

# Ticketline

## Cancelamento

- » CONDIÇÕES GERAIS \_\_\_\_\_ 01
- » CONDIÇÃO ESPECIAL CANCELAMENTO\_0 8
- » CONDIÇÃO ESPECIAL DE ASSISTÊNCIA 11



## 1 CONDIÇÕES GERAIS

Entre a Europ Assistance, S.A. – Sucursal em Portugal e o Tomador do Seguro identificado nas Condições Particulares da Apólice, estabelece-se o presente contrato de seguro, que se rege por estas Condições Gerais, pelas Condições Particulares e Especiais, eventualmente aplicáveis, e que dele fazem parte integrante.

### CAPÍTULO I – DEFINIÇÕES, OBJETO DO CONTRATO E ÂMBITO TERRITORIAL DO CONTRATO

#### Artigo 1. DEFINIÇÕES

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

- a) Agregado Familiar:** O cônjuge ou membro de união de facto, filhos, enteado, adotado ou pais da Pessoa Segura que com esta coabitam.
- b) Apólice:** Documento escrito do qual constam as condições do contrato de seguro, compreendendo as Condições Gerais, as Condições Especiais e as Condições Particulares, bem como outros suplementos ou apêndices que o completem ou modifiquem.
- c) Bilhete Seguro:** qualquer ingresso válido para um evento ou espetáculo público devidamente identificado no Certificado de Seguro e adquirido através do Tomador do Seguro.
- d) Capital Seguro:** valor máximo da prestação a suportar pelo Segurador;
- e) Condições Especiais:** Cláusulas que visam esclarecer, completar ou especificar disposições das Condições Gerais.
- f) Condições Gerais:** Conjunto de cláusulas que definem e regulamentam obrigações genéricas e comuns inerentes a um ramo ou modalidade de seguro.
- g) Condições Particulares:** Documento onde se encontram os elementos específicos e individuais de cada contrato, que o distinguem de todos os outros.
- h) Copagamento ou Franquia:** A parte do valor das despesas médicas que fica a cargo do Tomador do Seguro ou da Pessoa Segura.
- i) Domicílio:** Local onde 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.

**j) Furto:** subtração de coisa móvel propriedade do Segurado, realizada por terceiro com ilegítima intenção de apropriação para si ou para outra pessoa.

**k) 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.

**l) Período de Carência:** Período definido na Apólice, com início na data de celebração do contrato de seguro, ou na data de um sinistro, e durante o qual a garantia de certos riscos não produz efeitos.

**m) Prémio:** Contrapartida da cobertura acordada e inclui tudo o que seja contratualmente devido pelo Tomador do Seguro, incluindo os encargos fiscais e parafiscais.

**n) Risco:** Incerteza associada a um acontecimento futuro, seja quanto à sua realização, ao momento em que ocorre e aos danos dele decorrentes;

**o) Roubo:** subtração de coisa móvel propriedade do Segurado, realizada por terceiro com ilegítima intenção de apropriação para si ou para outra pessoa, através do uso de violência contra o Segurado, de ameaça com perigo iminente para a vida ou para a sua integridade física, ou pondo-o na impossibilidade de resistir;

**p) Segurado/Pessoa Segura:** A Pessoa singular que celebra o contrato de seguro na sequência da aquisição de qualquer Bilhete Seguro, bem como as pessoas a quem, posteriormente, o Bilhete Seguro tenha sido validamente transmitido. É elegível como Segurado/Pessoa Segura da Apólice, a pessoa que possua Domicílio em Portugal.

**q) Segurador/Serviço de Assistência:** 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 2 rue Pillet-Will – 75009 Paris, França, sociedade registada em Paris, sob o número RCS 451 366 405, com o capital social de € 46.926.941, regida pelas disposições do Código de Seguros Francês.

**r) Seguro de Grupo:** O contrato de seguro que cobre riscos de um

conjunto de pessoas ligadas ao Tomador do Seguro por um vínculo que não seja o de segurar, podendo ser contratado nas modalidades de seguro contributivo ou não contributivo. O Seguro diz-se contributivo quando as Pessoas Seguras suportam, no todo ou em parte, o montante correspondente ao prémio devido pelo Tomador do Seguro.

#### **A presente Apólice é contributiva**

**s) Sinistro:** todo o acontecimento imprevisto 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.

**t) Tomador do Seguro:** A pessoa coletiva com sede em Portugal, que celebra o presente contrato de seguro com o Segurador, sendo responsável pelo pagamento do Prémio. Para efeitos da presente Apólice é considerado Tomador do Seguro a TicketLine – Linha de Reservas para Espetáculos, Lda.

Caso alguma das disposições da presente Apólice venha a ser declarada nula ou por qualquer forma inválida, ineficaz ou inexecutável, por uma entidade competente para o efeito, tal nulidade, invalidade, ineficácia ou inexecutabilidade não afetará a validade das restantes disposições da Apólice, comprometendo-se as Partes a acordar, de boa-fé, uma disposição que substitua aquela e que, tanto quanto possível, produza efeitos semelhantes.

#### **Artigo 2. OBJETO**

1. A presente Apólice aplica-se a adesões ao grupo seguro efetuadas através do Tomador do Seguro até 48 horas antes da data prevista para a realização do evento ou espetáculo identificado no Bilhete Seguro.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as adesões à presente Apólice em caso algum podem ser realizadas após a aquisição do Bilhete Seguro, devendo ser efetuadas no momento da aquisição do mesmo.
3. A presente Apólice garante a título principal, de acordo com as condições estabelecidas na Condição Especial Cancelamento, o reembolso do valor do preço do Bilhete Seguro adquirido pelo Segurado, quando este não compareça ao evento ou espetáculo, por alguma das circunstâncias previstas nas Condições Especiais.

