

## CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM SUBSCRITO ENTRE A VUELING AIRLINES, S.A. E A EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

### Anulação multicausa

#### SEGURADOR

A **EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS** (de agora em diante **EUROP ASSISTANCE**), que assume o risco definido neste contrato.

#### TOMADOR DO SEGURO

A **pessoa singular ou jurídica** que, com o Segurador, subscreve este contrato, e à qual correspondem as obrigações que do mesmo derivem, salvo as que, pela sua natureza, devam ser cumpridas pelo Segurado.

#### SEGURADO

Pessoa física **com domicílio habitual em qualquer país europeu ou costeiro do Mediterrâneo**, indicada nas Condições Particulares, que contrata um voo com a **VUELING** e que seja comunicada à **EUROP ASSISTANCE**.

**Também se consideram como segurados os menores de dois anos.**

#### OBJECTO DO SEGURO

O presente seguro tem por objecto o estabelecimento de um seguro de despesas de anulação do bilhete aéreo e extras contratados pelo Segurado na página da **VUELING** juntamente com o presente Seguro de Anulação Multicausa. A apólice operará em conformidade com as presentes condições gerais. **A liquidação das eventuais indemnizações pela anulação da viagem contratada e segurado será efectuada em euros.**

#### ALCANCE TERRITORIAL

As garantias desta apólice serão válidas para todo o Mundo.

#### RISCOS GARANTIDOS

Os riscos assumidos pelo Segurador que darão lugar ao reembolso das despesas de cancelamento, são os indicados em seguida, sempre que ocorram entre a data de subscrição do seguro e antes do início da viagem ou serviço contratado e não sejam conhecidos no momento da contratação do seguro e que afectem directamente o Segurado:

- Qualquer causa demonstrável mediante documento comprovativo emitido por um terceiro, tanto Profissional Colegiado como Organismo Público ou empresa Privada, que seja imprevisível, inevitável e alheia à vontade do Segurado, que não esteja compreendida nas Exclusões da Apólice e que impossibilite

necessária e obrigatoriamente a execução da viagem nas datas contratadas.

Reembolsar-se-á o montante da tarifa aérea, as taxas e os extras comprados no processo de reserva do bilhete aéreo. Não se reembolsarão, em caso nenhum, os encargos por pagamento com cartão de crédito, os impostos, nem o montante do seguro da **EUROP ASSISTANCE**.

Quando a causa que motiva o cancelamento não afectar directamente o Segurado, estabelece-se que também ficarão cobertas as circunstâncias seguintes:

- Doença grave, acidente corporal grave ou falecimento de cônjuge, pais, filhos, irmãos, irmãs, avôs, avós, netos, sobrinhas, sobrinhos, cunhados, genros, noras, sogros ou pares de união de facto.

Para efeitos da cobertura do seguro, entende-se por:

Doença grave: a alteração sobrevinda do estado de saúde de um indivíduo, constatada por um profissional médico, que obrigue o doente a permanecer na cama e que implique a cessação de qualquer actividade, profissional ou privada.

Acidente grave: qualquer lesão corporal ou dano material que derive de uma causa violenta, súbita, externa e alheia à intencionalidade do acidentado, cujas consequências lhe impeçam a normal deslocação do seu domicílio habitual.

Ficam incluídas as consequências de doença ou de acidente sobrevindas posteriormente à data de adesão ao seguro ou as que se devam a doenças pré-existentes, sempre que no momento da adesão ao seguro as consequências não se tenham manifestado de forma grave. Ficam igualmente incluídas as doenças psíquicas de carácter grave nos termos garantidos por esta cobertura.

Quando a doença ou acidente afectar alguma das pessoas citadas, diferentes do segurado, entender-se-á como grave quando implicar hospitalização ou constituir risco de morte iminente.

O segurador também garante o reembolso das despesas de anulação de um acompanhante inscrito na mesma reserva e também Segurado.

#### MONTANTES SEGURADOS

O limite conjunto da indemnização será o montante da tarifa aérea, as taxas e os extras comprados no processo de reserva do bilhete aéreo com um limite máximo de 100% da reserva. Não se reembolsarão, em caso nenhum, os encargos por pagamento com cartão de crédito, os impostos ou o montante do seguro da **EUROP ASSISTANCE**.

Para se ter direito ao reembolso das despesas, é obrigatória a contratação do seguro de Anulação para os passageiros incluídos na reserva da viagem e portanto, devem pagar, cada um deles, o prémio de tal seguro.

Em caso de sinistro, assumir-se-á sempre como data de anulação da viagem ou serviços contratados a que figurar nos documentos comprovativos do sinistro (relatório médico, certidão de óbito, relatório de hospitalização, etc.). O cancelamento terá de ser comunicado à **VUELING** no momento da ocorrência do facto que o motive ou o mais tardar nas 48 horas seguintes. Caso contrário, o Segurador reserva-se o direito de pagar a indemnização a que haveria lugar se a anulação tivesse sido comunicada no prazo indicado.

