficial.
Risco político	Qualquer um ou mais dos seguintes: • Qualquer evento, resistência organizada ou ação que tenha a intenção ou implique a intenção de derrubar, suplantar ou mudar, fora dos processos legais normais, o atual chefe de estado, autoridade eleita, autoridade nomeada, governo ou um grupo político ou governante organizado; • Nacionalização; • Confisco; • Expropriação; • Privação;

	• Requisição; • Revolução; • Rebelião; • Insurreição; • Revolta; • Poder militar e usurpado.
Condição médica pré-existente	Uma lesão, doença ou condição médica que, antes e incluindo a data de compra deste Contrato de Seguro: 1. Fez com que uma pessoa procurasse exame médico, diagnóstico, cuidado ou tratamento por um doutor; 2. Sintomas apresentados; ou 3. Exige que uma pessoa tome medicamentos prescritos por um médico (a menos que a condição ou os sintomas sejam controlados por essa prescrição e a prescrição não tenha sido alterada). A doença, lesão ou condição médica não precisa ser formalmente diagnosticada para ser considerada uma condição médica preexistente. Por exemplo, uma torção no joelho que você tratou antes e incluindo a data de compra do seu Contrato de Seguro será considerada uma condição médica preexistente. Se mais tarde você tiver que cancelar sua viagem porque, por exemplo, o joelho torcido agora requer cirurgia, ou porque sua recuperação está demorando mais do que o esperado, ou por qualquer outro motivo decorrente da torção no joelho, isso seria considerado uma condição médica preexistente.
Residência principal	Seu endereço residencial permanente e fixo para fins legais e fiscais.
Quarentena	Confinamento involuntário obrigatório por ordem ou outra diretiva oficial de um governo, autoridade pública ou reguladora, ou do capitão de uma embarcação comercial na qual você está reservado para viajar durante sua viagem, cujo objetivo é impedir a propagação de uma doença contagiosa à qual você ou um companheiro de viagem foi exposto.
Custos razoáveis e habituais	O valor geralmente cobrado por um serviço específico em uma área geográfica específica. Os encargos devem ser apropriados à disponibilidade e complexidade do serviço, à disponibilidade de peças/materiais/suprimentos/equipamentos necessários e à disponibilidade de provedores de serviços devidamente qualificados e licenciados.
Reembolso	Dinheiro, crédito ou um voucher para viagens futuras que você tenha direito a receber de um fornecedor de viagens, ou qualquer crédito, recuperação ou reembolso que você tenha direito a receber do seu empregador, de outra seguradora, de um emissor de cartão de crédito ou de qualquer outra entidade.
Data de Devolução	A data em que você está originalmente programado para terminar sua viagem, conforme mostrado no seu itinerário de viagem.
Animal de serviço	Qualquer cão que seja treinado individualmente para trabalhar ou executar tarefas para o benefício de um indivíduo com deficiência, incluindo deficiência física, sensorial, psiquiátrica, intelectual ou outra deficiência mental. Exemplos de trabalho ou tarefas incluem, mas não estão limitados a, guiar pessoas cegas, alertar pessoas surdas e puxar uma cadeira de rodas. Outras espécies de animais, sejam selvagens ou domésticos, treinados ou não, não são considerados animais de serviço. Os efeitos dissuasores do crime da presença de um animal e o fornecimento de apoio emocional, bem-estar, conforto ou companhia não são considerados trabalho ou tarefas sob esta definição.
Equipamento esportivo	Equipamentos ou bens usados para participar de um esporte.
Evento terrorista	Um ato, incluindo, mas não se limitando ao uso de força ou violência, de qualquer pessoa ou grupo(s) de pessoas, agindo sozinho(s) ou em nome de ou em conexão com qualquer organização(ões), que constitui terrorismo conforme reconhecido pela autoridade governamental ou pelas leis do seu país de residência e é cometido para fins políticos, religiosos, étnicos e/ou ideológicos, incluindo, mas não se limitando à intenção de influenciar qualquer

	governo e/ou colocar o público, ou qualquer parte do público, em medo. Não inclui nenhum risco político, guerra ou atos de guerra.
Acidente de trânsito	Um evento inesperado e não intencional relacionado ao trânsito, diferente de uma pane mecânica, que causa ferimentos, danos materiais ou ambos.
Transportadora de viagens	Uma empresa licenciada para transportar comercialmente passageiros entre cidades por uma taxa por terra, ar ou água. Não inclui: 1. Empresas de aluguer de veículos; 2. Transportadores privados ou não comerciais; 3. Transporte fretado, exceto transporte em grupo fretado pelo seu operador turístico; ou 4. Transporte público local.
Fornecedor de viagens	Um agente de viagens, operador turístico, companhia aérea, linha de cruzeiro, hotel, empresa ferroviária ou outro provedor de serviços de viagem.
Companheiro de viagem	Uma pessoa ou animal de serviço viajando com você ou viajando para acompanhá-lo em sua viagem. Um líder de grupo ou excursão não é considerado um companheiro de viagem, a menos que você esteja compartilhando o mesmo quarto com o líder do grupo ou excursão.
Viagem	Sua viagem para, dentro e/ou de um local longe de sua residência principal, que está originalmente programada para começar na sua data de partida e terminar na sua data de retorno. Não pode incluir mudança ou deslocamento de e para o trabalho.
Inabitável	Um desastre natural, incêndio, inundação, roubo ou vandalismo causou danos suficientes (incluindo perda prolongada de energia, gás ou água) para fazer com que uma pessoa razoável considere sua residência principal ou destino inacessível ou impróprio para uso.
Vandalismo	Qualquer ato ilegal que intencionalmente cause dano ou destruição de propriedade tangível pública ou privada. Isso não inclui dano ou destruição de propriedade tangível pública ou privada por atos terroristas, guerra, atos de guerra, risco político ou desordem civil.
Guerra	Um estado ou período de conflito armado hostil, guerra civil ou ação militar ou paramilitar, entre dois ou mais dos seguintes: uma nação, um estado, um governo, um território ou um grupo político ou governante organizado. Isso inclui quaisquer atos ou eventos diretamente associados e ocorrendo no curso de tal conflito ou ação, ou diretamente desencadeando tal conflito ou ação. Esta definição se aplica independentemente de a guerra ter sido oficialmente ou formalmente declarada.
Nós, Nós ou Nosso	AWP P&C S.A. - Filial Grega, operando como Mondial Assistance
Greve trabalhista	Uma paralisação ou desaceleração organizada e intencional do trabalho por um grupo de funcionários, ou retirada dos serviços dos funcionários, com a intenção de fazer com que seu empregador cumpra ou aceite as demandas desses funcionários. Isso não inclui nenhuma greve ampla ou geral de trabalhadores ou do público em uma comunidade, estado, região ou nação. Isso também não inclui nenhuma greve que chegue ao nível de ou esteja conectada a qualquer desordem civil ou risco político.
Você ou seu	Todas as pessoas listadas como seguradas na apólice de seguro.

QUANDO SUA COBERTURA COMEÇA E TERMINA

Você só estará qualificado para cobertura se aceitarmos sua solicitação de seguro e lhe enviarmos uma confirmação oficial disso. A data efetiva da cobertura do seu Contrato de Seguro e a data final da cobertura são indicadas na sua apólice de seguro. O contrato de Seguro entra em vigor na data listada na apólice de seguro, desde que o prêmio integral seja pago antes ou enquanto o Contrato de Seguro for emitido.

A cobertura é fornecida somente para perdas que ocorrerem enquanto seu Contrato de Seguro estiver em vigor.

Exceto para viagens de ida e de volta no mesmo dia, a data de partida e a data de retorno fornecidas no momento da compra são contadas como dois dias separados de viagem quando calculamos a duração da sua viagem.

Seu contrato de seguro termina na data de término da cobertura listada na apólice de seguro. No entanto, há situações em que seu contrato de seguro pode terminar em uma data diferente. Se seu contrato de seguro foi adquirido com uma reserva de ida, sua data de término de cobertura será a data de retorno (não excedendo 24 horas da data de partida mostrada em seus documentos de viagem).