#### **Artigo 3. ÂMBITO TERRITORIAL**

As coberturas do presente contrato aplicam-se a eventos ou espetáculos que ocorram em Todo o Mundo.

#### **Artigo 4. EXCLUSÕES**

Sem prejuízo das exclusões previstas nas Condições Especiais aplicáveis, ao abrigo da presente Apólice ficarão sempre excluídos:

**a) Os sinistros que tenham ocorrido em data anterior à compra do Bilhete Seguro, ainda que as suas consequências se tenham**

**prolongado ou manifestado após essa data;**

**b) Os sinistros ocorridos fora do período de vigência ou cobertura da Apólice;**

**c) Os sinistros e suas consequências, causados por ações ou omissões criminosas, dolosas ou com negligência grosseira da Pessoa Segura;**

**d) Os sinistros e suas consequências causados por suicídio ou tentativa de suicídio, e lesão contra si próprio praticada pela Pessoa Segura;**

**e) Os sinistros com origem em causas já existentes aquando do início da Apólice;**

**f) Ações ou omissões praticados 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;**

**g) Sinistros ocorridos quando o veículo se encontre a ser conduzido por pessoa sem habilitação legal para o efeito ou com a habilitação legal suspensa;**

**h) 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;**

**i) 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;**

**j) Os sinistros causados por engenhos explosivos ou incendiários;**

**k) As epidemias, pandemias e situações de doença infecto-contagiosa com perigo para a saúde pública, bem como as consequências que destas advenham, no respeito de orientações emanadas da OMS;**

**l) Os sinistros derivados, direta ou indiretamente, da**



desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas e radioatividade;

m) Sinistros e danos não comprovados pelo Segurador;

n) 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.

## CAPÍTULO II - INÍCIO E DURAÇÃO DO CONTRATO

### Artigo 5. INÍCIO DA COBERTURA E SEUS EFEITOS

1. As garantias previstas na Condição Especial de Cancelamento produzem efeitos, uma vez pago o Prémio, desde o momento de adesão ao grupo seguro, adesão esta que deve ocorrer no momento da aquisição do Bilhete Seguro através de qualquer ponto de venda do Tomador do Seguro.

2. Sempre que um Bilhete Seguro inclua vários lugares de comparência num evento ou espetáculo, para vários Segurados, para efeitos da presente Apólice, cada lugar será tratado como se de um contrato separado se tratasse.

## CAPÍTULO III - OBRIGAÇÕES DAS PARTES E DO SEGURADO

### Artigo 6. OBRIGAÇÕES DO TOMADOR DO SEGURO E DO SEGURADO

1. Para além de outras obrigações resultantes da lei ou da Apólice, o Tomador do Seguro obriga-se a:

a) Comunicar ao Segurador, as adesões ao grupo seguro, no próprio dia da adesão;

b) Pagar ao Segurador o Prémio estabelecido nas Condições Particulares;

2. Para além de outras obrigações resultantes da lei ou da Apólice, o Segurado obriga-se a entregar ao Tomador do Seguro a quantia destinada ao pagamento do Prémio.

## CAPÍTULO IV – PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO

### Artigo 7. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO

1. Em caso de Sinistro, e sem prejuízo das obrigações previstas nas Condições Especiais aplicáveis, o Segurado deve dar conhecimento do facto ao Segurador no mais curto prazo de tempo possível,

nunca superior a 8 (oito) dias a contar da data em que tenha conhecimento do mesmo, explicitando as suas circunstâncias, causas eventuais e consequências e sempre antes de efetuar qualquer trabalho sobre o Bilhete Seguro.

Para o efeito, o Segurado deverá contactar telefonicamente o Segurador através do número + 351 217 225 657, disponível nos dias úteis, das 09:00 horas às 18:00 horas (O custo associado será o de uma chamada para a rede fixa nacional, em função do plano tarifário contratado entre o cliente e o seu operador de telecomunicações).

2. O Segurado obriga-se expressamente a facilitar ao Segurador, sem prejuízo de outras informações ou documentos relevantes que este solicite relativos ao Sinistro e às suas consequências, a seguinte informação:

a) Formulário de Participação de Sinistro – Poderá ser solicitado através do call center e website da Ticketline ou através do email ou telefone do Segurador;

b) Bilhete do espetáculo ou evento e respetiva fatura ou comprovativo da sua aquisição através da Ticketline, assim como o comprovativo de adesão ao grupo seguro;

c) Prova do Sinistro que deu origem à não comparência no evento ou espetáculo. O Segurado deverá disponibilizar toda a documentação necessária para verificar a veracidade do Sinistro, podendo incluir bilhetes de transporte, faturas de estadia em hotel, etc.

3. O Segurador informará o Segurado, com a maior brevidade possível, e de forma fundamentada, se o Sinistro participado está ou não contemplado na Apólice.

4. Estando o Sinistro participado, contemplado na Apólice, o Segurador, reembolsará até ao Capital Seguro o Segurado.

### Artigo 8. SALVAMENTO E PERDA DE COBERTURA

1. Em caso de Sinistro, o Tomador do Seguro e o Segurado deve empregar os meios ao seu alcance para prevenir ou limitar os danos.

