

## ASSISTÊNCIA AUTO COVID-19

### CONDIÇÃO ESPECIAL

#### ART. 1.º - Definições

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

- a) **Acidente de Viação:** O acontecimento súbito, fortuito e independente da vontade da Pessoa Segura, ocorrido em consequência exclusiva da circulação rodoviária, quer o veículo se encontre ou não em movimento;
- b) **Agregado Familiar:** O cônjuge ou membro de união de facto, filhos, enteados, adotados, pais, sogros, da Pessoa Segura que com esta coabitam;
- c) **Doença:** Alteração súbita, involuntária e imprevisível do estado de saúde, estranha à vontade do Segurado cujo diagnóstico seja reconhecido e atestado por médico legalmente reconhecido a exercer a profissão;
- d) **Domicílio:** Local em que a Pessoa Segura tem fixada a sua residência habitual, entendendo-se como tal, o local onde a Pessoa Segura reside habitualmente, com estabilidade e continuidade e onde tem instalada e organizada a sua economia doméstica. Para efeitos da presente Apólice, a Pessoa Segura deve ter o seu Domicílio fixado em Portugal;
- e) **Gastos Irrecuperáveis:** Despesas de alojamento, transporte e outros serviços incluídos na Viagem contratada, excluindo o valor do prémio da presente apólice, taxas de aeroporto, vistos, e despesas administrativas, comprovadamente incorridos e pagos, total ou parcialmente, pela Pessoa Segura e cujo reembolso, em caso de cancelamento ou interrupção da viagem, se demonstre impossível de obter mediante documento escrito emitido pelo respetivo fornecedor ou prestador dos serviços de alojamento e transporte;
- f) **Limite de Capital:** são os valores máximos definidos nas Condição Especiais, nas Condições Particulares ou em tabela de capitais anexa, aplicáveis aos Sinistros cobertos pela Apólice;
- g) **Médico Online:** Consulta efetuada através de uma aplicação móvel de videochamada, por um profissional de saúde;
- h) **Quarentena Obrigatória:** Período de isolamento imposto à pessoa portadora de doença contagiosa, atestado por declaração médica em seu nome, que visa a proteção da saúde pública;
- i) **Segurador:** Generali Seguros, S.A.;
- j) **Serviço de Assistência:** Europ Assistance, S.A. – Sucursal em Portugal, com sede na Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 – 10º andar – 1070-061 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 980 667 976, uma Sucursal da Europ Assistance, S.A., Segurador com sede social em 1 Promenade de la Bonnette – 92230 Gennevilliers, França, sociedade registada em Nanterre, sob o número RCS 451 366 405, com o capital social de € 46.926.941, regida pelas disposições do Código de Seguros Francês - entidade que organiza e presta, por conta do Segurador e a favor das Pessoas Seguras, as prestações de serviços de assistência previstos na Apólice;
- k) **Segurado ou Pessoa Segura:** a pessoa ou pessoas no interesse das quais o contrato de seguro é celebrado, e a favor de quem devem ser prestadas as garantias contratadas, de acordo com a presente Apólice. Apenas é elegível como Pessoa Segura nesta Apólice, quem tiver domicílio fixado em Portugal;
- l) **Sinistro:** O acontecimento devido a causa súbita, externa, fortuita, imprevista e independente da vontade da Pessoa Segura, que nela produza como consequência direta uma situação de

dificuldade que origine uma necessidade de receber auxílio e ajuda imediatas e/ou suscetível de fazer funcionar as garantias da Apólice, considerando-se como um único sinistro o acontecimento ou série de acontecimentos resultantes de uma mesma causa;

- m) **Tomador do Seguro:** A pessoa singular com Domicílio em Portugal, titular de uma apólice de seguro automóvel válida;
- n) **Veículo Seguro:** O veículo automóvel ligeiro que se encontre nas condições previstas no artigo 2;
- o) **Viagem:** Deslocação com o Veículo Seguro, que tem início no momento em que a Pessoa Segura se ausenta do Domicílio do Tomador do Seguro, e termina no momento do seu regresso ao local de início de viagem.