Além disso, seu Contrato de Seguro terminará no primeiro dos seguintes casos:

1. Às 23:59 do dia em que cancelar o seu Contrato de Seguro;
2. Às 23:59 do dia em que você terminar sua viagem, se você terminar sua viagem mais cedo;
3. Às 23:59 do dia em que chegar a um centro médico para cuidados adicionais, caso termine a sua viagem por motivos médicos; ou
4. Às 23h59 do 90º dia da viagem, que é o tempo máximo de viagem permitido por este produto de seguro.

No entanto, se sua viagem de volta for atrasada devido a um motivo coberto por este Contrato de Seguro, estenderemos seu período de cobertura até que você possa retornar ao seu ponto de origem ou residência principal, ou até que você chegue a um centro médico para cuidados adicionais após uma repatriação médica ou interrupção da viagem, o que ocorrer primeiro.

Observe que este Contrato de Seguro se aplica a uma viagem específica e não pode ser renovado.

DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS

Nesta seção, descreveremos os muitos tipos diferentes de coberturas de seguro que estão incluídas no seu Contrato de Seguro. Explicamos cada tipo de cobertura e as condições específicas que devem ser atendidas para que a cobertura seja aplicada. Observe que exclusões podem ser aplicadas.

A. COBERTURA DE INTERRUÇÃO DE VIAGEM

Retorno antecipado/atrasado

Se você tiver que retornar antes ou depois da data original de retorno devido a um ou mais dos motivos cobertos listados abaixo, nós o reembolsaremos, menos os reembolsos disponíveis, por uma ou mais passagens aéreas da transportadora para sua viagem de volta à sua residência principal na mesma classe de serviço que você reservou originalmente, até o benefício máximo para cobertura de retorno antecipado/atrasado listado no seu Resumo de Cobertura.

Continuação da viagem

Se você tiver que interromper sua viagem devido a um ou mais dos motivos cobertos listados abaixo, nós iremos

- i. pagar ou reembolsar você, menos os reembolsos disponíveis, pelas despesas de transporte necessárias para continuar sua viagem, até o benefício máximo para cobertura de continuação de viagem listado em seu Resumo de Cobertura;
- ii. reembolsá-lo por taxas de acomodação adicionais que você deve pagar, menos os reembolsos disponíveis, até o benefício máximo para cobertura de continuação de viagem listado no seu Resumo de Cobertura, se você pagou antecipadamente por acomodações compartilhadas e seu companheiro de viagem tiver que encerrar a viagem.

Estadia Prolongada

Se você tiver que interromper sua viagem devido a um ou mais dos motivos cobertos listados abaixo e a interrupção fizer com que você permaneça no seu destino (ou no local da interrupção) por mais tempo do que o planejado originalmente, nós o reembolsaremos, menos os reembolsos disponíveis, até o benefício máximo para cobertura de estadia prolongada listado no seu Resumo de Cobertura, para acomodação adicional e despesas de transporte público local.

Razões cobertas:

1. Você ou um companheiro de viagem ficar doente ou ferido, ou desenvolver uma condição médica incapacitante o suficiente para fazer você interromper sua viagem (incluindo ser diagnosticado com uma doença epidêmica ou pandêmica, como a COVID-19).

A seguinte condição se aplica:

- a. Um médico deve examinar ou consultar você ou o companheiro de viagem antes que você tome a decisão de interromper a viagem.

2. Um membro da família que não esteja viajando com você ficar doente ou ferido, ou desenvolver uma condição médica (incluindo o diagnóstico de uma epidemia ou doença pandêmica, como a COVID-19).

A seguinte condição se aplica:

- a. A doença, lesão ou condição médica deve ser considerada fatal por um médico ou exigir hospitalização.

3. Você, um companheiro de viagem, membro da família ou seu animal de serviço morre durante sua viagem.

4. Você ou um companheiro de viagem estará em quarentena durante sua viagem devido à exposição a:

- a. Uma doença contagiosa que não seja uma epidemia ou pandemia; ou
- b. Uma epidemia ou pandemia (como a COVID-19), mas apenas quando as seguintes condições forem atendidas:
 - i. A quarentena é específica para você ou um companheiro de viagem, o que significa que você ou um companheiro de viagem deve ser especificamente e individualmente designado pelo nome em uma ordem ou diretiva para ser colocado em quarentena devido a uma epidemia ou pandemia; e

- ii. A quarentena não se aplica de forma geral ou ampla (a) a algum segmento ou a toda uma população, área geográfica, edifício ou embarcação (incluindo abrigo no local, ficar em casa, mais seguro em casa ou outra restrição semelhante), ou (b) com base em para, de ou através de onde a pessoa está viajando. Esta condição (ii) se aplica mesmo se a ordem ou diretiva de quarentena designar especificamente você ou um companheiro de viagem por nome para ser colocado em quarentena.

5. Você ou um companheiro de viagem sofre um acidente de trânsito.

Uma das seguintes condições deve ser aplicada:

- a. Você ou um companheiro de viagem precisa de atenção médica; ou
- b. O veículo precisa ser reparado porque não é seguro para operar.

6. Você é legalmente obrigado a comparecer a um processo legal durante sua viagem.

A seguinte condição se aplica:

- a. O comparecimento não é no curso de sua ocupação (por exemplo, se você estiver comparecendo em sua capacidade como advogado, juiz, escrivão de tribunal, policial ou paralegal, isso não seria coberto).

7. Sua residência principal se torna inabitável.

8. Você ou um companheiro de viagem é um viajante em uma aeronave, trem, veículo ou embarcação sequestrada.

9. Você, um companheiro de viagem ou um membro da família servindo nas forças armadas for transferido ou tiver seu status de licença pessoal alterado, exceto por causa de guerra ou ação disciplinar.

B. COBERTURA DE ATRASO DE VIAGEM

Se a sua viagem ou a de um companheiro de viagem for atrasada por um dos motivos cobertos listados abaixo, nós o reembolsaremos pelas seguintes despesas, menos os reembolsos disponíveis, até o benefício máximo mostrado no seu Resumo de Cobertura para atraso de viagem:

- i. Suas despesas de viagem pré-pagas perdidas e despesas adicionais incorridas enquanto e onde você estiver atrasado para refeições, acomodação, comunicação e transporte, sujeitas a um limite diário (24 horas) listado em seu Resumo de Cobertura.
- ii. Se o atraso fizer com que você perca a partida do seu cruzeiro ou excursão, despesas de transporte necessárias para ajudá-lo a retornar ao seu cruzeiro/excursão ou chegar ao seu destino.
- iii. Se o atraso fizer com que você perca a partida do seu voo ou trem devido a um atraso no transporte público local no seu caminho para o aeroporto de partida ou estação de trem, despesas de transporte necessárias para ajudá-lo a chegar ao seu destino ou retornar para casa.

OBSERVAÇÃO: Não reembolsaremos você por nenhuma despesa que seja de responsabilidade da sua transportadora ou fornecedor de viagens.

O atraso deve ser de pelo menos o Atraso Mínimo Exigido listado no seu Resumo de Cobertura e devido a um dos seguintes motivos cobertos:

- 1. Atraso de uma transportadora (isso não inclui cancelamento de uma transportadora antes da data de partida);
- 2. Uma greve de trabalho, a menos que seja ameaçada ou anunciada antes da compra do seu Contrato de Seguro
- 3. Quarentena durante a viagem devido à exposição a:
 - a. Uma doença contagiosa que não seja uma epidemia ou pandemia; ou
 - b. Uma epidemia ou pandemia (como a COVID-19), mas apenas quando as seguintes condições forem atendidas:
 - i. A quarentena é específica para você ou um companheiro de viagem, o que significa que você ou um companheiro de viagem deve ser especificamente e individualmente designado pelo nome em uma ordem ou diretiva para ser colocado em quarentena devido a uma epidemia ou pandemia; e

- ii. A quarentena não se aplica de forma geral ou ampla (a) a algum segmento ou a toda uma população, área geográfica, edifício ou embarcação (incluindo abrigo no local, ficar em casa, mais seguro em casa ou outra restrição semelhante), ou (b) com base em para, de ou através de onde a pessoa está viajando. Esta condição (ii) se aplica mesmo se a ordem ou diretiva de quarentena designar especificamente você ou um companheiro de viagem por nome para ser colocado em quarentena.