2. O disposto no número anterior aplica-se a quem tenha conhecimento do seguro na qualidade de beneficiário.



3. O incumprimento do dever fixado nos números anteriores, dará lugar à redução da prestação do Segurador atendendo ao dano que o incumprimento do dever fixado no presente artigo lhe cause.

4. O Segurado perde direito às prestações do presente contrato se:

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

#### Artigo 9. RECONHECIMENTO DA RESPONSABILIDADE DO SEGURADOR

A mera realização de peritagens, diagnósticos, desmontagens, transporte ou qualquer outro tipo de ações similares não significam reconhecimento de responsabilidade do Segurador, a qualquer título.

#### Artigo 10. PLURALIDADE DE SEGUROS

1. O Tomador de Seguro ou o Segurado deverá informar o Segurador da existência ou superveniência de qualquer outro contrato de seguro cobrindo riscos idênticos aos do presente contrato, logo que tome conhecimento da sua verificação, bem como aquando da participação do sinistro.
2. A omissão fraudulenta do dever de informação referido no número anterior exonera o Segurador das respetivas prestações.
3. As prestações e indemnizações previstas na Apólice são pagas em excesso e complementarmente a outros seguros anteriormente contratados, indemnizações e reembolsos de quaisquer entidades ou organizadores intervenientes.
4. A Pessoa Segura 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.
5. Os Capitais Seguros 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.

#### Artigo 11. 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 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.

### CAPÍTULO V - DECLARAÇÃO DO RISCO INICIAL E SUPERVENIENTE



#### Artigo 12. DEVER DE DECLARAÇÃO DO RISCO

1. Cabe ao Tomador do Seguro e à Pessoa Segura antes da celebração do contrato declararem com exatidão todas as circunstâncias que conheçam e razoavelmente devam ter por significativas para a apreciação do risco pelo Segurador.
2. No caso de incumprimento negligente do dever estabelecido no número anterior, o Segurador pode, no prazo de três meses a contar do seu conhecimento:
  - i. Propor a alteração do contrato; ou
  - ii. Fazer cessar o contrato, demonstrando que, em caso algum, celebra contratos para a cobertura de riscos relacionados com o facto omitido ou declarado inexatamente.
3. Havendo alteração do contrato, o Segurador cobre os sinistros ocorridos anteriormente à alteração cuja verificação ou consequências tenham sido influenciadas por facto relativamente ao qual tenha havido omissões ou inexatidões negligentes, mas apenas na proporção da diferença entre o prémio pago e o prémio que seria devido se, aquando da celebração do contrato, tivesse conhecimento do facto omitido ou declarado inexatamente.
4. Havendo cessação do contrato, o Segurador não cobre os sinistros ocorridos antes da cessação, cuja verificação ou consequências tenham sido influenciadas por facto relativamente ao qual tenha havido omissões ou inexatidões negligentes.
5. No caso de incumprimento doloso da obrigação estabelecida no número 1 da presente cláusula, o Segurador pode declarar a anulação do contrato, a qual deve ser transmitida ao Tomador de Seguro dentro de 3 meses a contar do respetivo conhecimento.
6. Neste caso, o Segurador não responde por sinistro ocorrido antes do conhecimento da inexatidão ou omissão nem durante o decurso do referido prazo de 3 meses, tendo, contudo, direito ao prémio devido até à declaração de anulação ou, até ao termo do contrato, se o dolo tiver tido o propósito de obtenção de uma vantagem.

#### Artigo 13. 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.

## CAPÍTULO VI – PRÉMIOS

### Artigo 14. PRÉMIO E VENCIMENTO DO PRÉMIO

1. Como contrapartida das coberturas acordadas, o Tomador do Seguro obriga-se a pagar ao Segurador o Prémio, estabelecido nas Condições Particulares, passível de ser negociado anualmente.

2. O Prémio é devido na data de adesão ao grupo seguro e corresponde aos períodos de duração de cobertura, devidamente identificados no Certificado de Seguro, sendo devido por inteiro.

3. O Prémio deve ser entregue pelo Segurado ao Tomador do Seguro.

4. Os Prémios devem ser liquidados pela sua totalidade, na data em que forem devidos, sem fracionamento.

5. Não serão aceites liquidações parciais dos Prémios ou respetivas frações.

6. O Prémio de seguro é pago pelo Tomador do Seguro ao Segurador por transferência bancária.

### Artigo 15. FALTA DE PAGAMENTO DOS PRÉMIOS

1. A cobertura dos riscos depende do prévio pagamento do Prémio.

2. A falta de pagamento ou de entrega do Prémio, na data do vencimento, determina a resolução automática do contrato ou a resolução do vínculo decorrente da subscrição.

3. A falta de pagamento ou de entrega do Prémio determina a resolução automática do contrato ou do vínculo decorrente da subscrição na data do vencimento de:

- a) Um prémio de acerto ou parte de um prémio de montante variável;
- b) Um prémio adicional resultante de uma modificação do contrato fundada num agravamento superveniente do risco.

4. O não pagamento ou não entrega, até à data do vencimento, de um prémio adicional resultante de uma modificação contratual determina a ineficácia da alteração, subsistindo o contrato com o âmbito e nas condições que vigoravam antes da pretendida modificação, a menos que a subsistência do contrato se revele impossível, caso em que se considera resolvido o contrato ou o vínculo decorrente da subscrição na data do vencimento do prémio não pago.

