

---

---

## CLUB MED - DOCUMENTO INFORMATIVO SOBRE ASSISTÊNCIA EM NOME DE GMS

---

---

O presente documento informativo sobre Assistência constitui os Termos e Condições Gerais acordados entre a EUROP ASSISTANCE, uma empresa regida pelo Código de Seguros francês, e o CLUB MED em nome dos seus clientes. Ele detalha o conteúdo e os limites dos serviços que a EUROP ASSISTANCE prestará aos clientes segurados do CLUB MED.

A Assistência é prestada pela EUROP ASSISTANCE, sociedade por ações com capital social de EUR 46.926.941, inscrita no Registro de Comércio e Sociedades de Nanterre sob o número 451 366 405, sociedade regida pelo Código de Seguros Francês, com sede no 1 Promenade de la Bonnette - 92230 GENNEVILLIERS. Todos os registros no CLUB MED®, seja diretamente ou por meio de agente de viagens, dão direito aos GM® de desfrutar dos serviços de assistência pessoal da EUROP ASSISTANCE.

### CLÁUSULA 1. DEFINIÇÕES

Neste documento informativo, as seguintes palavras, tanto no singular quanto no plural, desde que a primeira letra seja maiúscula, têm a seguinte definição:

- **Acidente:** qualquer lesão física resultante da ação repentina de causa externa imprevisível e alheia ao controle do Segurado, impossibilitando-o de viajar por meios próprios.
- **Segurado:** qualquer pessoa física que tenha adquirido uma Estada do Subscritor.
- **Autoridade médica:** qualquer pessoa que possua diploma médico ou cirúrgico válido no país em que o Beneficiário esteja localizado.
- **Beneficiário:** refere-se ao Segurado, bem como a qualquer pessoa que esteja junto com o Segurado no âmbito da Estada adquirida do Subscritor.
- **Necrotério:** são as instalações existentes em estabelecimentos de saúde ou aeroportos para conservar o corpo do falecido.
- **Contrato:** designa o contrato de Assistência subscrito pelo CLUB MED, em nome do seu cliente, junto à EUROP ASSISTANCE.
- **Residência** ou **Casa:** local de residência principal e habitual do Beneficiário, constante como tal na sua declaração de imposto de renda.
- **Outro País:** qualquer país fora do País de Origem do Beneficiário.
- **Evento acionador:** ocorrência de um evento durante o período coberto que acione os Serviços de Assistência definidos no Aviso de Informação.
- **Hospitalização** ou **Internação:** qualquer internação de um Segurado ou Beneficiário em um centro hospitalar (hospital ou clínica) comprovada por formulário de internação preenchido por médico, decorrente de doença ou acidente e exigindo pelo menos uma diária no estabelecimento.

- **Doença:** é o quadro patológico diagnosticado por uma autoridade médica que impede estritamente a saída do domicílio e a necessidade de cuidados médicos e a suspensão total de qualquer atividade profissional.
- **País de Origem do Beneficiário:** país onde se encontra a Residência do Beneficiário.
- **Familiar:** cônjuge, companheiro/companheira que vive sob o mesmo teto do Beneficiário, filho/filha, irmão/irmã, pai, mãe, sogro/sogra (especificamente os pais do cônjuge do Beneficiário), neto/neta ou avô/avó.
- **Serviços de Assistência:** serviços de assistência descritos no documento Informativo, nos termos, condições e limites aqui contidos.
- **Estada:** viagem do Segurado e reservada por ele junto ao Subscritor, cujas datas, destino e custo constam no formulário de inscrição da viagem. A duração da Estada em Outro País não pode exceder 90 dias consecutivos.

## **CLÁUSULA 2. REGRAS A SEGUIR PARA ASSISTÊNCIA**

Para permitir que a EUROP ASSISTANCE tome medidas, são necessárias as seguintes ações:

- Para entrar em contato com a EUROP ASSISTANCE imediatamente:

Telefone: - da França: 01.41.85.84.86

- de Outro País: +33.1.41.85.84.86

Fax: - da França: 01.41.85.85.71

- de Outro País: +33.1.41.85.85.71

- Obter a aprovação prévia da EUROP ASSISTANCE antes de tomar qualquer iniciativa ou se comprometer com qualquer despesa,
- Fornecer todos os elementos relativos ao contrato subscrito,
- Cumprir as soluções recomendadas pela EUROP ASSISTANCE,
- Fornecer todos os comprovantes das despesas para as quais é pedido o reembolso.

Em caso de falsas declarações, a EUROP ASSISTANCE se reserva o direito de tomar todas as medidas relativas às suas obrigações nos termos dos contratos em curso e, se for o caso, de recusar o reembolso ou de proceder à cobrança das despesas em que tenha incorrido.