4. Um desastre natural;

5. Documentos de viagem perdidos ou roubados;

6. Sequestro, exceto quando se tratar de evento terrorista;

7. Desordem civil; ou

8. Um acidente de trânsito.

9. Uma transportadora de viagem nega o embarque a você ou a um companheiro de viagem com base em uma suspeita de que você ou um companheiro de viagem tem uma condição médica contagiosa (incluindo uma epidemia ou doença pandêmica, como a COVID-19). Isso não inclui ter o embarque negado devido à sua recusa ou falha em cumprir com regras ou requisitos para viajar ou de entrada em seu destino.

C. COBERTURA DE BAGAGEM

Se sua bagagem for perdida por um fornecedor de viagens ou danificada ou roubada durante sua viagem, pagaremos a você, menos os reembolsos disponíveis, o menor dos seguintes, até o benefício máximo listado para cobertura de bagagem em sua Resumo da cobertura:

i. Custo para reparar a bagagem danificada; ou

ii. Custo para substituir a bagagem perdida, danificada ou roubada pelo mesmo item ou similar, reduzido em 10% para cada ano completo desde a data da compra original, até o máximo de redução de 50%.

Aplicam-se as seguintes condições:

a. Você tomou as medidas necessárias para manter sua bagagem segura e intacta e para recuperá-la;

b. Você arquivou e guardou uma cópia de um relatório descrevendo a propriedade e seu valor junto às autoridades locais apropriadas, transportadora de viagens, hotel ou operadora de turismo dentro de 24 horas após a descoberta da perda;

c. Você deve registrar e guardar uma cópia de um boletim de ocorrência policial em caso de roubo de um ou mais itens de alto valor;

d. Você deve fornecer recibos originais ou outro comprovante de compra para cada item perdido, danificado ou roubado. Para itens sem um recibo original ou comprovante de compra, cobriremos apenas 50% do custo para substituir o item perdido, danificado ou roubado pelo mesmo item ou similar; e

e. Você deve relatar o roubo ou perda de um dispositivo celular à sua operadora e solicitar o bloqueio do dispositivo.

Os seguintes itens não estão cobertos:

1. Animais, incluindo restos de animais;

2. Automóveis, motocicletas, motores, aeronaves, embarcações e outros veículos e acessórios e equipamentos relacionados;

3. Bicicletas, esquis e pranchas de snowboard (exceto quando despachados por uma transportadora);

4. Aparelhos auditivos, óculos de grau e lentes de contato;

5. Dentes artificiais, próteses e dispositivos ortopédicos;

6. Cadeiras de rodas e outros dispositivos de mobilidade;

7. Consumíveis, medicamentos, equipamentos/suprimentos médicos e produtos perecíveis;

8. Bilhetes, passaportes, escrituras, plantas, selos e outros documentos;

9. Dinheiro, moeda, cartões de crédito, notas ou evidências de dívida, instrumentos negociáveis, cheques de viagem, títulos, barras de ouro e chaves;

10. Tapetes e carpetes;

11. Antiguidades e objetos de arte;

12. Itens frágeis ou quebradiços;

13. Armas de fogo e outras armas, incluindo munições;

14. Propriedade intangível, incluindo software e dados eletrônicos;

15. Propriedade para negócios ou comércio;

16. Propriedade que não lhe pertence;

17. Itens de alto valor roubados de um carro, trancado ou destrancado;

18. Bagagem enquanto estiver:

- a. Enviado, a menos que seja com sua transportadora;
- b. Em ou sobre um trailer de carro;
- c. Sem vigilância em um veículo motorizado destrancado; ou
- d. Sem vigilância em um veículo motorizado trancado, a menos que a bagagem não possa ser vista de fora;

19. Bagagem extraviada, esquecida ou perdida enquanto estava em sua posse.

D. COBERTURA DE ATRASO DE BAGAGEM

Se sua bagagem for atrasada por um fornecedor de viagens durante sua viagem, nós o reembolsaremos pelas despesas incorridas com os itens essenciais necessários até que sua bagagem chegue, até o benefício máximo mostrado em seu Resumo de Cobertura para atraso de bagagem.

A seguinte condição se aplica:

- a. Sua bagagem deve estar atrasada por pelo menos o Atraso Mínimo Exigido listado em atraso de bagagem no seu Resumo de Cobertura.

E. COBERTURA MÉDICA/DENTÁRIA DE EMERGÊNCIA

Se você receber atendimento médico ou odontológico de emergência durante sua viagem por um dos seguintes motivos cobertos, reembolsaremos os custos razoáveis e habituais desse atendimento pelos quais você é responsável, até o benefício máximo listado para cobertura médica/odontológica de emergência em seu Resumo de Cobertura (o atendimento odontológico está sujeito ao sublimite máximo listado para atendimento odontológico):

- 1. Durante sua viagem, você tiver uma doença repentina e inesperada, lesão ou condição médica que pode causar danos sérios se não for tratada antes de seu retorno para casa (incluindo o diagnóstico de uma doença epidêmica ou pandêmica, como a COVID-19).
- 2. Durante sua viagem, você tiver uma lesão ou infecção dentária, uma obturação perdida ou um dente quebrado que precise de tratamento.

Se você precisar ser internado em um hospital, poderemos garantir ou adiantar pagamentos, quando aceitos, até o limite da sua cobertura médica/odontológica de emergência.

IMPORTANTE: Observe que esta é uma cobertura secundária. Se você tem seguro de saúde, você deve enviar sua reivindicação a esse provedor primeiro. Se você não tem seguro de saúde ou se é sabido que seu seguro de saúde não fornece cobertura na área geográfica onde sua emergência médica é tratada, envie sua reivindicação diretamente para nós. Qualquer pagamento que você receber de qualquer outro provedor de seguro ou qualquer outra entidade será deduzido de sua reivindicação.

As seguintes condições e exclusões se aplicam além das Exclusões Gerais:

- a. O atendimento deve ser clinicamente necessário para tratar uma condição de emergência, e tal atendimento deve ser fornecido por um médico, dentista, hospital ou outro provedor autorizado a praticar medicina ou odontologia.
- b. Esta cobertura não pagará por nenhum atendimento prestado por mais de trinta (30) dias após seu retorno de sua viagem para sua residência principal ou para uma unidade médica em seu país de residência para atendimento adicional após uma evacuação médica ou repatriação médica.
- c. Esta cobertura não pagará por nenhum cuidado para qualquer doença, lesão ou condição médica que não tenha se originado durante sua viagem;
- d. Esta cobertura não cobrirá nenhum atendimento ou serviço não emergencial em geral e os seguintes cuidados e serviços em especial:
 - 1. Cirurgia ou tratamento estético eletivo;
 - 2. Exames anuais ou de rotina;
 - 3. Cuidados de longa duração;
 - 4. Tratamentos para alergias (a menos que a reação alérgica seja fatal);

5. Exames ou cuidados relacionados ou perda/dano de aparelhos auditivos, dentaduras, óculos e lentes de contato;
6. Fisioterapia, reabilitação ou cuidados paliativos (exceto quando necessário para estabilizá-lo);
7. Tratamento experimental; e
8. Qualquer outro atendimento médico ou odontológico não emergencial.

F. COBERTURA DE TRANSPORTE DE EMERGÊNCIA

IMPORTANTE:

- Se sua emergência for imediata ou representar risco de vida, procure atendimento de emergência local imediatamente.
- Não somos, e não seremos considerados, um fornecedor de serviços médicos ou de emergência.
- Agimos em conformidade com todas as leis e regulamentações nacionais e internacionais, e nossos serviços estão sujeitos à aprovação das autoridades locais apropriadas e a restrições regulatórias e de viagens ativas.