5. A cessação do contrato de seguro ou do vínculo decorrente da subscrição por efeito do não pagamento ou não entrega do Prémio, ou de parte ou fração deste, não exonera o Tomador do Seguro da



obrigação de pagamento do Prémio ou o Segurado da obrigação de entrega do Prémio correspondente ao período em que o contrato haja vigorado, acrescido dos juros de mora devidos.

## CAPÍTULO VII – VICISSITUDES DO CONTRATO

### Artigo 16. MODOS DE CESSAÇÃO

O contrato de seguro cessa nos termos gerais, nomeadamente por caducidade, revogação, denúncia e resolução.

### Artigo 17. EFEITOS DA CESSAÇÃO

1. A cessação do contrato determina a extinção das obrigações do Segurador e do Tomador do Seguro.

2. A cessação do contrato não prejudica a obrigação do Segurador de efetuar a prestação decorrente da cobertura do risco, desde que o Sinistro seja anterior ou concomitante com a cessação e ainda que este tenha sido a causa da cessação do contrato.

### Artigo 18. CADUCIDADE

1. O Contrato de Seguro e cada um dos vínculos decorrentes da adesão caducam nos termos gerais.

2. O Contrato de Seguro e cada um dos vínculos decorrentes da adesão caducam na eventualidade de superveniente perda do interesse ou extinção do risco. Os vínculos decorrentes de cada uma das adesões caducam ainda no termo do período de vigência estipulado, se o Bilhete Seguro for substituído por outro igual ou de características técnicas equivalentes, se o Bilhete Seguro for trocado por outro durante o período de tempo que o Tomador do Seguro faculta para o efeito, se o Bilhete Seguro for furtado ou roubado e sempre que se verifique o pagamento da totalidade do Capital Seguro para o período de vigência de cada adesão.

### Artigo 19. REVOGAÇÃO

1. O Segurador e o Tomador do Seguro, por acordo, podem, a todo o tempo, fazer cessar o contrato de seguro.

2. O disposto no número anterior é aplicável, com as necessárias

adaptações, a cada um dos vínculos decorrentes da adesão ao grupo seguro.

#### Artigo 20. DENÚNCIA

1. O Contrato de Seguro pode ser livremente denunciado por qualquer das partes para obviar à sua prorrogação.
2. A denúncia deve ser feita por declaração escrita enviada ao destinatário com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias relativamente à data da prorrogação do contrato.

#### Artigo 21. RESOLUÇÃO

1. O contrato pode ser resolvido pelas partes a todo o tempo, havendo justa causa, nos termos gerais, através de carta registada com aviso de receção.
2. O disposto no número anterior é aplicável, com as necessárias adaptações, a cada um dos vínculos decorrentes da adesão ao grupo seguro.
3. O Segurador não pode invocar a ocorrência de Sinistro como causa relevante para o efeito previsto nos números anteriores.

#### Artigo 22. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

1. Nos contratos de seguro celebrados à distância, o Tomador do Seguro/Segurado, sendo pessoa singular, pode resolver o contrato sem invocar justa causa nos 14 dias imediatos à data da receção da Apólice.
2. O prazo previsto no número anterior conta-se a partir da data da celebração do contrato, desde que o Tomador de Seguro/Segurado, nessa data, disponha, em papel ou noutro suporte duradouro, de todas as informações relevantes sobre o seguro que tenham de constar da Apólice.
3. A livre resolução de contrato de seguro celebrado à distância não se aplica a seguros com prazo de duração inferior a um mês.
4. A resolução do contrato deve ser comunicada à Seguradora por escrito, em suporte de papel ou outro meio duradouro disponível e acessível ao Segurador.
5. A resolução tem efeito retroativo, podendo o Segurador ter direito ao valor do prémio calculado proporcionalmente ao período de tempo decorrido, na medida em que tenha suportado o risco até à resolução do contrato.
6. O Segurador apenas tem direito ao prémio referido no número anterior no caso do início de cobertura do seguro ocorrer antes do termo do prazo de livre resolução do contrato a pedido do Tomador de Seguro/Segurado.

#### Artigo 23. ESTORNO DO PRÉMIO POR CESSAÇÃO ANTECIPADA

1. Cessando o contrato de seguro antes do período de vigência estipulado há lugar ao estorno do Prémio, exceto quando tenha havido pagamento de qualquer prestação decorrente de Sinistro.



2. O estorno do Prémio é calculado pro rata temporis.

### CAPÍTULO VIII - SEGURO DE GRUPO

#### Artigo 24. DEVER DE INFORMAÇÃO

1. Cabe ao Tomador do Seguro o dever de informar as Pessoas Seguras sobre as coberturas contratadas e as suas exclusões, as obrigações e os direitos em caso de sinistro, bem como sobre as alterações ao contrato, em conformidade com o presente documento.
2. Compete ao Tomador do Seguro provar que forneceu as informações referidas nos números anteriores.
3. O Tomador do Seguro deve comunicar à Pessoa Segura a extinção da cobertura decorrente da cessação do contrato de seguro.
4. A comunicação prevista no n.º anterior é feita com a antecedência de 30 dias em caso de revogação ou denúncia do contrato.
5. Não sendo respeitada a antecedência por facto a este imputável, o Tomador do Seguro responde pelos danos a que der origem.
6. Em caso de exclusão da Pessoa Segura ou de cessação do contrato de seguro, a Pessoa Segura perde o direito à manutenção da cobertura subjacente.
7. O Tomador do Seguro deve fornecer às Pessoas Seguras todas as informações a que um tomador de um seguro individual teria direito em circunstâncias análogas.
8. O incumprimento dos deveres previstos no número anterior determina a obrigação de o Tomador do Seguro suportar a parte do prémio correspondente à Pessoa Segura sem perda das respetivas garantias até à data de renovação do contrato ou respetiva data aniversária.
9. O Tomador do Seguro responde perante o Segurador pelos danos decorrentes da falta de entrega dos documentos em que sejam prestadas informações essenciais à avaliação do risco ou da respetiva entrega tardia.