#### **ART. 2.º - Objeto**

Pelo presente Condição Especial o Serviço de Assistência garante à Pessoa Segura, durante o decurso de uma Viagem, as prestações de assistência aqui previstas, de modo a proporcionar ajuda à Pessoa Segura caso esta se encontre em dificuldade em consequência de Doença.

**Esta Condição Especial tem carácter temporário e aplica-se entre 1 de julho a 30 de setembro de 2021 a Clientes Particulares do Segurador que sejam tomadores de um contrato de seguro de Automóvel Ligeiros dos produtos AUTLG ou AUTRE. Estão ainda abrangidos os clientes com contratos dos produtos AUTOM, AUTIA e AUTPR com contratos celebrados antes de 1 de julho de 2021. A cobertura é válida no período indicado apenas se o seguro automóvel que complementa estiver em vigor.**

#### **ART. 3.º - Âmbito Territorial**

**As coberturas do presente contrato são válidas apenas em Portugal.**

#### **ART. 4.º - Exclusões**

**Ao abrigo da presente Condição Especial ficarão sempre excluídos:**

- a) **Os sinistros ocorridos fora do período de vigência ou cobertura desta Condição Especial;**
- b) **Os sinistros e suas consequências, causados por ações ou omissões criminosas, dolosas ou com negligência grosseira do Segurado;**
- c) **Os sinistros e suas consequências causados por suicídio ou tentativa de suicídio, e lesão contra si próprio praticada pelo Segurado;**
- d) **Ações ou omissões praticadas pela Pessoa Segura, quando acuse o consumo de produtos tóxicos, estupefacientes ou outras drogas fora de prescrição médica, bem como quando lhe for detetado um grau de alcoolemia no sangue superior a 0,5 gramas por litro ou, ainda, quando este se tenha recusado a submeter-se aos testes de alcoolemia ou deteção de estupefacientes;**
- e) **Sinistros ocorridos quando o veículo se encontre a ser conduzido por pessoa sem habilitação legal para o efeito ou com a habilitação legal suspensa;**
- f) **Os sinistros causados por cataclismos da natureza, tais como, tremores de terra, erupções vulcânicas, inundações, maremotos, e quaisquer outros fenómenos análogos e ainda ação de queda de raio;**
- g) **Os sinistros derivados de acontecimentos de guerra, declarada ou não, hostilidade entre países, sabotagem, rebelião, revolução, atos de terrorismo, tumultos, insurreição, distúrbios laborais, greves, lockouts, atos de vandalismo, execução de lei marcial e usurpação de poder civil ou militar e demais perturbações da ordem pública e fenómenos análogos;**

- h) **Os sinistros causados por engenhos explosivos ou incendiários;**
- i) **Os sinistros derivados, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas e radioatividade;**
- j) **Sinistros e danos não comprovados pelo Segurador;**
- k) **O Segurador não será responsável por garantir qualquer cobertura, efetuar qualquer pagamento de sinistro ou prestar qualquer outro benefício objeto do presente contrato de seguro na medida em que a garantia dessa cobertura, esse pagamento, a regularização desse sinistro ou a prestação desse benefício exponham o Segurador a qualquer sanção, proibição ou restrição impostas por resolução das Nações Unidas ou impostas por Sanções, Leis ou Regulamentos comerciais ou económicos da União Europeia, Reino Unido ou Estados Unidos da América.**

#### **ART. 5.º - Procedimentos em caso de sinistro**

1. Em caso de Sinistro, e sem prejuízo das obrigações especificamente previstas é condição indispensável para o funcionamento das garantias deste contrato que o Tomador do Seguro ou a Pessoa Segura:

- a) Contactem imediatamente o Serviço de Assistência, caracterizando a ocorrência e fornecendo todas as informações necessárias para a execução da garantia em causa, explicitando as circunstâncias do Sinistro, as eventuais causas e respetivas consequências;
- b) Sigam as instruções do Serviço de Assistência e tomem as medidas necessárias e possíveis para impedir o agravamento das consequências do Sinistro;
- c) Obtenha o acordo do Serviço de Assistência antes de assumirem qualquer custo ou despesa;
- d) Satisfaçam, em qualquer altura, os pedidos de informação e documentação formulados pelo Serviço de Assistência/Segurador, remetendo-lhe prontamente todos os elementos necessários ao andamento do processo;
- e) Recolham e facultem ao Serviço de Assistência os elementos relevantes para a efetivação da responsabilidade de terceiros, quando for o caso.