Evacuação de emergência (transporte para o centro médico mais próximo)

Se você ficar gravemente doente ou ferido ou desenvolver uma condição médica (incluindo o diagnóstico de uma doença epidêmica ou pandêmica, como a COVID-19) durante sua viagem, pagaremos pelo transporte de emergência local do local do incidente inicial até um médico local ou unidade médica local até o benefício máximo mostrado no seu Resumo de Cobertura para Evacuação de Emergência. Se determinarmos que as unidades médicas locais não são capazes de fornecer tratamento médico adequado:

1. Nossa equipe médica consultará o médico local para obter as informações necessárias para tomar decisões apropriadas em relação à sua condição médica geral;
2. Identificaremos o hospital mais próximo disponível ou outra instalação apropriada disponível, tomaremos providências para transportá-lo até lá e pagaremos por esse transporte; e
3. Providenciaremos e pagaremos por uma escolta médica se determinarmos que seja necessária.

As seguintes condições se aplicam aos itens 1, 2 e 3 acima:

- a. Você ou alguém em seu nome deve entrar em contato conosco, e devemos fazer todos os arranjos de transporte com antecedência. Se não autorizarmos e providenciarmos o transporte, pagaremos apenas o que teríamos pago se tivéssemos feito os arranjos. Não assumiremos nenhuma responsabilidade por quaisquer arranjos de transporte que não autorizamos ou providenciarmos;
- b. Todas as decisões sobre sua evacuação devem ser tomadas por profissionais médicos licenciados nos países onde atuam;
- c. Você deve cumprir com as decisões tomadas por nossas equipes de assistência e médicas. Se você não cumprir, você efetivamente nos isenta de qualquer responsabilidade e obrigação pelas consequências de suas decisões, e nós nos reservamos o direito de não fornecer cobertura;
- d. Um ou mais provedores de transporte de emergência devem estar dispostos e ser capazes de transportá-lo de sua localização atual para o hospital ou instalação identificada.

Repatriação médica (levando você para casa depois de receber cuidados)

Se você ficar gravemente doente ou ferido ou desenvolver uma condição médica (incluindo o diagnóstico de uma doença epidêmica ou pandêmica, como a COVID-19) durante sua viagem e nossa equipe médica confirmar com o médico assistente que você está clinicamente estável para viajar, nós iremos:

1. Providencie e pague para que você seja transportado por meio de serviço regular em uma transportadora comum na mesma classe de serviço que você reservou originalmente, a menos que uma classe de serviço diferente seja necessária clinicamente, para o trecho de volta da sua viagem, menos os reembolsos disponíveis para passagens não utilizadas. O transporte será para um dos seguintes:
 - a. Sua residência principal;
 - b. Um local de sua escolha em seu país de residência; ou
 - c. Uma unidade médica perto de sua residência principal ou em um local de sua escolha em seu país de residência. Em ambos os casos, a unidade médica deve estar disposta e ser capaz de aceitá-lo como paciente e deve ser aprovada por nossa equipe médica como clinicamente apropriada para seu tratamento contínuo.

2. Providencie e pague por uma escolta médica se nossa equipe médica determinar que é necessária.

Aplicam-se as seguintes condições:

- a. Acomodações especiais devem ser clinicamente necessárias para seu transporte (por exemplo, se mais de um assento for clinicamente necessário para você viajar).
- b. Você ou alguém em seu nome deve entrar em contato conosco, e devemos fazer todos os arranjos de transporte com antecedência. Se não autorizarmos e providenciarmos o transporte, pagaremos apenas até o que teríamos pago se tivéssemos feito os arranjos. Não assumiremos nenhuma responsabilidade por quaisquer arranjos de transporte que não autorizamos ou providenciamos;
- c. Todas as decisões sobre sua repatriação devem ser tomadas por profissionais médicos licenciados nos países onde atuam;
- d. Você deve cumprir com as decisões tomadas por nossas equipes de assistência e médicas. Se você não cumprir, você efetivamente nos isenta de qualquer responsabilidade e obrigação pelas consequências de suas decisões, e nós nos reservamos o direito de não fornecer cobertura;
- e. Um ou mais provedores de transporte de emergência devem estar dispostos e ser capazes de transportá-lo de sua localização atual para o hospital ou instalação identificada.

Transporte para a cabeceira (trazendo um amigo ou familiar até você)

Se o médico responsável pelo seu tratamento disser que você ficará hospitalizado por mais de 72 horas durante sua viagem ou que sua condição representa risco imediato de morte, providenciaremos e pagaremos o transporte de ida e volta em classe econômica em uma transportadora até o benefício máximo mostrado no seu Resumo de Cobertura para Transporte até o Leito para que um amigo ou familiar fique com você.

A seguinte condição se aplica:

- a. Você ou alguém em seu nome deve entrar em contato conosco, e devemos fazer todos os arranjos de transporte com antecedência. Se não autorizarmos e providenciarmos o transporte, pagaremos apenas o que teríamos pago se tivéssemos feito os arranjos.

Retorno de dependentes (Levando menores e dependentes para casa)

Se você morrer ou for informado pelo médico assistente durante sua viagem que ficará hospitalizado por mais de 24 horas, providenciaremos e pagaremos o transporte de seus companheiros de viagem menores de 18 anos ou dependentes que necessitem de sua supervisão e cuidados em tempo integral para um dos seguintes locais:

1. Sua residência principal; ou
2. Um local de sua escolha em seu país de residência.

Nós providenciaremos e pagaremos para que um membro adulto da família acompanhe seus companheiros de viagem menores de 18 anos ou que sejam dependentes que exijam sua supervisão e cuidados em tempo integral, se determinarmos que isso é necessário.

O transporte será feito por uma transportadora na mesma classe de serviço que foi reservada originalmente. Os reembolsos disponíveis para bilhetes não utilizados serão deduzidos do valor total a pagar.

Aplicam-se as seguintes condições:

- a. Este benefício só está disponível enquanto você estiver hospitalizado, ou se você morrer, e se você não tiver um familiar adulto viajando com você que seja capaz de cuidar dos companheiros de viagem menores de 18 anos ou dependentes.
- b. Você ou alguém em seu nome deve entrar em contato conosco, e devemos fazer todos os arranjos de transporte com antecedência. Se não autorizarmos e providenciarmos o transporte, pagaremos apenas o que teríamos pago se tivéssemos feito os arranjos.

Repatriação de restos mortais (levantar seus restos mortais para casa)

Nós providenciaremos e pagaremos pelos serviços e suprimentos razoáveis e necessários para transportar seus restos mortais para um de nossos a seguir:

1. Uma funerária perto de sua residência principal; ou
2. Uma funerária localizada no seu país de residência

Aplicam-se as seguintes condições:

- a. Alguém em seu nome deve entrar em contato conosco, e devemos fazer todos os arranjos de transporte com antecedência. Se não autorizarmos e providenciarmos o transporte, pagaremos apenas até o que teríamos pago se tivéssemos feito os arranjos; e

- b. A morte deve ocorrer durante sua viagem.

Se um membro da família decidir providenciar o funeral, o sepultamento ou a cremação para você no local de sua morte, reembolsaremos as despesas necessárias até o valor que nos custaria para transportar seus restos mortais para uma funerária perto de sua residência principal.

Busca e resgate

Pagaremos o custo das atividades de busca e resgate por uma equipe profissional de resgate, até o benefício máximo listado para cobertura de busca e resgate em seu Resumo de Cobertura, se você for dado como desaparecido durante sua viagem ou tiver que ser resgatado de uma emergência física.