### CLÁUSULA 3. COBERTURA GEOGRÁFICA

O seguro cobre os países incluídos na viagem reservada, **exceto os países listados na cláusula de Sanções Internacionais abaixo.**

#### 3.1. SANÇÕES INTERNACIONAIS

A EUROP ASSISTANCE não dará cobertura, não pagará pelos serviços e não fornecerá quaisquer serviços descritos no presente, se isso puder expô-la a sanções, proibições ou restrições internacionais, conforme definido pela Organização das Nações Unidas, a União Europeia ou os Estados Unidos da América. Mais informações disponíveis em <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaitre/informations-reglementaires-internationale>

Como tal, e combinado com quaisquer outras exclusões territoriais definidas no presente, os serviços não são prestados nos seguintes países e territórios: **Coreia do Norte, Síria, Crimeia, Irã e Venezuela.**

Para pessoas americanas que viajam a Cuba, a prestação de serviços de assistência e o pagamento de serviços estão sujeitos à prova de que a viagem para Cuba está em conformidade com a legislação dos Estados Unidos. Considera-se pessoas americanas todas as pessoas, independentemente de sua localização, que sejam cidadãos dos EUA ou que normalmente residam nos Estados Unidos (incluindo titulares de visto permanente - *green card*), bem como qualquer empresa de capital, firma, organização sem fins lucrativos ou qualquer outra, sejam elas formadas ou que desenvolvam atividades detidas ou controladas por essas pessoas.

### CLÁUSULA 4. DURAÇÃO DA COBERTURA

Os Serviços de Assistência Pessoal entram em vigor na data de saída para a Estada e terminam na data de regresso prevista, com duração máxima de 90 dias.

Os serviços de Assessoria entram em vigor no dia da assinatura do Contrato de modo que os Beneficiários possam usufruir deles antes da data de saída.

A validade do documento informativo está sujeita à validade do Contrato celebrado entre a EUROP ASSISTANCE e o CLUB MED.

### CLÁUSULA 5. PASSAGENS

No caso de o transporte ser organizado e pago nos termos deste Documento Informativo, o Beneficiário se compromete a reservar o direito de utilização das passagens que possuir para utilização pela EUROP ASSISTANCE. Do mesmo modo, ele se compromete a restituir à EUROP ASSISTANCE os valores obtidos do reembolso pelo emissor da passagem.

**CLÁUSULA 6. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

<b>COBERTURA</b>	<b>VALOR INCLUINDO IVA* por Beneficiário</b>
<input checked="" type="checkbox"/> ASSISTÊNCIA DA EUROP ASSISTANCE	
<b>ASSISTÊNCIA PESSOAL</b>	
Transporte médico	Custos reais
Volta dos acompanhantes	Passagens de volta de familiares ou 1 acompanhante segurado (GM)
Presença na hospitalização	Passagem de ida e volta para um Familiar do Beneficiário  Custos de diária de hotel até EUR 80 / 10 diárias
Acomodação de um acompanhante	Custos de diária de hotel até EUR 80 e EUR 150 (incluindo impostos), para familiares / 10 diárias no máximo
Custos telefônicos	EUR 75
Custos de Estada prolongada em caso de confinamento por COVID 19, em outro hotel, de acordo com as exigências das autoridades locais. A estada prolongada não é válida para os villages.	Custos de diária de hotel EUR 80 e EUR 150, (incluindo impostos), para a família / 10 diárias no máximo
Acompanhamento de crianças	Passagem de ida e volta
Retorno antecipado em caso de internação por morte de um familiar	Passagem de volta do Beneficiário + 2 Segurados
Volta antecipada em caso de incidente na Residência	Passagem de volta
<b>DESPESAS MÉDICAS</b>	
Reembolso de despesas médicas incorridas em Outro País	Até EUR 75.000

Limite de despesas odontológicas	EUR 160
Adiantamento de despesas de hospitalização	EUR 75.000
<b>Em todos os casos, adicional de EUR 50 por Beneficiário e por evento</b>	
<b>ASSISTÊNCIA EM CASO DE MORTE</b>	
Transporte em caso de morte	Despesas reais
Custos de caixão	EUR 1.500
limitados aos custos	EUR 750 no máximo
<b>ASSISTÊNCIA NA VIAGEM</b>	
Envio de medicamentos	Despesas de envio
Adiantamento de fiança criminal em Outro País.	EUR 15.000
Cobertura de honorários advocatícios em Outro País	EUR 3.000
Envio de mensagens urgentes	
Informações de viagem	

\* taxa definida pela legislação aplicável

## **6.1. ASSISTÊNCIA PESSOAL**

### **6.1.1 Transporte**

Quando o Beneficiário adoece ou sofre uma lesão durante uma Estada em um dos países cobertos pelo presente: os médicos da EUROP ASSISTANCE entram em contato com o médico local que examinou o Beneficiário em decorrência de doença ou acidente.

