

# Ticketline

Cancelamento



## Informações Pré-Contratuais Cancelamento

### QUEM É O SEGURADOR DO CONTRATO?

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 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.

### QUAL O ÂMBITO DO CONTRATO E O QUE É QUE ESTÁ COBERTO?

- I. O reembolso do preço do Bilhete Seguro, caso o Segurado fique impossibilitado de comparecer ao respetivo evento ou espetáculo, por algumas das causas indicadas nos “Motivos de Cancelamento”.
- II. Assistência ao Segurado caso se verifique alguns dos eventos previstos no contrato.

### QUAIS AS PRESTAÇÕES QUE SE ENCONTRAM PREVISTAS?

#### CONDIÇÃO ESPECIAL CANCELAMENTO

##### 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. Cessação de Contrato de Trabalho por iniciativa do empregador, em data posterior à aquisição do bilhete Seguro e subscrição da Apólice. Fica excluído 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;
  - ii. Mobilidade geográfica da Pessoa Segura devido a reuniões profissionais inesperadas e que impliquem a sua deslocação para o estrangeiro;
  - iii. Deslocação 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 impliquem 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.

# Ticketline

## Cancelamento



## Informações Pré-Contratuais Cancelamento

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;

# Ticketline

Cancelamento



## Informações Pré-Contratuais Cancelamento

- 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 comparecimento 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 pública 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.

### CONDIÇÃO ESPECIAL 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 Segurado 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 de 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.

### QUAL O LIMITE DE CAPITAL SEGURO?

#### CONDIÇÃO ESPECIAL DE CANCELAMENTO

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.

# Ticketline

Cancelamento



## Informações Pré-Contratuais Cancelamento

### CONDIÇÃO ESPECIAL DE ASSISTÊNCIA À PESSOA SEGURA

**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

### O QUE ESTÁ EXCLUÍDO?

Com caráter geral a todas as coberturas e garantias da Apólice, encontram-se excluídas da Apólice, as seguintes situações:

- 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

# Ticketline

## Cancelamento



## Informações Pré-Contratuais Cancelamento

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.

Para além das exclusões acima descritas, para a Condição Especial Cancelamento, ficam igualmente excluídos os encargos ou prestações relacionadas com:

- 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 tome 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.

# Ticketline

Cancelamento



## Informações Pré-Contratuais Cancelamento

- 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;

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.

Para além das exclusões gerais acima descritas, para a Condição Especial de Assistência, ficam igualmente excluídos os encargos ou prestações relacionadas com:

- a) Adesões à presente Apólice efetuadas 48 horas antes da data prevista para a realização do espetáculo ou evento previsto no Bilhete Seguro;

# Ticketline

## Cancelamento



## Informações Pré-Contratuais Cancelamento

- 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.

### QUAL O ÂMBITO TERRITORIAL APLICÁVEL?

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

### QUAIS AS CONSEQUENCIAS DA FALTA DE PAGAMENTO DO PRÉMIO?

A cobertura dos riscos depende do prévio pagamento do Prémio.

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.

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.

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.

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

### RESOLUÇÃO

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. O disposto no número anterior é aplicável, com as necessárias adaptações, a cada um dos vínculos decorrentes da adesão ao grupo seguro. O Segurador não pode invocar a ocorrência de Sinistro como causa relevante para o efeito previsto nos números anteriores.

### DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

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.

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.

A livre resolução de contrato de seguro celebrado à distância não se aplica a seguros com prazo de duração inferior a um mês.

A resolução do contrato deve ser comunicada à Seguradora por escrito, em suporte de papel ou outro meio duradouro disponível e acessível ao Segurador.

A resolução tem efeito retroativo, podendo o Segurador ter direito ao valor do prémio calculado proporcionalmente ao período de tempo decorrido,

# Ticketline

## Cancelamento



## Informações Pré-Contratuais Cancelamento

na medida em que tenha suportado o risco até à resolução do contrato. 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.

### DEVER DE DECLARAÇÃO DO RISCO

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.

No caso de incumprimento negligente do dever estabelecido no número anterior, o Segurador pode, no prazo de três meses a contar do seu conhecimento:

- Propor a alteração do contrato; ou
- Fazer cessar o contrato, demonstrando que, em caso algum, celebra contratos para a cobertura de riscos relacionados com o facto omitido ou declarado inexatamente.

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.

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.

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.

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.

### INÍCIO E DURAÇÃO DO CONTRATO

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.

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.

### PROTEÇÃO DE DADOS

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.

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)



# Ticketline

Cancelamento



## Informações Pré-Contratuais Cancelamento

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.

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.

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.

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

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

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)

### DEVER DE INFORMAÇÃO

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.

Compete ao Tomador do Seguro provar que forneceu as informações referidas nos números anteriores. O Tomador do Seguro deve comunicar à Pessoa Segura a extinção da cobertura decorrente da cessação do contrato de seguro. A comunicação prevista no n.º anterior é feita com a antecedência de 30 dias em caso de revogação ou denúncia do contrato. Não sendo respeitada a antecedência por facto a este imputável, o Tomador do Seguro responde pelos danos a que der origem. 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. 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.

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.

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.

# Ticketline

Cancelamento



## Informações Pré-Contratuais Cancelamento

### RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ENTRE AS PARTES

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)).

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.

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.

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.

### QUAL A LEI APLICÁVEL AO CONTRATO?

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

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

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