#### Artigo 25. DENÚNCIA PELO SEGURADO

1. Após a comunicação de alterações ao contrato de Seguro de Grupo, qualquer Segurado pode denunciar o vínculo resultante da

adesão, salvo nos casos de adesão obrigatória em virtude de relação estabelecida com o Tomador do Seguro.

2. A denúncia prevista no número anterior respeita ao Segurado que a invoque, não afetando a eficácia do contrato nem a cobertura dos restantes Segurados.
3. A denúncia é feita por declaração escrita, em carta registada com aviso de receção, enviada com uma antecedência de 30 dias ao Tomador do Seguro ou ao Segurador.

#### Artigo 26. EXCLUSÃO DO SEGURADO

1. O Segurado pode ser excluído do Seguro de Grupo em caso de cessação do vínculo com o Tomador do Seguro ou, no seguro contributivo, quando não entregue ao Tomador do Seguro a quantia destinada ao pagamento do Prémio.
2. O Segurado pode ainda ser excluído quando pratique atos fraudulentos em prejuízo do Segurador ou do Tomador do Seguro.
3. Ocorrendo qualquer uma das situações referidas nos números anteriores, o Segurador comunicará ao Segurado a sua exclusão fundamentando tal decisão.

### CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

#### Artigo 27. COMUNICAÇÕES

1. É condição suficiente para que, quaisquer comunicações ou notificações entre as partes previstas nesta Apólice, se considerem válidas e plenamente eficazes, que as mesmas sejam feitas por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo duradouro para a sede do Segurador.
2. As comunicações e notificações do Segurador previstas nesta apólice consideram-se válidas e plenamente eficazes caso sejam efetuadas por escrito, ou por outro meio do qual fique registo duradouro, para a morada ou endereços de correio eletrónico do Tomador do Seguro ou do Segurado, constante do contrato.

#### Artigo 28. 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 da Seguradora 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 a Pessoa Segura, o Tomador do Seguro, 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.

#### Artigo 29. PROTEÇÃO DE DADOS

1. A Europ Assistance, S.A. – Sucursal em Portugal (abreviadamente designada por “Europ Assistance”) processa os dados pessoais recolhidos diretamente do titular (ou por intermédio de mediador e de terceiro) com o objetivo de emitir e gerir apólices de seguro, incluindo a gestão de sinistros que resultem das mesmas.
2. Os dados pessoais poderão incluir não apenas simples dados de contacto do titular, tais como o nome, a morada ou o número de apólice, mas igualmente dados mais privados sobre o respetivo titular (por exemplo, a idade, dados de saúde, dados financeiros, histórico de sinistros ou outros) na medida em que seja relevante para o risco a segurar pela Europ Assistance, serviços a prestar ou para a gestão de um sinistro que tenha sido participado. Os dados pessoais recolhidos são os considerados mínimos para as finalidades de processamento acima identificadas e são processados para efeito dos interesses legítimos de negócio da Europ Assistance, assim como para o cumprimento das obrigações legais a que esta se encontra adstrita. O titular dos dados consente de forma expressa no tratamento dos seus dados de saúde para efeitos de gestão do sinistro em que seja interveniente.
3. A Europ Assistance pertence a um grupo global, e os dados pessoais do titular podem ser transferidos para outras empresas do Grupo, localizadas noutros países, caso se revele necessário para assegurar cobertura ao abrigo de uma apólice de seguro ou para conservar os mesmos. Por outro lado, a Europ Assistance recorre a serviços de diversos fornecedores acreditados que também poderão aceder a dados pessoais, sob regime de absoluta confidencialidade e mediante

as instruções e controlo da Europ Assistance. Para gerir os sinistros, a Europ Assistance gravará as chamadas telefónicas efetuadas e rececionadas – nos termos e de acordo com os requisitos legais aplicáveis – a fim de ter condições de prestar os serviços contratados com qualidade e garantia de serviço.

4. Ao titular dos dados, assiste-lhe determinados direitos em relação ao tratamento dos seus dados, incluindo direitos de acesso, retificação, esquecimento (em determinadas circunstâncias), limitação ou oposição ao tratamento e de portabilidade, bem como de reclamação à Autoridade de Controlo Portuguesa.

5. A Europ Assistance gere ativamente medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção dos dados pessoais sob sua guarda.

6. Os prazos de conservação dos dados serão os que resultarem da legislação aplicável, findos os quais serão eliminados ou pseudonimizados, tudo de acordo e nos termos das melhores práticas e protocolos aplicáveis à indústria.

7. Para mais informações, a Europ Assistance recomenda vivamente a leitura da acessível Declaração de Privacidade e Dados Pessoais disponível no site da Europ Assistance.

8. Quaisquer necessidades de esclarecimentos ou exercício de direitos por parte dos Titulares deverá ser remetido para [eaportugaldpo@europ-assistance.pt](mailto:eaportugaldpo@europ-assistance.pt)

#### Artigo 30. DISPOSIÇÕES DIVERSAS

1. A presente Apólice constitui para todos os efeitos, a totalidade do acordo estabelecido entre o Segurador e o Tomador do Seguro quanto à matéria que constitui o seu objeto.