#### **TRÂMITES EM CASO DE ANULAÇÃO**

**O Segurado deverá dar ao conhecimento da EUROP ASSISTANCE a anulação da viagem através de chamada para o telefone 91.514.00.10, fax nº 91.514.98.92 ou por correio: Orense nº 4, planta 10, 28020 Madrid, ou entrando no sítio da Internet [vueling.europ.es](http://vueling.europ.es) onde poderá aceder a "Tramitação online" para criar o seu próprio pedido de reembolso, apresentando posteriormente os documentos comprovativos da causa da anulação da viagem e as respectivas facturas ou comprovativos, que deverão ser remetidos ao:**

**Apartado de Correos 36316  
28020 MADRID**

**Caso ocorra mais do que uma causa que dê origem a um sinistro, assumir-se-á sempre como causa do mesmo a primeira que ocorra e seja comprovada pelo Segurado.**

**O Segurado deverá comunicar à EUROP ASSISTANCE a ocorrência do sinistro, no prazo máximo de 7 dias a contar da sua ocorrência.**

Para receber o reembolso das despesas, o segurado deverá entregar os documentos datados que comprovem razoavelmente o facto que motivou o sinistro e que sejam solicitados pelo Segurador como, por exemplo, em caso de:

- Doença ou acidente grave:
  - \* Relatório médico do técnico que tenha assistido à pessoa por cuja doença ou acidente o sinistro foi originado.
  - \* Documentação que comprove a relação de parentesco com o segurado, se for caso disso.
- Falecimento:
  - \* Certidão de óbito
  - \* Documentação que comprove a relação de parentesco com o segurado, se for caso disso.
- Convocatórias incluídas no seguro: certificados oficiais, comunicações escritas.

Restantes garantias: Certificados oficiais, facturas, queixas em esquadra ou qualquer documento que comprove a causa do sinistro.

**EM QUALQUER CASO SERA SEMPRE NECESSARIO PROPORCIONAR:**

- 1. Cópia da reserva efectuada à Vueling com a confirmação e o desdobramento dos serviços contratados.**
- 2. Factura do voo contratado emitida pela Vueling.**
- 3. Certificado emitido pela Vueling indicando que o bilhete não foi utilizado.**

#### **TRÂMITES EM CASO DE QUEIXA POR PARTE DO SEGURADO**

A **EUROP ASSISTANCE** coloca à disposição dos Segurados um Serviço de Reclamações cujo Regulamento pode ser consultado na página da Internet [www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.es). Poderão apresentar queixas os tomadores, segurados, beneficiários, terceiros lesados ou transmissários de qualquer um dos anteriores, na secção de "Defesa do Cliente" do sítio da Internet, ou dirigindo-se por carta ao Serviço de Reclamações:

Endereço: Servicio de Reclamaciones  
Cl. Orense, 4 – Planta 14  
28020- MADRID

Tal Serviço, que funciona de forma autónoma, atenderá e resolverá num prazo máximo de 2 meses as queixas escritas que lhe sejam directamente dirigidas, cumprindo assim a Lei ECO/734/2004 de 11 de Março e Lei 44/2002 de 22 de Novembro.

Esgotada a via do Serviço de Reclamações, o reclamante poderá formular a sua queixa perante o Comissário para a Defesa do Segurado e do Participante em Planos de Pensões (adscrito à Direcção Geral de Seguros e Fundos de Pensões), cujo endereço é:

Pº de la Castellana, 44  
28046- MADRID

#### **EXCLUSÕES**

**Ficam excluídos da cobertura os factos seguintes:**

**A) Qualquer causa que não seja demonstrada mediante a apresentação de documentação que certifique o motivo da anulação.**

**B) As quantias que possam ser indemnizadas ao Segurado ou Segurados por um terceiro.**

**C) Actos do Segurado:**

- 1. A não apresentação por parte dos segurados de qualquer um dos documentos indispensáveis para a viagem (passaporte, bilhetes aéreos, vistos, certificados de vacinação, etc.), salvo a não concessão de vistos por causas injustificadas sempre que o Segurado tenha efectuado as gestões**

- necessárias nos prazos e forma estabelecidos para a sua concessão.
2. Os provocados intencionalmente pelo segurado.
  3. Os actos dolosos, as lesões auto-infligidas ou o suicídio.
  4. Os que tenham origem num acto de imprudência temerária, negligência grave ou derivados de actos criminosos.
  5. Qualquer acidente que ocorra estando o segurado sob a influência de bebidas alcoólicas, drogas, estupefacientes, psicotrópicos, estimulantes e outras substâncias análogas.