2. **O incumprimento dos deveres fixados nos números anteriores, dará lugar à redução da prestação do Serviço de Assistência atendendo ao dano que o incumprimento dos deveres fixados no presente artigo lhe cause.**

3. **O incumprimento ou cumprimento defeituoso dos deveres enunciados no presente artigo com dolo e que tenham determinado um dano ou prejuízo ao Serviço de Assistência, dará lugar à perda de cobertura.**

4. **Impende sobre a Pessoa Segura o ónus da prova da veracidade do Sinistro participado, podendo o Segurador / Serviço de Assistência exigir-lhe todos os meios de prova adequados e que estejam ao seu alcance.**

5. **Para a prestação dos serviços e garantias previstos nesta Condição Especial (“a finalidade”), as pessoas seguras devem dar o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais. Caso não seja dado esse consentimento não será possível assegurar aquela finalidade.**

#### **ART. 6.º - Impossibilidade Material**

1. **Não ficam garantidos por esta Apólice os custos ou o reembolso de despesas incorridos pelo Segurado, com prestações de assistência que não tenham sido previamente solicitadas ao Serviço de Assistência, ou que tenham sido executadas sem o seu acordo prévio, salvo em casos de força maior ou impossibilidade material demonstrada.**

2. Se não for possível ao Serviço de Assistência organizar as prestações devidas no âmbito territorial definido, o Serviço de Assistência reembolsará a Pessoa Segura das despesas que esta tenha efetuado, dentro dos limites definidos por esta Apólice e das garantias que forem aplicáveis.

3. O processamento de qualquer reembolso pelo Serviço de Assistência está condicionado à apresentação pela Pessoa Segura da documentação original comprovativa das despesas efetuadas.

#### **ART. 7.º - Equipa médica do Segurador**

1. No âmbito da regularização de Sinistros ao abrigo de coberturas que impliquem prestações de assistência médica, cuidados de saúde, transporte de sinistrados, as decisões do Serviço de Assistência terão sempre em consideração, a opinião da respetiva equipa médica, que prevalecerá sobre quaisquer outras, na escolha dos procedimentos a seguir e seleção dos meios de transporte.

2. Sob pena de exclusão das coberturas desta Condição Especial ou impossibilidade do Serviço de Assistência regularizar os Sinistros participados, o Segurado deverá autorizar e assegurar à equipa médica do Serviço de Assistência a disponibilidade e acesso à respetiva informação clínica.

#### **ART. 8.º - Salvamento e perda de cobertura**

1. Em caso de Sinistro, o Tomador do Seguro ou Pessoa Segura devem empregar os meios ao seu alcance para prevenir ou limitar os danos.

2. O incumprimento do dever fixado no número anterior, dará lugar à redução da prestação do Serviço de Assistência atendendo ao dano que o incumprimento do dever fixado no presente artigo lhe cause.

3. O Tomador do Seguro ou Pessoa Segura perdem direito às prestações do presente contrato se:

- a) Agravarem, voluntária ou intencionalmente, as consequências do sinistro;
- b) Usarem de fraude, simulação ou quaisquer outros meios dolosos, bem como de documentos falsos para justificarem a participação do Sinistro.

#### **ART. 9.º - Produção de efeitos e duração**

O contrato produz efeitos a partir de **1 de julho de 2021** ou do início da apólice indicada na alínea n) do artigo 1, se for posterior, e até **30 de setembro de 2021**.

#### **ART. 10.º - Caducidade**

Sem prejuízo do disposto no número anterior, em relação a cada Pessoa Segura, as coberturas do presente contrato cessam os seus efeitos por caducidade no dia **30 de setembro de 2021** ou em caso de alteração do Domicílio da Pessoa Segura para fora de Portugal.