2. Decorridos 30 (trinta) dias sobre a data da entrega da Apólice sem que o Tomador do Seguro haja invocado qualquer desconformidade entre o acordado e o conteúdo da Apólice, só são invocáveis divergências que resultem de documento escrito ou de outro suporte duradouro.

3. A não exigência pelo Segurador, Tomador do Seguro ou Segurado do cumprimento de algum dos termos, condições e obrigações do presente contrato de seguro não pode ser interpretada como renúncia a quaisquer direitos, não constituindo por isso precedente que altere qualquer disposição do presente contrato de seguro, nem poderá ser considerada como renúncia à exigência do cumprimento da obrigação no futuro, mantendo-se em qualquer caso a obrigação de cumprimento futuro.

4. O Segurador não terá qualquer tipo de intervenção sempre que o cancelamento, antecipação ou adiamento do evento ou espetáculo, bem como mudança do local da sua realização, seja da responsabilidade do Tomador do Seguro, do organizador do evento ou espetáculo ou autoridade legalmente constituída.



#### Artigo 31. LEGISLAÇÃO E FORO

1. O presente contrato considera-se celebrado em Portugal e rege-se pela lei portuguesa.

2. Nos casos omissos no presente contrato, recorrer-se-á à legislação aplicável.

3. O foro competente para a resolução de qualquer litígio emergente deste contrato é o fixado na lei civil.

## 2 CONDIÇÃO ESPECIAL CANCELAMENTO

#### Artigo 1. COBERTURA DE CANCELAMENTO

O Segurador garante, até aos Limites de Capital fixados na Apólice, o reembolso do preço do Bilhete Seguro, caso o Segurado fique impossibilitado de comparecer ao respetivo evento ou espetáculo, por alguma das causas a seguir identificadas, ocorridas em Portugal:

a) Impedimentos profissionais imprevistos, comunicados ao Segurador até 72 horas antes do evento ou espetáculo, por motivos de:

i. Cessaçã o de Contrato de Trabalho por iniciativa do empregador, em data posterior à aquisição do bilhete Seguro e subscriçã o da Apólice. Fica excluído o despedimento por facto imputável ao trabalhador, cessaçã o do contrato de trabalho no decurso do período experimental, a caducidade ou revogaçã o do Contrato de Trabalho, bem como a resoluçã o ou denúncia por iniciativa da Pessoa Segura;

ii. Mobilidade geográfica da Pessoa Segura devido a reuniões profissionais inesperadas e que impliquem a sua deslocaçã o para o estrangeiro;

iii. Deslocaçã o geográfica da empresa em que a Pessoa Segura trabalha, sempre que implique a mudança de Domicílio da Pessoa Segura durante as datas do evento ou espetáculo e se trate de um

trabalhador por conta de outrem. Para que a Pessoa Segura possa cancelar é ainda necessário que a comunicação da entidade patronal seja posterior à aquisição do Bilhete Seguro e subscrição da Apólice;

iv. Alteração de férias imposta unilateralmente pela entidade patronal do Segurado, desde que esta alteração lhe seja comunicada posteriormente à aquisição do Bilhete Seguro e subscrição da Apólice, impossibilite a sua presença no evento ou espetáculo e que implique a sua deslocação para o estrangeiro. O Segurado deverá obter um documento junto da sua entidade patronal que certifique esta alteração. Estão excluídos os casos em que o Segurado seja sócio da empresa ou mantenha vínculos familiares com estes.

b) Doença, acidente ou morte da Pessoa Segura ou de um dos membros do seu Agregado Familiar, tal como definidos no artigo 1.º das Condições Gerais.

Por doença entende-se qualquer alteração involuntária do estado de saúde da Pessoa Segura ou um dos membros do seu Agregado Familiar, diagnosticada por médico e que implique uma das seguintes situações:

- i. Hospitalização com o mínimo de 24 horas e que essa situação aconteça dentro dos 7 (sete) dias prévios ao evento ou espetáculo;
- ii. Incapacidade temporária que ocorra nos 7 (sete) dias prévios ao evento ou espetáculo.

Por acidente entende-se qualquer dano corporal causado à Pessoa Segura, de carácter fortuito, súbito e imprevisto, devido a uma causa exterior à vontade da Pessoa Segura e que, de acordo com opinião médica e que implique uma das seguintes situações:

- i. Hospitalização com o mínimo de 24 horas e que essa situação aconteça dentro dos 7 (sete) dias prévios ao evento ou espetáculo;
- ii. Incapacidade temporária que ocorra nos 7 (sete) dias prévios ao evento ou espetáculo.

Tratando-se de doença ou acidente de um dos membros do Agregado Familiar da Pessoa Segura, estando seguros por esta Apólice ou não, entende-se sempre que implique hospitalização com o mínimo de 24 horas e que essa situação aconteça nos 7 (sete) dias prévios ao evento ou espetáculo, e possa implicar risco de morte iminente para os mesmos.