Os médicos da EUROP ASSISTANCE recolhem, junto ao médico local e, eventualmente, ao clínico geral, todas as informações necessárias para tomar uma decisão no interesse médico do Beneficiário.

As informações recolhidas, após decisão dos médicos da EUROP ASSISTANCE, permitem, exclusivamente de acordo com as exigências médicas, iniciar e organizar o regresso do Beneficiário ao seu domicílio, ou o seu transporte, se for o caso, sob vigilância médica, para um hospital adequado próximo ao domicílio em veículo médico leve, ambulância, trem-leito, trem de 1ª classe (leito ou assento), aeronave comercial ou aeronave médica.

Em alguns casos, a segurança do Beneficiário pode exigir transporte inicial para uma casa de saúde próxima antes de considerar o retorno para um hospital próximo de sua residência.

O Departamento Médico da EUROP ASSISTANCE pode reservar uma vaga no estabelecimento onde está prevista a internação.

Ao decidir o transporte, a opção do meio de transporte e a escolha do eventual local de hospitalização, são considerados apenas os interesses médicos do Beneficiário e o cumprimento dos regulamentos sanitários em vigor.

As informações fornecidas pelos médicos locais ou pelo clínico geral habitual e que pode ser indispensável, ajuda a EUROP ASSISTANCE a tomar a decisão mais adequada.

Neste contexto, fica expressamente acordado que a decisão final no interesse médico do Beneficiário, será tomada pelos médicos da EUROP ASSISTANCE de forma a evitar qualquer conflito de autoridade médica.

Além disso, caso o Beneficiário se recuse a aceitar a decisão considerada melhor pelos médicos da EUROP ASSISTANCE, ele exime expressamente a EUROP ASSISTANCE de qualquer responsabilidade, particularmente se regressar por meios próprios ou se o seu estado de saúde se agravar.

### **6.1.2 Volta dos acompanhantes**

Em caso de repatriação de um Beneficiário por nós, a EUROP ASSISTANCE organizará e custeará o transporte dos familiares do Beneficiário ou de um acompanhante que viaje com o Beneficiário de trem na 1ª classe ou de avião na classe econômica.

Este transporte será feito com ou sem o Beneficiário.

### **6.1.3 Volta antecipada**

#### **6.1.3.1 Volta antecipada em caso de internação de um Familiar**

Durante sua Estada, o Beneficiário é informado de grave e imprevista internação de familiar. Para que o Beneficiário possa viajar até o leito da pessoa internada no seu País de Origem, a EUROP ASSISTANCE organizará e custeará a passagem de volta ao seu País de Origem, bem como de 2 Segurados que viajem com ele, seja de trem em 1ª classe ou de avião em classe econômica.

Em caso de não envio dos comprovantes (documentos de internação, comprovante de parentesco) no prazo máximo de 30 dias, a EUROP ASSISTANCE se reserva o direito de cobrar a totalidade dos custos do serviço.

#### **6.1.3.2 Volta antecipada em caso de internação por morte de um familiar**

Durante sua Estada, o Beneficiário é informado do falecimento de familiar se seu País de Origem.

Para que o Beneficiário possa viajar para assistir ao enterro do defunto no seu País de Origem, a EUROP ASSISTANCE organizará e custeará a passagem de volta ao seu País de Origem, bem como de 2 Segurados que viajem com ele, seja de trem em 1ª classe ou de avião em classe econômica, desde que o Beneficiário envie documentos comprovando seu parentesco.

Em caso de não envio dos comprovantes (atestado de óbito, comprovante de parentesco) no prazo máximo de 30 dias, a EUROP ASSISTANCE se reserva o direito de cobrar do Beneficiário a totalidade dos custos do serviço.

**Este serviço é prestado se a data do enterro for anterior à data inicialmente prevista para a volta do Beneficiário.**

#### 6.1.3.3. Volta antecipada em caso de incidente na Residência

Durante sua Estada, o Beneficiário é informado de sinistro (danos causados por água, incêndio, desastre natural, roubo) em seu domicílio. Se a sua presença no local for imprescindível para o cumprimento das formalidades administrativas, a EUROP ASSISTANCE organizará e custeará a viagem de volta em trem de 1ª classe ou de avião em classe econômica, desde que o Beneficiário envie comprovantes do sinistro no seu domicílio.

Em caso de não envio dos comprovantes (sinistro, laudo de avaliação, cópia do pedido de indenização, etc.) no prazo máximo de 30 dias, a EUROP ASSISTANCE se reserva o direito de faturar ao Beneficiário os valores pagos por esta cobertura.