#### **ART. 11.º - Resolução**

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

#### **ART. 12.º - Agravamento do risco**

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

#### **ART. 13.º - Pluralidade de seguros**

- 1. As prestações e indemnizações previstas na Apólice são pagas em excesso e complementarmente a outros seguros anteriormente contratados, indemnizações e reembolsos dos organizadores da viagem, participações da Segurança Social ou de qualquer outra instituição de previdência de que o Segurado seja beneficiário.**
- 2. O Segurado obriga-se a promover todas as diligências necessárias à obtenção das prestações e das participações referidas no número anterior e a devolvê-las ao Segurador no caso e na medida em que este as houver pago ou adiantado.**
- 3. Os Limites de Capital previstos na presente Apólice não cumulam com os capitais seguros de outras Apólices eventualmente contratadas pelo Tomador do Seguro junto do Segurador, para as mesmas coberturas.**

#### **ART. 14.º - Sub-rogação**

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

#### **ART. 15.º - Resolução de conflitos entre as partes**

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

## **ART. 16.º - Garantias de assistência às pessoas seguras**

Até aos Limites de Capital fixados na Apólices e durante o período de vigência fixado nesta Condição Especial, o Serviço de Assistência prestará durante o decurso de uma Viagem, as seguintes garantias:

### **1. Linha Informativa Covid-19**

O Serviço de Assistência colocará à disposição da Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar uma linha telefónica dedicada ao esclarecimento de dúvidas e recomendações relativamente ao Covid-19 nas suas deslocações de férias e de acordo com as recomendações emitidas pela Direção Geral de Saúde.

### **2. Consulta Médica Online**

Caso a Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar se encontre em dificuldades ou situação de necessidade resultantes de Doença, incluindo infeção por Covid-19 ocorrido no decurso da Viagem e mediante solicitação da mesma, o Serviço de Assistência, proporcionando auxílio nessa Viagem à Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar, organizará uma Vídeo Consulta para orientação médica à Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar prestada pela equipa de médicos do Serviço de Assistência, nas condições que sejam compatíveis com as regras da profissão.

As respostas emitidas baseiam-se nos elementos facultados pela Pessoa Segura, não sendo o Serviço de Assistência responsável pela interpretação das mesmas.

O apoio médico solicitado e prestado telefonicamente implica, única e exclusivamente, a responsabilidade decorrente deste tipo de intervenção, dentro da conjuntura em que é praticada. A Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar será informada dos procedimentos necessários para aceder ao serviço via sítio web.

O Serviço de Assistência não será responsável pela impossibilidade de utilização dos serviços que resulte das irregularidades do sistema, falha (temporária ou permanente), bem como por quaisquer danos resultantes da sua utilização indevida.

### **3. Aconselhamento médico**

Caso a Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar se encontre em dificuldades ou situação de necessidade resultantes de Doença, incluindo infeção por Covid-19 ocorrido no decurso da Viagem e mediante solicitação da mesma, a equipa de médicos do Serviço de Assistência, proporcionando auxílio nessa Viagem, presta orientação médica, por telefone, à Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar, nas condições que sejam compatíveis com as regras da profissão.

As respostas emitidas baseiam-se nos elementos facultados pela Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar, não sendo o Serviço de Assistência responsável por interpretações dessas respostas.

O aconselhamento médico solicitado e prestado telefonicamente implica, única e exclusivamente, a responsabilidade própria decorrente deste tipo de intervenção, dentro da conjuntura em que é praticada.

Este aconselhamento médico não substitui o recurso aos serviços de urgência hospitalar nem constitui em si uma consulta médica.

### **4. Aconselhamento psicológico**

Mediante solicitação, a equipa de psicólogos do Serviço de Assistência prestará orientação psicológica, por telefone à Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar que, no decurso de uma Viagem, se encontre em dificuldades ou situação de necessidade resultantes de infeção por

Covid-19, proporcionando auxílio nessa Viagem à Pessoa Segura e nas condições que sejam compatíveis com as regras da profissão.

As orientações emitidas baseiam-se nos elementos facultados pela Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar, não sendo o Serviço de Assistência responsável por interpretações dessas respostas.

O aconselhamento prestado telefonicamente implica, única e exclusivamente, a responsabilidade própria decorrente deste tipo de intervenção, dentro da conjuntura em que é praticada.

Este aconselhamento não substitui o recurso aos serviços de urgência hospitalar nem constitui em si uma consulta médica.

A presente garantia poderá ser solicitada entre as 09:00 e as 19:00, em dias úteis e terá duração aproximada de 30m.