Entende-se por incapacidade temporária, a perda limitada em tempo da capacidade funcional de uma pessoa, diagnosticada por médico e que implique a cessação das atividades habituais básicas, incluindo a profissional, tornando impossível a presença no evento ou espetáculo e dê lugar a um relatório, seguimento ou tratamento médico.



c) Intervenção cirúrgica para a qual não existia data prevista de realização no momento da aquisição do Bilhete Seguro e subscrição da Apólice;

d) Falecimento, ou doença, que implique hospitalização, da pessoa encarregada da guarda de menores a cargo do Segurado aquando da realização do evento ou espetáculo.

e) Complicação médica ocorrida nos dois primeiros trimestres de gravidez que implique uma contra-indicação médica para assistir ao espetáculo ou evento;

f) Diagnóstico de doença infetocontagiosa do Segurado que envolva perigo para a saúde pública e que essa situação aconteça nos 7 (sete) dias prévios à data de realização do evento ou espetáculo;

g) Acidente ocorrido com o meio de transporte em que o Segurado viajava no trajeto para o local do evento ou espetáculo;

h) Receção de uma criança em adoção que impeça o Segurado de estar presente no evento ou espetáculo, desde que a notificação de tal circunstância tenha ocorrido em data posterior à aquisição do Bilhete Seguro e subscrição da Apólice;

i) Roubo de veículo em propriedade da Pessoa Segura, desde que ocorrido nas 48 horas anteriores à data do evento ou espetáculo e devidamente comprovado por participação policial.

j) Impedimento provocado por Furto ou Roubo do Segurado, ou qualquer ato violento contra si praticado durante o trajeto para o local do evento ou espetáculo;

k) Cancelamento de voo ou atraso de avião. Estão cobertos os atrasos na partida do voo quando este atraso ultrapasse as 12 (doze) horas. A Pessoa Segura deverá facultar ao Segurador os documentos comprovativos do atraso ou cancelamento do voo emitidos pela Companhia Aérea;

l) Ocorrência de um atentado terrorista, cataclismos naturais, guerra, risco nuclear, biológico e químico ocorrido num raio de 50 km do local do evento ou espetáculo, até 3 (três) dias antes da realização do mesmo;

m) Perturbações de ordem pública e greves que impossibilitem objetivamente a comparência no evento ou espetáculo;

n) Impossibilidade de aceder ao local do evento ou espetáculo causada por incêndio, inundações, explosão ou por ordem de autoridade competente.

o) Apresentação em exames de concursos oficiais convocados através de organismo público em data posterior à aquisição do Bilhete Seguro e subscrição da Apólice, e cuja realização coincida com a data do evento ou espetáculo;

p) A convocatória como testemunha, júri em Tribunal Civil ou Penal ou membro de uma mesa eleitoral que obrigue o Segurado a assistir em data que coincida com a data de realização do evento ou espetáculo, desde que essa convocatória tenha ocorrido em data posterior à aquisição do Bilhete Seguro e subscrição da Apólice;

q) Citação ou notificação de qualquer autoridade publica que obrigue a presença pessoal do Segurado em dia que coincida com a data de realização do evento ou espetáculo, desde que essa convocatória tenha ocorrido em data posterior à aquisição do Bilhete Seguro e subscrição da Apólice;

r) Impossibilidade do acompanhante do Segurado, em assistir ao evento ou espetáculo para o qual ambos eram detentores de bilhete válido, em virtude de um dos motivos acima descritos, desde que, tal acompanhante também seja aderente da presente Apólice.

## Artigo 2. EXCLUSÕES

### 1. Fica excluído da presente Condição Especial o seguinte:

a) Cancelamento, antecipação ou adiamento do evento ou espetáculo, bem como mudança do local da sua realização que sejam da responsabilidade da Ticketline, do organizador do evento ou espetáculo ou autoridade legalmente constituída;

b) Atraso na entrada no recinto ou no local de realização do evento ou espetáculo;

c) Obra que torne o local onde se realiza o evento ou espetáculo ou os respetivos acessos inacessíveis ou impraticáveis no todo ou em parte, salvo quando essa obra não seja do conhecimento do Tomador do Seguro no momento em que inicia a comercialização dos bilhetes;

d) Incumprimento pelo Tomador do Seguro ou pelo Pessoa Segura de normas legais ou regulamentares ou de decisões judiciais ou administrativas;

e) Adesões à presente Apólice efetuadas nas 48 horas anteriores à data prevista para a realização do espetáculo ou evento previsto no Bilhete Seguro;

f) Adesões à presente Apólice realizadas em data posterior à aquisição do Bilhete Seguro;

g) Atos ou omissões dolosos do Tomador do Seguro, do Segurado ou de pessoas por quem estes sejam civilmente responsáveis;

h) Levantamento militar ou ato de poder militar legítimo ou usurpado;

i) Incumprimento de prescrição médica;

j) Suicídio ou a sua tentativa e lesões corporais auto infligidas;

k) Qualquer sinistro cuja causa seja conhecida no momento de compra do Bilhete Seguro;

l) Sinistros que resultem, direta ou indiretamente, de dolo, negligência, culpa ou imprudência do Segurado, bem como qualquer ato fraudulento ou desonesto, ilegal ou que seja contra qualquer proibição ou norma governamental;

m) Os atos dolosos, a negligência da Pessoa Segura, assim como as lesões autoinfligidas, o suicídio ou a tentativa de suicídio;

n) Reação nuclear ou contaminação por armas nucleares ou radioatividade;

o) Infiltração, poluição, contaminação;

p) Epidemias, Pandemias, quarentena;

q) Insolvência financeira ou falha de alguma empresa de transporte, organizadora de viagens ou passeios, hotel ou qualquer outro fornecedor;

r) Hospitalização por um período inferior a 24 horas;

s) Doenças psíquicas, mentais ou depressões sem hospitalização ou que justifiquem uma hospitalização inferior a sete dias;

t) Furto, Roubo ou extravio do Bilhete Seguro;

u) A não apresentação por qualquer causa dos documentos indispensáveis em qualquer evento ou espetáculo e que sejam requisitados pelos colaboradores ou organização de eventos do Tomador, tais como Bilhete de identidade, Cartão de Cidadão, passaporte, visto, bilhetes, carta de condução e que comprovem a sua identidade;

v) Atos ou omissões da Pessoa Segura praticados sob o efeito do álcool ou de bebida alcoólica que determine grau de alcoolémia superior a 0,5 gramas por litro de sangue ou sob o efeito de estupefacientes utilizados sem ou contra as indicações de prescrição médica.