#### 6.1.4 Presença na hospitalização

Se o Beneficiário for internado e se o seu estado de saúde impedir que seja transportado antes de 7 dias, a EUROP ASSISTANCE organizará e pagará a viagem de ida e volta de um familiar, seja de trem em 1ª classe ou de avião em classe econômica, do País de Origem do Beneficiário até o seu leito. A EUROP ASSISTANCE também pagará despesas de hotel (quarto e café da manhã) **até EUR 80 por dia (incluindo impostos) até o limite de 10 diárias.**

**Os custos de refeições não estão incluídos.**

#### 6.1.5 Acomodação de um acompanhante

Se o Beneficiário for internado em decorrência de um evento coberto, a EUROP ASSISTANCE arcará com os custos do hotel (quarto + café da manhã) para um ou vários acompanhantes até o limite máximo de:

- EUR 80 por dia (incluindo impostos) para um único acompanhante limitado a 10 dias por evento.

- EUR 150 por dia (incluindo impostos) para Familiares limitado a 10 dias por evento.

#### **6.1.6 Custos telefônicos**

Em caso de Acidente, a EUROP ASSISTANCE participará até EUR 75 (incluindo impostos) por evento nos custos telefônicos do Beneficiário e/ou acompanhante entre o local da Estada e o hospital.

#### **6.1.7 Custos de Estada prolongada**

O estado de saúde do Beneficiário não justifica o seu transporte conforme definido no artigo 6.1.1 "Transporte", mas motivos médicos aprovados pelos médicos da EUROP ASSISTANCE os impedem de fazer a viagem de volta para casa na data inicialmente prevista, a EUROP ASSISTANCE organizará e pagará as despesas da Estada prolongada do Beneficiário no hotel (quarto e café da manhã) e as dos seus familiares ou de um máximo de 2 acompanhantes que também sejam Beneficiários até o valor máximo de:

- EUR 80 por dia (incluindo impostos) para o Beneficiário, limitado a 10 dias por evento.

- EUR 150 por dia (incluindo impostos) para Familiares, limitado a 10 dias por evento.

- Sendo certo que, as diárias adicionais não serão válidas para o Village em que o GM estiver hospedado, e sim em outro hotel, conforme as exigências das autoridades locais.

**Esta cobertura não pode ser combinada com a cobertura “Presença na hospitalização”.**

#### **6.1.8 Acompanhamento de crianças**

O Beneficiário está doente ou com lesão durante uma viagem a um dos países cobertos por este acordo, e seu estado de saúde o impede de cuidar de crianças menores de 15 anos que viajam com ele: a EUROP ASSISTANCE organizará e pagará a viagem de ida e volta de trem em 1ª classe ou de avião em classe econômica do seu País de Origem de uma pessoa de sua escolha (incluindo funcionário do CLUB MED no village) ou de uma das nossas babás para levar as crianças de volta para casa de trem na 1ª classe ou de avião na classe econômica.

**As passagens das crianças são pagas pela família.**

#### **6.1.9 Reembolso de despesas médicas adicionais**

O Beneficiário adoece ou sofre uma lesão fora de seu País de Origem em um dos países cobertos pelo documento informativo: a EUROP ASSISTANCE **reembolsará até EUR 75.000 (incluindo impostos)** para cobrir as despesas médicas incorridas no exterior e



remanescentes pelo Beneficiário após reembolso pela Seguridade Social, seguro de saúde privado e/ou qualquer outra entidade de previdência.

Um adicional de EUR 50 (incluindo impostos) por evento se aplica em todos os casos.

As despesas odontológicas são reembolsadas nas mesmas condições com um limite de EUR 160 (incluindo impostos).

Para esses fins, o Beneficiário ou os seus Beneficiários se comprometem a cumprir todas as formalidades necessárias para obter o reembolso destas despesas das organizações em questão quando do seu regresso ao seu País de Origem.

A EUROP ASSISTANCE procederá ao reembolso conforme acima definido, desde que o Beneficiário ou os seus Beneficiários nos enviem os seguintes documentos:

- extratos originais da seguridade social e/ou extratos do seguro saúde comprovando os reembolsos obtidos,
- fotocópias das faturas de assistência médica que comprovam as despesas.

Tipos de despesas de assistência médica com direito a reembolsos adicionais:

- honorários médicos,
- custo da medicação prescrita por um médico,
- custos de ambulância prescrita por um médico para transporte local,
- custos de hospitalização se os médicos da EUROP ASSISTANCE considerarem que o Beneficiário não pode ser transportado, após terem levantado informações junto ao médico local. O reembolso destas despesas de hospitalização adicionais cessa no dia em que a EUROP ASSISTANCE puder efetuar o transporte,
- emergência dentária.

**6.1.10 Adiantamento de despesas de hospitalização**

O Beneficiário adoece ou sofre uma lesão durante uma Estada fora de seu País de Origem em um dos países cobertos pelo presente Documento Informativo: enquanto estiver hospitalizado nesse país, a EUROP ASSISTANCE pode adiantar as despesas de hospitalização até EUR 75.000 (incluindo impostos), sujeito a todas as seguintes condições:

- para cuidados prescritos em acordo com nossos médicos,
- desde que os médicos considerarem que o Beneficiário não pode ser transportado, após terem levantado informações junto ao médico local.