G. COBERTURA DE ACIDENTES PESSOAIS DE VIAGEM

ACIDENTE PESSOAL DE VIAGEM: Cobre danos corporais sofridos durante sua viagem que sejam causados exclusivamente por meios violentos, acidentais, repentinos, externos e visíveis (excluindo doença/enfermidade e acidente de trânsito) e sejam a única causa de sua morte ou invalidez permanente total ou parcial.

Forneceremos indenização até o limite máximo da cobertura de "Acidentes Pessoais", conforme descrito no Resumo da Cobertura, para o seguinte:

1. Pagamento aos beneficiários do Segurado em caso de morte do Segurado em consequência de acidente,
2. Pagamento ao Segurado em caso de invalidez permanente total ou parcial em decorrência de acidente, em valor proporcional ao grau de invalidez.

Observe que o grau de deficiência deve ser confirmado por um certificado de certificação de deficiência do Centro de Certificação de Deficiência (KEPA) ou outro certificado de um órgão estadual competente, que o Segurado deve fornecer.

H. SERVIÇOS DE VIAGEM DURANTE SUA VIAGEM

Se você precisar de serviços de viagem durante sua viagem, estamos disponíveis 24 horas por dia. Com nosso alcance global e equipe multilíngue, estamos aqui para ajudar você.

Encontrar um médico ou uma unidade médica

Se você precisar de atendimento médico ou de uma unidade médica enquanto estiver viajando, podemos ajudá-lo a encontrar um.

Monitorando seu cuidado

Se você estiver hospitalizado, nossa equipe médica permanecerá em contato com você e o médico que cuida de você. Também podemos notificar sua família e seu médico em casa sobre sua doença ou lesão e atualizá-los sobre seu status.

Assistência emergencial em dinheiro

Se sua viagem for atrasada ou interrompida e você precisar de dinheiro extra para pagar despesas inesperadas, podemos ajudar a organizar a transferência de fundos de sua família ou amigos.

EXCLUSÕES GERAIS

Esta seção descreve as exclusões gerais aplicáveis a todas as coberturas sob seu Contrato de Seguro. Uma "exclusão" é algo que não é coberto por este Contrato de Seguro e, portanto, nenhum pagamento ou serviço estaria disponível.

Este Contrato de Seguro não fornece nenhuma cobertura, benefício ou serviço para qualquer atividade que viole qualquer lei ou regulamento aplicável, incluindo, sem limitação, qualquer sanção ou embargo econômico/comercial.

Se você viajou contra uma ordem ou recomendação contra viagens emitida pelo seu país de origem ou pelo país de destino da viagem governo ou autoridade local, este Contrato de Seguro exclui qualquer perda direta ou indiretamente resultante de, decorrente de, ou relacionada a qualquer motivo ou assunto de tal ordem ou conselho de viagem.

Este Contrato de Seguro não fornece cobertura para qualquer perda que resulte direta ou indiretamente de qualquer uma das seguintes exclusões gerais, caso elas afetem você, um companheiro de viagem ou um membro da família:

1. Qualquer perda, condição ou evento que era conhecido, previsível, pretendido ou esperado quando seu Contrato de Seguro foi adquirido;
2. Condições médicas pré-existent;
3. Sua automutilação intencional ou se você tentar ou cometer suicídio;
4. Gravidez ou parto normal e sem complicações;
5. Tratamentos de fertilidade ou aborto eletivo;
6. O uso ou abuso de álcool ou drogas, ou quaisquer sintomas físicos relacionados. Isso não se aplica a drogas prescritas por um médico e usadas conforme prescrito;
7. Atos cometidos com a intenção de causar dano;
8. Operar ou trabalhar como membro da tripulação (incluindo como estagiário ou aprendiz/aluno) a bordo de qualquer aeronave, veículo comercial ou embarcação comercial;
9. Participar ou treinar para qualquer competição esportiva profissional ou semiprofissional;
10. Participar ou treinar para qualquer competição esportiva amadora durante sua viagem. Isso não inclui participar de competições esportivas recreativas informais e torneios organizados por hotéis, resorts ou linhas de cruzeiro para entreter seus hóspedes.
11. Participar de esportes e atividades radicais e de alto risco em geral e das seguintes atividades em particular:
 - a. Paraquedismo, BASE jumping, asa delta ou paraquedismo;
 - b. **Bungee jumping;**
 - c. Espeleologia, rapel ou exploração de cavernas;
 - d. Esquiar ou praticar snowboard fora de trilhas marcadas ou em uma área acessada por helicóptero;
 - e. Escalada esportiva ou escalada livre;
 - f. Qualquer atividade em altitude elevada;
 - g. Esportes de combate ou luta pessoal;
 - h. Correr ou praticar para correr qualquer veículo motorizado ou embarcação;
 - i. Mergulho livre; ou
 - j. Mergulho autônomo em profundidade superior a 20 metros ou sem um dive master.
12. Um ato ilegal que resulte em uma condenação, exceto quando você, um companheiro de viagem, um membro da família ou seu animal de serviço for vítima de tal ato;
13. Uma epidemia ou pandemia, exceto quando e na medida em que uma epidemia ou pandemia seja expressamente referenciada e coberta pela cobertura de interrupção de viagem, cobertura de atraso de viagem ou cobertura médica/odontológica de emergência;
14. Desastre natural, exceto quando e na medida em que um desastre natural seja expressamente referenciado e coberto pela cobertura de interrupção de viagem ou cobertura de atraso de viagem;
15. Poluição do ar, da água ou de outro tipo, ou ameaça de liberação de poluentes, incluindo poluição ou contaminação térmica, biológica e química;

16. Reação nuclear, radiação ou contaminação radioativa;
17. Guerra ou atos de guerra;
18. Serviço militar, exceto quando e na medida em que o serviço militar seja expressamente referenciado e coberto pela cobertura de interrupção de viagem;
19. Risco político;
20. Risco cibernético;
21. Desordem civil, exceto quando e na medida em que a desordem civil seja expressamente referenciada e coberta pela cobertura de interrupção de viagem ou cobertura de atraso de viagem;
22. Eventos terroristas.
23. Atos, alertas/boletins de viagem ou proibições de qualquer governo ou autoridade pública, exceto quando e na medida em que um ato, alerta/boletim de viagem ou proibição de um governo ou autoridade pública seja expressamente referenciado e coberto pela cobertura de interrupção de viagem;
24. Cessação total das operações de qualquer fornecedor de viagens devido à situação financeira, com ou sem pedido de falência;
25. Restrições de um fornecedor de viagens sobre qualquer bagagem, incluindo suprimentos ou equipamentos médicos;
26. Desgaste normal ou materiais ou mão de obra defeituosos;
27. Um ato de negligência grave por você ou um companheiro de viagem;

IMPORTANTE: Você não terá direito a reembolso sob nenhuma cobertura se:

1. Os bilhetes da sua transportadora não mostram as datas da viagem;
2. A data de partida e a data de retorno mostradas no Resumo da cobertura não correspondem à data real de partida e à data de retorno da sua viagem (não se aplica ao seguro adquirido com uma reserva só de ida); ou
3. Você pretende receber assistência médica ou tratamento médico de qualquer tipo durante sua viagem.

INFORMAÇÕES SOBRE REIVINDICAÇÕES

Nosso objetivo é tornar esse processo o mais simples possível. Por favor, revise cuidadosamente seu Contrato de Seguro e Resumo de Cobertura antes de enviar sua reivindicação para garantir que seu incidente se qualifique como uma reivindicação coberta. Por favor, note que nem todas as perdas são cobertas, mesmo se resultarem de algo repentino, inesperado ou fora de seu controle.

Utilize um dos seguintes métodos para fazer uma reclamação:

- Ligue para nós em (+30) 210 99 88 118 (24/7)
- Envie um e-mail para medical@mondial-assistance.gr

Ao enviar sua reivindicação, forneça-nos todas as informações e documentos solicitados o mais rápido possível. É importante incluir o máximo de detalhes possível para agilizar o processamento da reivindicação. Guarde cópias de todas as informações que você nos enviar.