Para a determinação de tal influência, independentemente do tipo de acidente em apreço, cumprir-se-ão os limites fixados pela legislação aplicável em matéria de circulação de veículos a motor e segurança rodoviária no momento da sua ocorrência.

#### D) Eventos:

1. Guerras declaradas ou não, motins, actos de terrorismo, efeito de radioactividade, movimentos populares, fecho de fronteiras, assim como a inobservância consciente das proibições oficiais.
2. Qualquer desastre natural, como algum dos seguintes fenómenos da natureza: terramotos e maremotos, inundações extraordinárias (incluindo rebentação de ondas), erupções vulcânicas, tempestade ciclónica atípica (incluindo os ventos extraordinários com rajadas superiores a 135 km/h, os tornados, incêndio e tempestades: Fenómeno meteorológico caracterizado por uma forte alteração na atmosfera, com a presença de raios, trovões, relâmpagos, vento e chuva intensa, neve ou granizo.)
3. Quarentena, salvo a Quarentena que o Segurado esteja a cumprir seguindo as ordens do técnico médico que o esteja a tratar, epidemias ou poluição no país de destino.
4. Cancelamento de eventos como os desportivos, culturais, sociais ou de lazer e diversão, salvo os que forem cancelados pelo próprio organizador do evento, que possam ser demonstrados mediante o respectivo comprovativo e sempre que a assistência ao mesmo seja o motivo principal da viagem; será igualmente solicitada pelo Segurador a documentação que demonstre a intenção do Segurado de assistir ao evento, tais como bilhetes, reservas ou inscrições em que figure a data concreta de realização.

5. Retirada do serviço (temporário ou não) do meio de transporte devida à recomendação do fabricante ou autoridade civil ou portuária.
6. Aqueles cuja origem seja consequência de greves.
7. Aqueles cuja origem seja consequência de falha ou avaria do meio de transporte (diferente de danos em estradas ou vias ferroviárias por avalanches, neve ou inundações) quando no momento de contratação do seguro ou reserva da viagem e/ou estadia ou semelhante se tenha conhecimento prévio, salvo se for possível demonstrar que, em consequência da avaria ou da falha do meio de transporte, foi ocasionado o cancelamento do voo pelo facto de ser o meio escolhido para se chegar ao aeroporto de saída do voo contratado. Será solicitada, por parte do Segurador, a documentação necessária para demonstrar o cancelamento por esta causa (relatório de grua, atestado dos corpos de segurança, ou comprovativo da empresa de transporte utilizada para se chegar ao aeroporto) que deverá estar datada e com a hora do incidente que ocasione o cancelamento.
8. Insuficiência de participantes/reservas para a execução da viagem ou por Overbooking.
9. Os motivados por falência, suspensão de pagamentos, desaparecimento ou incumprimento de contrato do prestador do serviço ao qual o seguro contratado está vinculado.
10. A ausência de improviso ou o simples desejo de não querer viajar.

#### E) Situação laboral/financeira

1. Alteração de licenças laborais e/ou de férias do segurado, salvo as provocadas de forma unilateral por parte da empresa onde o segurado esteja empregado.
2. Alterações nas circunstâncias económicas e financeiras do Segurado, salvo nos casos seguintes:
  - O desemprego de empregados por conta de outrem, que tenham tido mais de seis meses de emprego indefinido e não estivessem conscientes da sua passagem à situação de desemprego quando contrataram a viagem.
  - Incorporação laboral numa nova empresa, sempre que tal incorporação ocorra posteriormente à contratação do seguro e que na data de contratação da viagem não tenha havido conhecimento disso.

- Prorrogação do contrato laboral comunicada posteriormente à data de contratação da viagem.
- A transferência forçada do Segurado para fora do seu lugar de residência, por causas laborais, por um período superior a três meses, para mais de 300 km. do seu domicílio habitual.

**F) Doenças:**

1. Pré-existentes: Os derivados de doenças crónicas ou pré-existentes do Segurado sempre que não sejam agravamentos inesperados e que impeçam a execução da viagem.

Doenças crónicas ou pré-existentes de qualquer um dos segurados que, uma vez estabilizadas, tenham sofrido descompensações ou agravamentos no espaço dos 30 dias anteriores à contratação da apólice.

2. A recusa por parte do Segurado de receber a visita do perito médico quando a seguradora determinar a necessidade de tal perito.

3. Quando o objecto da viagem for um tratamento estético, uma cura, a falta ou contra-indicação de vacinação, a impossibilidade de continuar o tratamento medicinal preventivo aconselhado em certos destinos, a interrupção voluntária da gravidez, tratamentos por alcoolismo, consumo de drogas e estupefacientes, salvo se estes tiverem sido prescritos por um médico e tiverem sido consumidos da forma adequada.

**G. A ausência de improviso ou o simples desejo de não querer viajar.**