Não serão concedidos adiantamentos a partir do dia em que a EUROP ASSISTANCE estiver em condições de efetuar o transporte.

Em todos os casos, o Beneficiário se compromete a reembolsar à EUROP ASSISTANCE o adiantamento dentro de 30 dias após o recebimento da fatura. Esta obrigação se aplica mesmo que o Beneficiário tenha realizado os procedimentos de reembolso listados na cláusula 6.1.9.

Evidentemente, uma vez concluídos esses procedimentos, a EUROP ASSISTANCE pagará a diferença entre o valor do adiantamento reembolsado pelo Beneficiário e o valor recuperado da seguridade social e/ou da entidade previdenciária nas condições e até aos valores definidos na cláusula 6.1.9, desde que o Beneficiário ou seus Beneficiários enviem à EUROP ASSISTANCE os documentos listados na cláusula 6.1.9.

#### **6.1.11. Transporte em caso de falecimento**

O Beneficiário morre durante sua Estada em um dos países cobertos pelo documento informativo: A EUROP ASSISTANCE organizará e custeará o transporte do cadáver até o local do enterro no seu País de Origem.

A EUROP ASSISTANCE arcará também com todos os custos exigidos para a preparação e detalhes específicos de transporte (incluindo o armazenamento do caixão no Necrotério **até EUR 750**).

Além disso, a EUROP ASSISTANCE participará nos custos do caixão **até o máximo de EUR 1.500 (incluindo impostos)**.

**As demais despesas (em particular a cerimônia, o transporte local, o sepultamento) ficam por conta da família.**

#### **6.1.12. Envio de medicamentos**

No local, o Beneficiário não consegue obter medicamentos essenciais para a continuação de um tratamento em andamento: a EUROP ASSISTANCE procurará e enviará este medicamento para o local da sua Estada de acordo com as normas legais locais e francesas.

A EUROP ASSISTANCE pagará os custos de envio. **Os demais custos (preço de compra do medicamento, impostos alfandegários, etc.) são por conta do Beneficiário.**

#### **6.1.13. Adiantamento de fiança criminal (apenas em Outro País)**

Se o Beneficiário estiver sujeito a um processo jurídico em decorrência de um acidente de trânsito (excluindo todas as outras causas) de que seja réu, a EUROP ASSISTANCE adiantará a fiança penal **até o máximo de EUR 15.000 (incluindo impostos)**. O Beneficiário se compromete a reembolsar à EUROP ASSISTANCE este adiantamento no prazo de 30 dias a contar do recebimento da fatura ou assim que a fiança lhe seja devolvida pelas autoridades se ocorrer antes. Este serviço não cobre as consequências jurídicas em seu País de Origem decorrentes de acidente de trânsito em Outro País.

#### **6.1.14. Cobertura de honorários advocatícios (somente em Outro País)**

Se o Beneficiário estiver sujeito a um processo jurídico em decorrência de um acidente de trânsito (**excluindo todas as outras causas**) de que seja réu, a EUROP ASSISTANCE pagará os honorários advocatícios locais **até EUR 3.000 euros, (incluindo impostos), desde que as**

**alegadas ações não estejam sujeitas a uma sentença criminal conforme a legislação do país.**

Este serviço não cobre as consequências jurídicas no País de Origem do Beneficiário decorrentes de acidente de trânsito em Outro País. **Os eventos relacionados com a atividade profissional estão excluídos da aplicação deste Serviço.**

## **6.2. ASSESSORIA TURÍSTICA / ENCAMINHAMENTO DE MENSAGENS**

### **6.2.1 Informações de viagem**

Por telefone, a EUROP ASSISTANCE colocará o Beneficiário em contato com uma pessoa qualificada para responder a todas as suas questões sobre os aspectos regulamentares e práticos da sua viagem:

- Os cuidados médicos a tomar antes de viajar (vacinas, medicamentos, etc.)
- Condições de viagem (possibilidades de transporte, etc.)
- Condições de vida locais (temperatura, clima, alimentação, etc.)

A equipe consultiva pode ser contatada das 9h às 18h, todos os dias, exceto domingos e feriados nacionais.

### **6.2.2 Envio de mensagens urgentes**

Se, durante a Estada, o Beneficiário não conseguir contactar uma pessoa, a EUROP ASSISTANCE entregará a mensagem na data e hora selecionada pelo Beneficiário desde que previamente comunicado por telefone no seguinte número:

- 01.41.85.81.13. (+33.1.41.85.81.13. de Outro País)

O Beneficiário também pode utilizar este número para deixar um recado à pessoa da sua escolha, que poderá ouvi-lo mediante ligação.