Você deve ter reunido as informações necessárias para dar suporte à sua reivindicação. A seguir está uma lista indicativa das etapas que você deve seguir e dos documentos que precisaremos para processar sua reivindicação. Podemos exigir mais informações e/ou evidências após sua reivindicação ter sido enviada. Neste caso, informaremos você o mais breve possível.

Para todas as reivindicações, forneça:

- Suas faturas originais de reserva de viagem e documentos de viagem mostrando as datas e horários da viagem. Recibos e contas originais de todas as despesas que você incorreu.
- Contas ou faturas originais que você deve pagar.
- Detalhes de qualquer outro seguro que você tenha que cubra os mesmos riscos, como seguro residencial ou seguro de saúde privado.
- O máximo de evidências possível para apoiar sua alegação.

Observe que as recomendações/conselhos médicos devem ser fornecidos por escrito como pareceres/relatórios médicos oficiais.

Para reclamações abrangidas por mais de um risco de seguro:

- Para reclamações relacionadas à recusa de entrada ou embarque, exigiremos confirmação por escrito do operador turístico ou do provedor de transporte público local sobre a data e o motivo da recusa.
- Se a reclamação for feita devido a problemas na residência principal, exigiremos uma confirmação por escrito da empresa de reparos, do serviço de emergência ou do segurador/inspetor de imóveis que compareceu.
 - Se sua reivindicação for devido a um processo legal, precisaremos de provas do tribunal ou autoridade relevante sobre o motivo da sua presença física solicitada e que ela não pode ser adiada.
- Para reivindicações relacionadas a condições climáticas extraordinárias, precisaremos de evidências da causa e extensão da emergência na área de sua residência principal ou onde for necessário.

Interrupção de viagem

- Caso precise interromper sua viagem, entre em contato conosco o mais breve possível para obter nosso consentimento prévio.
- As faturas originais da sua reserva mostrando a hora e a data de partida revisadas e também detalhando se qualquer reembolso pode ser fornecido.
- Para reivindicações relacionadas a doenças ou lesões, um relatório/diagnóstico médico do médico assistente deve ser preenchido. no caso de morte, é necessária uma cópia da certidão de óbito.
- Se sua reivindicação surgir de quaisquer outras circunstâncias, forneça evidências independentes dessas circunstâncias.

Atraso de viagem

- Confirmação por escrito da empresa aérea, ferroviária, marítima ou de assistência em terra ou do prestador de serviços dos horários de partida programados e reais e dos motivos do atraso.

Uma descrição detalhada das circunstâncias que fizeram com que você perdesse sua partida, juntamente com evidências do provedor de transporte público ou da entidade que forneceu serviços de assistência rodoviária ao veículo particular em que você estava viajando.

- Se sua reivindicação surgir de quaisquer outras circunstâncias, forneça evidências independentes dessas circunstâncias.
- Você deve fornecer os recibos originais das despesas incorridas para que possamos reembolsá-lo.

Bagagem

- Denuncie o roubo, dano ou perda à polícia dentro de 24 horas após a descoberta e solicite um boletim de ocorrência por escrito.
- Se aplicável, você também deve relatar o roubo, dano ou perda à sua transportadora, agente de viagens, provedor de serviços terrestres ou gerente de acomodação e solicitar um relatório por escrito.
- Para atrasos, perdas ou danos durante a custódia do seu provedor de serviços de viagem, faça o relatório o mais rápido possível e peça uma cópia por escrito. Para companhias aéreas especificamente, você deve preencher prontamente um Property Irregularity Report (PIR) da companhia aérea ou de seu provedor de assistência em terra.
- Recibos originais ou outra prova apropriada de compra/propriedade/valor de bagagem perdida, roubada ou danificada.
- Guarde todos os itens danificados, pois podemos precisar verificá-los. Se reembolsarmos ou substituirmos um item danificado, então esse item se tornará nossa propriedade.
- Peça à sua operadora para bloquear celulares perdidos ou roubados e obtenha uma confirmação por escrito dessa ação da operadora.

Atraso de bagagem

- Relate a perda ao operador turístico e receba um relatório por escrito deles. Para companhias aéreas, você deve preencher imediatamente um Property Irregularity Report (PIR) da companhia aérea ou de seu provedor de assistência em terra.
- Recibos originais, vouchers ou outro comprovante de compra apropriado para itens essenciais de substituição.

Atendimento Médico/Odontológico de Emergência e Transporte de Emergência

- Entre sempre em contato com o serviço médico de emergência 24 horas quando estiver hospitalizado, quando precisar de repatriação ou quando as despesas médicas provavelmente excederem € 500.
- Prova médica do médico assistente para confirmar a doença ou lesão e o tratamento

DISPOSIÇÕES E CONDIÇÕES GERAIS

As seguintes condições se aplicam ao seu seguro. Por favor, leia-as com atenção.

1. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

Confirmação por escrito: Quaisquer alterações neste documento ou em qualquer outro documento que acompanhe este seguro estão sujeitas à nossa confirmação por escrito.

2. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

A lei aplicável a este Contrato de Seguro é a lei grega e todas as comunicações e documentação relacionadas a ela serão feitas em grego.

Os Tribunais de Atenas terão jurisdição exclusiva para resolver qualquer disputa decorrente ou relacionada a este Contrato de Seguro.

3. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Seguradora coleta e processa os dados pessoais do Segurado exclusiva e unicamente para a administração do Contrato de Seguro (incluindo a prestação adequada de serviços apropriados e o tratamento de quaisquer reclamações, demandas e solicitações para a satisfação de direitos). Neste contexto, a Seguradora declara e garante que tem pleno conhecimento de

e cumpre com todas as suas obrigações sob a estrutura legal e regulatória aplicável sobre a proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (679/2016) do Parlamento Europeu e do Conselho. Em particular, a Seguradora declara e garante que (i) para sua conveniência e para seu respectivo Contrato de Seguro, obterá de forma legal e transparente seus dados pessoais absolutamente necessários e exigidos; (ii) fornecerá a você qualquer informação necessária sobre o processamento de seus dados pessoais em seu nome; e (iii) garantirá que você obtenha qualquer consentimento necessário para o processamento de seus dados pessoais em seu nome, a menos que haja qualquer outra base legal para tal processamento.

4. REGIME DE SANÇÕES FINANCEIRAS (SANÇÕES INTERNACIONAIS)

Seu Contrato de Seguro não pode fornecer cobertura ou benefício na medida em que qualquer cobertura ou benefício viole qualquer sanção, lei ou regulamento aplicável das Nações Unidas, União Europeia, Estados Unidos da América ou qualquer outra sanção, lei ou regulamento econômico ou comercial aplicável. Rejeitaremos reivindicações a pessoas, empresas, governos e outros terceiros aos quais isso seja proibido por acordos ou sanções nacionais ou internacionais.

5. CO-SEGURO/SEGURO MÚLTIPLO

Caso você tenha um Contrato de Seguro com outra seguradora para o mesmo risco (seguro múltiplo), você deve notificar imediatamente cada seguradora por escrito sobre o seguro e o valor segurado.

A maioria das apólices de seguro é válida até o limite da perda efetivamente segurada e não pode excedê-la.

Salvo acordo em contrário, a maioria das seguradoras é solidariamente responsável até a soma segurada sob seu Contrato de Seguro. Se a existência de outro seguro não for divulgada no momento da conclusão do Contrato de Seguro, o reembolso será limitado à extensão não coberta pelo seguro anterior. No caso de o titular do Contrato de Seguro ou o Segurado deixar de fazer tal divulgação de forma fraudulenta, as disposições da legislação de seguros aplicável serão aplicadas.

Se vários contratos de seguro tiverem sido celebrados de comum acordo, com ou sem uma seguradora coordenadora comum, cada seguradora será responsável proporcionalmente à percentagem que lhe foi segurada e não na totalidade.

A indenização total paga por todas as seguradoras não pode exceder a extensão da perda segurada que você sofreu.