- w) Doenças epidémicas oficialmente declaradas;
- x) Acidentes resultantes da participação em apostas, concursos, competições, duelos e rixas, salvo em casos de legítima defesa própria ou alheia, de bens e pessoas;
- y) Fica excluído da cobertura de impedimentos profissionais, cessação do Contrato de Trabalho por justa causa, o despedimento por facto imputável ao trabalhador, cessação do contrato de trabalho no decurso do período experimental, a caducidade ou revogação do Contrato de Trabalho, bem como a resolução ou denúncia por iniciativa da Pessoa Segura;
- z) Mobilidade geográfica da empresa em que a Pessoa Segura trabalha, sempre que implique a mudança de domicílio da Pessoa Segura para uma distância inferior a 150 km, e que ocorra fora das datas de realização do espetáculo ou evento público e não se trate de um trabalhador por conta de outrem. Para efeitos da presente exclusão, entende-se como domicílio, o local onde a Pessoa Segura permaneça de forma permanente mais de 6 meses por ano;

2. Encontram-se ainda excluídos cancelamentos resultantes de:

- a) Hérnias de qualquer natureza;
- b) Tratamentos estéticos, exceto quando em consequência de acidentes ao abrigo das garantias contratuais;
- c) Tratamentos e estadias em casas de repouso, lares de terceira idade, termas e similares;
- d) Doenças ou lesões já existentes à data de início do contrato;
- e) Qualquer tipo de doença do foro psíquico;
- f) Partos e complicações devidas ao estado de gravidez, após decorridos os dois primeiros trimestres de gravidez de acordo com a cobertura prevista e salvo se decorrentes de acidente a coberto da garantia;
- g) Doenças resultantes dos efeitos de radioatividade;
- h) Todos os atos médicos praticados em consequência de doença ou acidente, ou agravamento no estado de saúde da Pessoa Segura que tenham sido intencionalmente provocados por esta.

Não se encontram também cobertos os sinistros resultantes de:

- a) Intervenção em atos criminosos;
- b) Intervenção em rixas, salvo em casos de legítima defesa própria ou alheia, de bens e pessoas;
- c) Tratamentos de fertilidade ou qualquer método de fecundação e suas consequências;
- d) Cirurgia ou Tratamento de emagrecimento e rejuvenescimento;
- e) Cirurgia ou Tratamento não reconhecidos oficialmente pela Ordem dos Médicos Portugueses.



### Artigo 3. LIMITES DE CAPITAL

A cobertura prevista na presente Condição Especial está sujeita ao limite máximo de reembolso de 200 €, não podendo em qualquer caso o montante da indemnização ser superior ao valor do preço de venda ao público do Bilhete Seguro.

## 3 CONDIÇÃO ESPECIAL DE ASSISTÊNCIA

### Artigo 1. COBERTURAS DE ASSISTÊNCIA

#### 1. Serviço de Táxi em Portugal

Se após o evento ou espetáculo o Segurado ficar impossibilitado de conduzir, por consumo de álcool superior ao permitido por lei, o Segurador organiza, a seu pedido, o envio de um táxi para transporte deste e das Pessoas Seguras que o acompanham, até ao limite da capacidade do seu próprio veículo e desde que nenhum dos acompanhantes reúna as condições para conduzir.

O Segurador garante o referido transporte para a residência do Segurado ou outra morada designada por este, desde que estes últimos gastos não sejam superiores aos primeiros.

A presente garantia está limitada a um transporte até 50 km por serviço, sendo válido apenas em Portugal.

Aquando do pedido de assistência, o Segurado deverá encontrar-se junto do veículo, não ficando garantidos os serviços de transporte para recuperação do veículo, bem como os serviços prestados a partir do Domicílio do Segurado.

#### 2. Assistência a crianças (Baby Sitting) em Portugal

Em caso de hospitalização da pessoa encarregue de cuidar dos



menores a cargo do Segurado, o Segurado pode optar como alternativa ao reembolso do preço do Bilhete Seguro, que o Segurador assumirá os custos com uma Baby Sitter por um período máximo de 4 (quatro) horas.

Esta garantia deverá ser acionada com antecedência mínima de 24 horas.

#### Artigo 2. EXCLUSÕES

Ficam excluídos da presente cobertura:

- a) Adesões à presente Apólice efetuadas 48 horas antes da data prevista para a realização do espetáculo ou evento previsto no Bilhete Seguro;
- b) Adesões à presente Apólice realizadas em data posterior à aquisição do Bilhete Seguro;
- c) Os custos ou reembolsos referentes a serviços que não tenham sido previamente solicitados, conforme o disposto nesta apólice.

#### Artigo 1. LIMITES DE CAPITAL

Serviço de Táxi em Portugal

*Valor Máximo Indemnizável:*

*Máximo de 50 Km*

Assistência a crianças (Baby Sitting) em Portugal

*Valor Máximo Indemnizável:*

*Máximo de 4 horas*