## **CLÁUSULA 7. EXCLUSÕES**

**A EUROP ASSISTANCE nunca poderá ser substituta de organizações locais de serviços de emergência. Estão excluídas ou não podem ter direito à cobertura:**

- **consequências da quarentena e/ou medidas restritivas da liberdade de circulação decididas por uma autoridade competente que possa afetar o Beneficiário antes ou durante a sua Estada,**
- **Estadas em países, regiões ou áreas para as quais a viagem é formalmente desaconselhada pelas autoridades governamentais no País de residência do Beneficiário,**
- **consequências de ações deliberadas do Beneficiário ou as consequências de atos fraudulentos, tentativas de suicídio ou suicídio,**
- **uso de medicamentos, drogas, entorpecentes e produtos assimilados não disponíveis mediante receita médica, bem como o abuso de álcool,**
- **condições de saúde pré-existentes e/ou doenças e/ou lesões que foram diagnosticadas**

e/ou tratadas por hospitalização contínua, internação diurna ou internação ambulatorial durante os 3 meses anteriores a qualquer solicitação, mesmo que o evento decorra de aparecimento ou deterioração da referida condição,

- custos incorridos sem a autorização da EUROP ASSISTANCE, ou não especificamente aqui definidos,
- despesas não comprovadas por documentos originais,
- reivindicações ocorridas em países excluídos do presente Contrato ou fora do período de validade do Contrato, e especialmente além da duração da Estada planejada em Outro País,
- consequências de incidentes ocorridos durante eventos, corridas ou competições esportivas motorizadas (ou treinos), sujeito a autorização prévia das autoridades públicas nos termos dos regulamentos aplicáveis se participar como competidor, ou durante as provas em circuitos sujeitos à aprovação prévia das autoridades públicas, mesmo se você estiver usando seu próprio veículo,
- viagens realizadas com o objetivo de obter diagnóstico e/ou tratamento médico, ou cirurgia plástica, suas consequências e custos decorrentes,
- organização e pagamento do transporte definido na cláusula “Transporte/repatriamento” para doenças benignas que possam ser tratadas no local e que não impeçam o Segurado/Beneficiário de continuar a viagem,
- pedidos de assistência relacionados à procriação ou abortos medicamente assistidos, suas consequências e os custos resultantes,
- pedidos de indenização relativos à procriação ou gravidez substituta, suas consequências e os custos resultantes,
- dispositivos médicos e próteses (dentais, auditivas, médicas),
- tratamentos em spa, suas consequências e custos resultantes,
- despesas médicas incorridas no País de residência do Beneficiário,
- internações programadas, suas consequências e custos resultantes,
- custos oftalmológicos (óculos e lentes de contato, por exemplo),
- vacinas e custos de vacinação,
- exames médicos, suas consequências e custos associados,
- cirurgia plástica, bem como suas possíveis consequências e os custos decorrentes,
- Estadas em casa de repouso, suas consequências e custos resultantes,
- reabilitação, fisioterapia, quiroprática, suas consequências e custos resultantes, serviços médicos ou paramédicos e compra de produtos de natureza terapêutica não reconhecida pela legislação francesa, bem como os custos associados,
- avaliações de saúde para fins de triagem preventiva, tratamentos regulares ou análises,

suas consequências e os custos resultantes,

- organização de operações de busca e salvamento de pessoas em montanha ou no mar,
- organização de busca e resgate de pessoas no deserto, bem como os custos correspondentes,
- despesas com excesso de bagagem durante o transporte aéreo e despesas com transporte de bagagem quando não puder ser transportada com o Beneficiário,
- custos de cancelamento de viagem,
- despesas de restaurante,
- impostos alfandegários.

#### **CLÁUSULA 8. CASOS DE RENÚNCIA DE RESPONSABILIDADE E DE FORÇA MAIOR**

A EUROP ASSISTANCE nunca poderá ser substituta das organizações locais em casos de emergência.

As exclusões gerais do Contrato são aquelas comuns a todas as coberturas de Assistência descritas no presente. Estão excluídos:

- guerras civis ou internacionais, revoltas, insurreições populares,
- participação deliberada de um Segurado/Beneficiário em revoltas, greves, brigas ou investidas e agressão,
- consequências da desintegração de um núcleo atômico ou qualquer radiação de uma fonte de energia radioativa,
- salvo dispensa, terremoto, erupção vulcânica, maremoto, inundação ou desastre natural, exceto no âmbito da Lei francesa N° 82-600 de 13 de julho de 1982, que cobre a indenização das vítimas de desastres naturais (para cobertura de seguro),
- consequências do uso de medicamentos, drogas, entorpecentes e produtos assemelhados não prescritos por médico e abuso de álcool,
- qualquer ato deliberado do Beneficiário que possa desencadear a cobertura nos termos do presente Contrato.