6. DIREITOS DA SEGURADORA

Temos o direito de fazer o seguinte:

- a. Poderemos não fornecer cobertura se você tiver iniciado sua viagem antes da data de partida indicada em sua Apólice de Seguro.
- b. Tomar medidas legais em sub-rogação aos seus direitos (às nossas custas) e pedir que você nos forneça qualquer informação que precisamos e preencha todos os formulários necessários para nos ajudar a recuperar qualquer pagamento que tenhamos feito a você sob estes termos.
- c. Com a sua permissão ou a do seu representante, obter informações de seus registros médicos para permitir que nós ou nossos representantes lidemos com qualquer reivindicação. Isso pode incluir um exame médico ou autópsia após uma perda de vida. Não forneceremos suas informações pessoais a nenhuma outra organização sem sua permissão.
- d. Para tomar providências para seu retorno ao seu país de residência a qualquer momento durante sua viagem, caso você fique doente ou ferido. Só tomaremos essa ação se nosso médico assistente e conselheiros médicos concordarem. Em caso de desacordo, buscaremos uma opinião médica independente.
- e. Não seremos responsáveis pelos custos de repatriação ou tratamento caso você se recuse a seguir o conselho do seu médico e dos nossos consultores médicos.
- f. Recusar-se a pagar qualquer compensação sob estes termos por valores cobertos por outro seguro ou quaisquer outras fontes (como, por exemplo, quaisquer valores que você possa recuperar de seguro saúde privado, qualquer assistência médica mútua

acordo, provedores de serviços de viagem, seguro de conteúdo residencial ou qualquer outro valor de compensação que possa ser recuperado de você). Nesses casos, pagaremos apenas nossa parte da reivindicação.

g. Para buscar o reembolso de você por quaisquer valores que pagamos e que não estejam cobertos por estes termos.

7. FRAUDE E FALSIFICAÇÃO DE DADOS

Você é responsável por todas as declarações ou outras representações que nos enviar. Qualquer informação materialmente enganosa ou imprecisa em quaisquer declarações ou representações que nos enviar pode resultar no cancelamento do seu Contrato de Seguro ou em uma redução na compensação à qual você tem direito, ou possivelmente ser usada por nós para defender nossa decisão sobre uma reivindicação sua.

Fraude é ilegal e pode sujeitá-lo a processo criminal e penalidades civis. Nós rejeitaremos sua reivindicação se você ou alguém agindo em seu nome:

1. Faz declarações falsas ou declarações que sejam intencionalmente enganosas ou fraudulentas,
2. Ocultar falsamente ou deturpar qualquer fato material; ou
3. Contrariamente ao acima exposto, tente ou cometa fraude.

FORMULÁRIO DE INFORMAÇÕES

(NOS TERMOS DO ARTIGO 150, PAR. 1 DA L. 4364/2016)

Nome da Seguradora:

Filial grega da companhia de seguros estrangeira sob o nome "AWP P & C S.A."

Sede da Companhia de Seguros:

10, Premetis str., Agios Dimitrios, Attica (Código Postal 173 42)

Lei aplicável:

grego

Como e quando regularizar reclamações escritas - reclamações do Segurado e/ou do Segurado Titular do Contrato de Seguro:

A Empresa deve responder por escrito ao Segurado e/ou ao Recebedor do Seguro, conforme o caso, no máximo em cinquenta (50) dias corridos após o recebimento de qualquer reclamação que você enviar. O envio de tal reclamação não interrompe o período de prescrição de suas reivindicações contra a Empresa, nem limita seu direito de contatar as autoridades competentes ou de apelar à Justiça. Para mais informações sobre nosso "Procedimento de Reclamações", visite nosso site www.mondial-assistance.gr

1. INTRODUÇÃO

A maior prioridade da nossa empresa é responder melhor às suas necessidades de seguro, fornecendo serviços eficazes de alta qualidade a qualquer momento. À luz do acima exposto, nesta seção você pode receber informações sobre como enviar uma reclamação sobre seu contrato ou serviços de seguro fornecidos por nossa empresa. Em mais detalhes:

2. O QUE É CONSIDERADO UMA RECLAMAÇÃO

A manifestação de insatisfação de uma pessoa física ou jurídica em relação ao Contrato de Seguro ou aos serviços de seguro a ele/ela/ele prestados, de qualquer forma, por exemplo, contratante/titular do Contrato de Seguro, segurado, beneficiário do seguro de indenização, terceiro lesado em seguro não vida. São também consideradas reclamações, nos termos da lei, notificações de sinistros de seguros, pedidos de indenização e solicitações relacionadas ao seu contrato e a prestação de informações ou esclarecimentos sobre o mesmo.

3. QUAL É O PROCEDIMENTO PARA ENVIAR SUA RECLAMAÇÃO

Para enviar sua reclamação, você pode preencher o Formulário de Envio de Reclamação on-line ou um formulário equivalente, que você pode nos enviar de qualquer uma das seguintes maneiras, e especificamente:

- (a) por e-mail para o endereço de e-mail globy@mondial-assistance.gr,
- (b) por fax para 0030.211.10.99.818,
- (c) por correio para o endereço:

Filial grega da companhia de seguros estrangeira "AWP P & C S.A."

10, Rua Premetis, Agios Dimitrios

107 43, Atenas

Em qualquer caso, se você optar por não enviar o Formulário de Reclamação on-line, mas o outro formulário relevante, este deverá incluir pelo menos

os seguintes dados:

- Nome e Sobrenome
- Nome do pai
- Data de nascimento
- Número do contrato de seguro (ou número de registro no caso de seguro de veículo)
- Número de contato
- Seu status no contrato (segurado, membro coberto, cliente potencial, etc.)

4. QUAL É O PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES QUE SEGUIMOS PARA TRATAR SUA RECLAMAÇÃO

Assim que recebermos sua reclamação, o Departamento de Gestão de Reclamações registrará sua solicitação e criará um envelope correspondente. Para lidar com ela e respondê-la, ele coletará todas as informações exigidas pelos departamentos relevantes da Empresa.

A Empresa deve enviar-lhe uma resposta por escrito e fundamentada no prazo de cinquenta (50) dias corridos a partir do recebimento da sua reclamação. Em caso de qualquer atraso, ela deve informá-lo por escrito tanto do atraso quanto do motivo desse atraso.

5. AUTORIDADES QUE VOCÊ PODE CONTATAR

Além de apresentar a sua reclamação ou caso não fique satisfeito com a resposta da Empresa, poderá recorrer à Autoridade Administrativa Independente "Provedor do Consumidor" utilizando os seguintes dados:

Endereço: 144, Alexandras Avenue, Atenas (Código Postal 114 71)

Site: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/>

Números de contato: 210-6460862/210-6460814

6. PRESCRIÇÃO DAS SUAS RECLAMAÇÕES CONTRA A EMPRESA

Qualquer uma de suas reivindicações contra a Empresa é prescrita no final do período previsto pela lei aplicável relevante. Enviar uma reclamação conforme mencionado acima não interrompe o período de prescrição estatutário referente às suas reivindicações legais.

FORMULÁRIO DE ENVIO DE RECLAMAÇÃO

Seus dados pessoais

Nome *

Cidade/Distrito **

Telefone *

E-mail *

Número de IVA *

Número da apólice de seguro

Sua reclamação

Emitir *

Descreva detalhadamente todos os fatos relativos à sua reclamação, bem como as datas e os nomes das pessoas envolvidas, para que nossa empresa possa lhe dar uma resposta fundamentada com mais facilidade.

☐

Declaro que autorizo expressa e incondicionalmente o tratamento dos meus dados pessoais pela Empresa para que esta possa dar resposta à reclamação que ora apresento.

DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE DE DADOS

I. INTRODUÇÃO

A empresa com o nome comercial AWP P&C S.A., localizada em 10 Prementis Str., 173 42, Agios Dimitrios, Attica, (doravante <<AWP>> ou <Empresa>), é a Controladora de Dados dos seus dados pessoais coletados em relação aos nossos produtos de seguro. Nós, da AWP, respeitamos a privacidade dos nossos clientes e definimos a proteção de seus dados como uma prioridade fundamental.