#### **5. Cancelamento Antecipado de Viagem**

Se, no seguimento de internamento por Covid-19 da Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar ou Quarentena Obrigatória da mesma, esta se veja obrigada a cancelar uma Viagem, antes da mesma se ter iniciado, o Serviço de Assistência, assegurará o reembolso dos gastos irrecuperáveis de alojamento numa unidade hoteleira ou alojamento local, mediante comprovativo de liquidação anterior, total ou parcial, e até aos Limites de Capital fixados na Apólice.

#### **6. Interrupção de Viagem**

Se, no seguimento de internamento por Covid-19 da Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar ou Quarentena Obrigatória da mesma, esta se veja obrigada a interromper a Viagem iniciada, o Serviço de Assistência garantirá, até aos limites fixados nas Condições Particulares, o reembolso dos gastos irrecuperáveis de alojamento numa unidade hoteleira ou alojamento local, mediante comprovativo de liquidação anterior, total ou parcial, e até aos Limites de Capital fixados na Apólice.

#### **7. Complemento por Internamento Hospitalar**

No seguimento de internamento em Unidade Hospitalar, por parte da Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar, durante o período da Viagem, derivado de dificuldades em consequência de infeção por Covid-19, o Serviço de Assistência procederá ao pagamento de um valor diário a partir do 7.º dia de internamento e por um período máximo de 10 dias.

Uma vez verificado o direito ao complemento, o Serviço de Assistência pagará o valor devido por cada dia de hospitalização documentada, excluindo o dia da alta.

#### **8. Complemento por Internamento em Unidade de Cuidados Intensivos**

No seguimento de internamento em Unidade de Cuidados Intensivos, por parte da Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar, durante o período da Viagem, derivado de dificuldades em consequência de infeção por Covid-19, o Serviço de Assistência procederá ao pagamento de um valor por internamento.

Esta garantia não é acumulável com a garantia “*Complemento por Internamento Hospitalar*” e não será paga em caso de morte da Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar.

#### **9. Transporte de Regresso do Veículo Seguro**

Se, no seguimento de internamento por Covid-19 da Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar ou Quarentena Obrigatória da mesma, esta se veja impossibilitada em conduzir o Veículo Seguro e não nenhum dos restantes ocupantes do Veículo Seguro se encontre habilitado ou em condições de saúde para o exercício da condução o Serviço de Assistência procederá ao transporte do Veículo Seguro até ao Domicílio da Pessoa Segura.

## 10. Pagamento de franquia de veículo de aluguer

No seguimento de um Acidente de Viação sofrido pela Pessoa Segura ou membro do Agregado Familiar durante a condução de um veículo de aluguer organizado pelo Segurador e previsto na Apólice, o Serviço de Assistência reembolsará, até ao Limite de Capital fixado na Apólice, a franquia inicial prevista pela Rent-a-car.

### ART. 17.º - Limites de capital

#### Limites aplicáveis, por Sinistro/Pessoa Segura, às diversas garantias:

Linha Informativa Covid-19

Acesso ao Serviço: **ilimitado**

Consulta Médica Online

Valor máximo indemnizável: **1 consulta**

Aconselhamento médico

Valor máximo indemnizável: **2 aconselhamentos médicos**

Aconselhamento psicológico

Valor máximo indemnizável: **1 aconselhamento psicológico**

Cancelamento Antecipado de Viagem

Valor máximo indemnizável: **1.000 €**

Interrupção de Viagem

Valor máximo indemnizável: **1.000 €**

Complemento por Internamento Hospitalar

**50 €/dia após o 7.º dia de hospitalização e por um período máximo de 10 dias**

Complemento por Internamento em Unidade de Cuidados Intensivos

Valor máximo de indemnização: **1.000 €**

Transporte de Regresso do Veículo Seguro

Valor máximo indemnizável: **ilimitado**

Pagamento de franquia de veículo de aluguer

Valor máximo indemnizável: **100 €**



Generali Seguros, S.A.  
Sede: Av. da Liberdade, 242 1250-149 Lisboa  
Capital Social 182.000.000€ (realizado 84.000.000€)  
Nº Único de Matricula CRC Lisboa/NIPC 500 940 231

E [clientes@tranquilidade.pt](mailto:clientes@tranquilidade.pt)  
W [tranquilidade.pt](http://tranquilidade.pt)