Os transportadores de passageiros (em particular as companhias aéreas) podem aplicar restrições a pessoas que sofrem de certas patologias ou a mulheres grávidas. Essas restrições podem ser aplicadas até o início do transporte e podem ser alteradas sem aviso prévio (portanto, para companhias aéreas: exame médico, atestado médico, etc.).

**Consequentemente, essas pessoas só serão repatriadas na condição de o transportador não recusar o transporte e, claro, na condição de não haver parecer médico desfavorável conforme definido e de acordo com os procedimentos na cláusula "Transporte/repatriação" no que diz respeito à saúde do Segurado ou do nascituro.**

#### **CLÁUSULA 9. SUB-ROGAÇÃO**

A EUROP ASSISTANCE está sub-rogada nos direitos e procedimentos do Beneficiário até à indenização por ela paga e pelos serviços prestados, contra qualquer pessoa responsável pelos fatos que originaram a sua intervenção. Se os serviços prestados nos termos do contrato forem, total ou parcialmente, cobertos por outra empresa ou instituição, a EUROP ASSISTANCE fica sub-rogada nos direitos e procedimentos do Beneficiário contra essa empresa ou instituição.

#### **CLÁUSULA 10. PRAZO DE PRESCRIÇÃO**

**Em conformidade com o artigo L 114-1 do Código de Seguros francês:**

“Todos os processos decorrentes de um contrato de seguro prescrevem 2 anos a contar da data do evento inicial.

No entanto, este prazo só se aplica:

1. Em caso de não divulgação, omissão, declarações falsas ou incorretas sobre o risco, desde a data em que a Seguradora o descobriu;
2. Em caso de reclamação, a partir da data em que os interessados tomaram conhecimento da situação, se puderem provar que não tinham conhecimento até então.

Quando a causa do processo pelo Segurado contra a seguradora for uma reclamação de terceiro, o prazo de prescrição só corre a partir da data em que o terceiro intentou o processo judicial contra o Segurado ou foi por este indenizado”.

**Em conformidade com o artigo L 114-2 do Código de Seguros francês:**

“O prazo de prescrição é interrompido por qualquer das causas normais de interrupção e pela nomeação de peritos na sequência de uma reclamação. A interrupção do prazo de prescrição do processo pode, entre outras coisas, resultar do envio de carta registrada com aviso de recebimento enviada pela seguradora ao Segurado relativa ao processo de pagamento do prêmio, e pelo Segurado à seguradora que cobre o pagamento da compensação”.

As causas ordinárias da interrupção da prescrição são definidas nos artigos 2240 a 2246 do Código Civil francês: o reconhecimento pelo devedor do direito contra o qual reclamava o prazo de prescrição (artigo 2240 do Código Civil francês), processos judiciais (artigos 2241 a 2243 do Código Civil francês), execução forçada (artigos 2244 a 2246 do Código Civil francês).



**Em conformidade com o artigo L 114-3 do Código de Seguros francês:**

“Por renúncia ao artigo 2254 do Código Civil francês, as partes do contrato de seguro não podem, mesmo de comum acordo, alterar a duração do prazo de prescrição, nem adicionar cláusulas para suspendê-lo ou interrompê-lo.”

**CLÁUSULA 11. RECLAMAÇÕES**

A EUROP ASSISTANCE elege domicílio no endereço da sua sede.

Em caso de reclamação ou litígio, os Beneficiários podem entrar em contato com o Serviço Réclamations Clients da EUROP ASSISTANCE - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex - FRANÇA

Se o prazo de processamento for superior a 10 dias úteis, uma carta informando sobre o atraso lhe será enviada dentro desse período. Uma resposta por escrito será enviada no prazo máximo de 2 meses a partir da data em que a reclamação inicial foi recebida.

Se a discordância persistir após o processamento de sua solicitação pelo nosso Departamento de Feedback do Cliente, o Beneficiário pode se dirigir ao Ombudsman por escrito ou e-mail:

**La Médiation de l'Assurance**

**TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09**

**FRANÇA**

<http://www.mediation-assurance.org/>

O Beneficiário tem o direito de iniciar o processo na jurisdição competente a qualquer momento.

**CLÁUSULA 12. AUTORIDADE DE CONTROLE**

A autoridade de controle é a “Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution” - A.C.P.R. - 4 place de Budapest - CS 92459– 75436 Paris 09 Cedex – França.