II. QUE DADOS PESSOAIS PROCESSAMOS?

A coleta e o processamento de seus dados pessoais em relação aos nossos produtos de seguro são conduzidos por nossos funcionários ou parceiros autorizados e estão relacionados às informações que você nos fornece no site <http://www.mondial-assistance>, ou nos sites de nossos parceiros ou em nosso portal que é acessível por nossos parceiros, seja quando você solicita uma oferta ou quando um contrato de seguro está sendo emitido. Os dados pessoais mencionados podem incluir:

a) Quando você solicita uma oferta, informações como:

- Tipo de viagem,
- País de partida e destino
- Datas de partida e retorno
- Número de viajantes e sua idade
- Custos de viagem

b) No momento da emissão do contrato de seguro, informações adicionais como:

- Dados de identificação (nome, número de contribuinte e repartição de finanças, documento de identificação e data de emissão ou passaporte e autoridade emissora),
- Dados de contato (endereço postal, e-mail, números de telefone)
- Dados demográficos (gênero)

c) Caso o risco segurado tenha ocorrido, poderão ser tratados também dados sensíveis, tais como:

- Descrição do incidente
- Despesas médicas
- História médica
- Relatório médico

III. QUAL A FINALIDADE DO TRATAMENTO DOS SEUS DADOS PESSOAIS?

Nossa Empresa processa os dados pessoais acima mencionados para as seguintes finalidades:

A) É necessário para a emissão do contrato de seguro e para a assistência:

- eu. Para fins de identificação,
- ii. Para fins de comunicação para qualquer questão relacionada à nossa relação contratual
- iii. Para avaliar eventuais riscos de seguro, acordar as condições gerais e específicas do contrato de seguro e o respectivo prêmio
- iv. Para gerenciar o contrato de seguro em todas as etapas, desde a avaliação de risco até as reivindicações. Observe que, caso sejamos obrigados a processar dados pessoais sensíveis para os propósitos acima mencionados, solicitaremos seu consentimento explícito. A objeção ao fornecimento do consentimento ou das informações necessárias, bem como a possível retirada do seu consentimento no futuro, dará à Empresa o direito de rescindir imediatamente o contrato de seguro e se recusar a cumprir qualquer obrigação decorrente deste contrato. Em qualquer caso, lembramos que você tem o direito de retirar seu consentimento a qualquer momento, sem, é claro, prejudicar a legitimidade do processamento com base no consentimento anterior à sua revogação.

B) Para cumprir com as nossas obrigações decorrentes do quadro legal aplicável, nomeadamente no que se refere à legislação seguradora e fiscal.

C) Para informá-lo sobre novos produtos e/ou serviços, desde que tenha dado o seu consentimento expresso, nos termos do acima mencionado.

IV. QUEM SÃO OS DESTINATÁRIOS DOS SEUS DADOS?

A Empresa se compromete a que somente pessoas físicas ou jurídicas que estejam sob seu controle e atuem somente em seu nome e possuam as qualificações profissionais exigidas tenham sido autorizadas por escrito a tratar seus dados e estejam integralmente vinculadas à confidencialidade e às obrigações previstas na legislação.

Seus dados pessoais poderão ser transferidos para outras seguradoras, empresas afiliadas do Allianz Partners Group e prestadores de serviços, desde que necessário para o cumprimento do contrato de seguro, como agentes, intermediários de seguros, empresas de gestão de indenizações, empresas de transporte de emergência e segunda opinião médica, empresas de logística, empresas de atendimento ao cliente, advogados, pesquisadores, especialistas.

Por fim, a Empresa poderá divulgar seus dados às autoridades públicas/judiciais competentes na medida exigida pelo arcabouço legal e regulatório aplicável, caso seja solicitado ou seja obrigatório, sem necessidade de aviso prévio.

V. TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS

A Empresa pode, no curso de seus negócios, transferir/receber dados pessoais de e para companhias de seguros, empresas afiliadas do Allianz Partners Group, se necessário.

A transferência acima mencionada ocorre de acordo com a legislação europeia para empresas localizadas em países da União Europeia ou com o quadro jurídico local para empresas localizadas fora da União Europeia.

A transferência de dados pessoais para países fora da União Europeia ocorre somente se esses países fornecerem um nível adequado de proteção de dados pessoais. Se o terceiro país fora da União Europeia não fornecer um nível adequado de proteção de dados pessoais, os dados pessoais podem ser transferidos para esse país somente se a proteção for fornecida por um acordo de transferência de dados ou pelos critérios definidos em

A legislação europeia e nacional são cumpridas.

VI. PERÍODO DE RETENÇÃO

Os dados pessoais processados pela Empresa são retidos durante toda a duração do processamento. Após a expiração deste período, os dados são mantidos de acordo com a estrutura legal aplicável ou pelo tempo que for necessário para defender os direitos da Empresa perante um Tribunal ou outra Autoridade competente. A Empresa tem em vigor um procedimento de destruição, que leva em consideração se é necessário manter os dados para conformidade com os requisitos legais e regulamentares ou para a proteção dos interesses da Empresa, e é baseado nas instruções da Autoridade de Proteção de Dados de Caráter Pessoal (1/2005 DPA). A Empresa garante que este processo também é vinculativo para terceiros que prestam serviços em nome e em nome dela e quaisquer outras pessoas com as quais ela coopera no contexto de terceirização ou outros acordos.

VII. NOSSOS COMPROMISSOS

Manteremos seus dados pessoais atualizados e precisos, os armazenaremos e excluiríamos com segurança, não coletaremos nem reteremos dados que não sejam necessários, protegeremos seus dados contra qualquer acesso não autorizado ou acidental, divulgação, processamento, exclusão, modificação ou outro uso e tomaremos todas as medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger seus dados.

VIII. SEUS DIREITOS

De acordo com a legislação aplicável, você tem e pode exercer os seguintes direitos:

- direito de acesso aos seus dados pessoais, bem como às informações relativas ao seu tratamento,
- direito à retificação de dados pessoais inexatos ou incompletos,
- direito à exclusão,
- direito à restrição do tratamento dos seus dados pessoais, quando expressamente previsto pela legislação,
- direito à portabilidade de dados num formato estruturado, de uso comum e legível por máquina (por exemplo, CD-ROM),
- direito de ter seus dados (diretamente) transmitidos a outro controlador,
- direito de se opor ao tratamento dos seus dados pessoais, quando expressamente previsto pela legislação
- direito de não ficar sujeito a uma decisão baseada unicamente no tratamento automatizado e de solicitar intervenção humana nesse caso, bem como
- direito de retirar qualquer consentimento dado a qualquer momento

No caso de uma tomada de decisão automatizada, você tem o direito a) de receber informações específicas para tal processamento, b) justificativa da respectiva decisão, c) de ser ouvido e d) de se opor a tal decisão. Você pode exercer qualquer um dos direitos acima mencionados enviando uma solicitação por escrito ao nosso Diretor de Proteção de Dados, por e-mail: dpo@mondial-assistance.gr com assunto "GDPR" ou por correio para AWP P&C S.A. para o seguinte endereço 10 Premetis Str, PC 17342, Ag. Dimitrios Athens. Não cobramos nenhuma taxa pelo exercício dos direitos acima mencionados, a menos que haja uma repetição de solicitações ou o volume de dados seja excessivo e isso resulte em ônus administrativo para nossa Empresa.

Em qualquer caso, se você sentir que a proteção de seus dados pessoais foi violada de alguma forma, você



tem o direito de apresentar uma reclamação à Autoridade Helénica de Proteção de Dados, utilizando os seguintes dados de contacto:

Site: www.dpa.gr

Endereço postal: 1-3 Kifissias Ave., 115 23 Atenas, Grécia

Central de Atendimento: +30 210 6475600

Fax: +30 210 6475628

E-mail: contact@dpa.gr