**CLÁUSULA 13. DADOS PESSOAIS**

A EUROP ASSISTANCE, atuando como controlador de dados, efetua o processamento dos dados pessoais do Beneficiário para:

- gerenciar solicitações de assistência e seguro;
- organizar pesquisas de satisfação de clientes com os Beneficiários que tenham usado seus Serviços de Assistência e seguros;
- elaborar estatísticas de vendas e estudos atuariais;

- examinar, aceitar, verificar e monitorar o risco;
- gerenciar litígios potenciais e implementar medidas legais;
- implementar funções de fiscalização no contexto de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, medidas de congelamento de bens, luta contra o financiamento do terrorismo e sanções financeiras, incluindo o desencadeamento de alertas e declarações de suspeita;
- implementar medidas contra fraude em seguros;
- gerenciar a gravação de conversas telefônicas com funcionários da EUROP ASSISTANCE ou dos seus subcontratados, para efeitos de treinamento e avaliação de funcionários e melhoria da qualidade do serviço, bem como para gestão de eventuais conflitos.

O Beneficiário é informado e aceita que os seus dados pessoais sejam tratados para esses fins específicos. Este processamento é realizado nos termos do contrato.

A coleta dos dados é obrigatória. Se esses dados não forem comunicados, será mais difícil, ou mesmo impossível, gerenciar os pedidos de seguro ou assistência do Beneficiário.

Para tanto, o Beneficiário é informado de que os seus dados pessoais se destinam à utilização da EUROP ASSISTANCE como controlador de dados, seus subcontratados, filiais e agentes.

Para cumprir seus deveres legais e regulamentares, a EUROP ASSISTANCE pode comunicar os dados às autoridades administrativas ou judiciais legalmente autorizadas.

Os dados pessoais dos Beneficiários são mantidos por um período variável dependendo da utilização (6 meses para gravações telefônicas, 10 anos para tratamento de dados médico, 5 anos para outros processamentos), acrescidos dos períodos de retenção obrigatórios para fins contábeis e legais do prazo de prescrição.

Os Beneficiários são informados e aceitam que os seus dados pessoais sejam comunicados a destinatários em outros países fora da União Europeia com proteção equivalente. As transferências de dados para esses outros países são regidas por:

- um acordo de fluxo transfronteiriço elaborado em conformidade com as cláusulas contratuais padrão do gerenciador para o subcontratante emitidas pela União Europeia e atualmente aplicáveis;
- contratos de subscrição de entidades da EUROP ASSISTANCE a condições internas conformes com a recomendação 1/2007 do grupo de trabalho do artigo 29.º sobre o pedido normal de aprovação de regras societárias vinculativas à transmissão de dados pessoais;
- um acordo de fluxo transfronteiriço elaborado em conformidade com o Privacy Shield atualmente aplicável para transferências de dados para os Estados Unidos.

Os Beneficiários podem solicitar uma cópia das garantias apropriadas para a transferência de dados de um ou outro dos endereços indicados a seguir.

Esses fluxos têm como objetivo administrar as solicitações de assistência e seguros. As seguintes categorias de dados são cobertas:

- dados relacionados à identidade (em particular: sobrenome, nomes, sexo, idade, data de nascimento, número de telefone, endereço de e-mail) e dados relacionados à privacidade (em particular: situação familiar, número de filhos),
- dados de localização,
- dados de saúde, incluindo o número de seguridade social (NIR).

Os Beneficiários, enquanto pessoas afetadas pelo processamento, são informados de que têm o direito de acesso, correção, eliminação e portabilidade dos seus dados, bem como o direito de limitar o seu processamento. Eles também têm o direito de se opor. Os

Beneficiários têm o direito de retirar seu consentimento a qualquer momento, sem afetar a legalidade do processamento com base no consentimento anterior à retirada. Além disso, eles têm o direito de fornecer diretrizes específicas e gerais sobre a preservação, a eliminação e a comunicação de seus dados post mortem.

**Os Beneficiários podem exercer os seus direitos contactando o Gerente de Proteção de Dados por carta acompanhada da fotocópia de um documento de identidade assinado para um dos seguintes endereços:**

- por e-mail: [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr),

- ou por correio: EUROPE ASSISTANCE – A l’attention du Délégué à la protection des données – 1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers - França.

Por fim, os Beneficiários são informados de que têm o direito de registrar uma queixa junto à Commission Nationale Informatique et Libertés (Comissão Nacional de Informática e Liberdade).

#### **CLÁUSULA 14. DIREITO DO CONSUMIDOR DE RECUSAR LIGAÇÕES DE TELEMARKETING**

A EUROPE ASSISTANCE FRANCE, pelo presente, informa aos Beneficiários, em cumprimento à Lei francesa nº 2014-344 de 17 de março de 2014, que caso não desejem ser objeto de prospecção de vendas por telefone por profissional com o qual não tenham relação contratual pré-existente, podem se inscrever gratuitamente no cadastro de pessoas que rejeitam a prospecção por telefone, enviando uma carta ou e-mail para: SOCIÉTÉ OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas - Siret 10.000 TROYES – FRANÇA.

[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)