

# Documento de informação sobre produtos de seguro: Vida Completa



Companhia: MetLife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal.

Produto: Vida Completa – Cobertura Viagem

**Não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual completa facultada noutros documentos.**

Este Documento de Informação resume as principais Coberturas Viagem do seu seguro; nas Condições Especiais encontrará toda a informação detalhada.

## Qual é o tipo de seguro?

Seguro do Ramo Vida com coberturas adicionais de Assistência que pretendem proteger o cliente na sua viagem.



### Que riscos são segurados?

#### Opção Base

- ✓ Pagamento de despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização no Estrangeiro

#### Opção Plus

- ✓ Pagamento de despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização no Estrangeiro
- ✓ Perda, Dano, ou Roubo de Bagagem
- ✓ Repatriamento ou transporte sanitário de feridos ou doentes e vigilância médica
- ✓ Repatriamento ou Transporte após morte da Pessoa Segura

#### Opção Premium

- ✓ Pagamento de despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização no Estrangeiro
- ✓ Perda, Dano, ou Roubo de Bagagem
- ✓ Repatriamento ou transporte sanitário de feridos ou doentes e vigilância médica
- ✓ Repatriamento ou Transporte após morte da Pessoa Segura
- ✓ Consulta Médica Online
- ✓ Acompanhamento da Pessoa Segura hospitalizada
- ✓ Prolongamento de estadia em hotel
- ✓ Cancelamento Antecipado de Viagem
- ✓ Interrupção de Viagem
- ✓ Regresso antecipado da Pessoa Segura
- ✓ Transporte ou repatriamento das restantes Pessoas Seguras



### Que riscos não são segurados?

Apresentamos, em seguida, algumas das exclusões deste produto, sendo que poderá consultar, em detalhe, todas as exclusões nas Condições Gerais e Particulares:

- ✗ Sinistro causado dolosamente pelo Tomador de Seguro;
- ✗ Acontecimentos não participados ao Segurador no momento imediato em que ocorreram, salvo em casos de força maior ou impossibilidade material demonstrada;
- ✗ Atrasos ou negligência imputáveis à Pessoa Segura no recurso à assistência médica;
- ✗ Intervenções cirúrgicas não urgentes;
- ✗ Repatriamento em avião sanitário fora da Europa;
- ✗ Os sinistros que tenham ocorrido em data anterior à contratação da Apólice, ainda que as suas consequências se tenham prolongado ou manifestado após essa data, bem como os sinistros ocorridos fora do período de vigência ou cobertura da Apólice;
- ✗ Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização em Portugal, exceto se resultar expressamente o contrário da respetiva cobertura;
- ✗ Bagagem que não respeite os requisitos estipulados



## Há alguma restrição da cobertura?

! Ter, à data de celebração do contrato, pelo menos 16 anos e no máximo 80 anos;

Cobertura	Valor máximo indemnizável (por anuidade)
Pagamento de despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização no Estrangeiro	30.000,00 €
Repatriamento ou transporte sanitário de feridos ou doentes e vigilância médica	Ilimitado
Consulta Médica Online	1 consulta gratuita Consultas seguintes: copagamento 15,00 €
Acompanhamento da Pessoa Segura hospitalizada	Transporte Ilimitado, Estadia 100,00€/dia (Máximo 5 dias)
Prolongamento de estadia em hotel	Transporte Ilimitado, Estadia 100,00€/dia (Máximo 5 dias)
Cancelamento Antecipado de Viagem	1.000,00 €
Interrupção de Viagem	1.000,00 €
Regresso antecipado da Pessoa Segura	Transporte Ilimitado
Repatriamento ou Transporte após morte da Pessoa Segura	Transporte Ilimitado, Estadia 100,00€/dia (Máximo 5 dias)
Transporte ou repatriamento das restantes Pessoas Seguras	Transporte Ilimitado
Perda, Dano, ou Roubo de Bagagem	600,00 €



## Onde estou coberto?

As coberturas são válidas em todo o Mundo, com exceção de:

- Estados Unidos da América;
- Canadá;
- Países ou territórios alvo de qualquer sanção, proibição ou restrição impostas por resolução das Nações Unidas ou por Sanções, Leis ou Regulamentos comerciais ou económicos da União Europeia, Reino Unido ou Estados Unidos da América que possam limitar a capacidade de prestar o serviço de assistência;
- Coreia do Norte, Síria, Crimeia, Irão, Venezuela e Bielorrússia.



## Quais são as minhas obrigações?

Entre outras:

1. Cumprir com os requisitos de elegibilidade descritos nas Condições Gerais e Especiais da Apólice (por exemplo: ser residente em Portugal);
2. Pagar o prémio com a periodicidade acordada;
3. Comunicar prontamente à Seguradora qualquer alteração do seu domicílio;
4. O Tomador do Seguro, ou a Pessoa Segura, deve informar a Seguradora da existência ou da contratação de outros seguros relativos ao mesmo risco



## Quando e como devo pagar?

O pagamento é efetuado com a periodicidade definida nas Condições Particulares e poderá ser realizado por cobrança, através de débito direto em conta ou outro meio de pagamento acordado com a Seguradora.



## Quando começa e acaba a cobertura?

O contrato terá início na data convencionada nas Condições Particulares da Apólice e termina no final da anuidade em que a pessoa Segura complete 85 anos de idade



## Como posso rescindir o contrato?

O contrato pode ser resolvido, por ambas as partes, havendo justa causa, com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data de cessação pretendida. Também pode ser resolvido sem invocar justa causa nos 30 dias subsequentes à data de receção da apólice, mediante comunicação prévia ao Segurador..

# Condições Especiais de Viagem

## Opção Base

### Artigo 1. Definições

Para efeitos do disposto nas presentes Condições Especiais, e salvo indicação expressa em sentido contrário, entende-se por:

- a) **Domicílio:** Aquele em que a Pessoa Segura tem fixada a sua residência habitual, entendendo-se como tal, o local onde a Pessoa Segura reside habitualmente, com estabilidade e continuidade e onde tem instalada e organizada a sua economia doméstica. Para efeitos da presente Apólice, a Pessoa Segura deve ter o seu Domicílio fixado em Portugal;
- b) **Estrangeiro:** Qualquer país do mundo, com exceção de Portugal;
- c) **Limites de Capital:** são os valores máximos definidos nestas Condição Especiais ou em tabela de capitais anexa, aplicáveis aos Sinistros cobertos pela Apólice.
- d) **Viagem:** Deslocação da Pessoa Segura ao Estrangeiro, que tem início no momento em que a Pessoa Segura se ausenta do seu Domicílio, através de um meio transporte público coletivo de passageiros (terrestre, aéreo ou aquático) e que termina no momento do seu regresso ao mesmo.
- e) **Segurador:** Para os efeitos destas Condições Especiais, o Segurador é MetLife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal, com sede na Av. da Liberdade, 36, 4º, 1269 – 047 Lisboa, entidade legalmente autorizada a exercer a atividade seguradora e que celebra com o Tomador do Seguro, o contrato de seguro.

### Artigo 2. Objeto

Pela presente Condição Especial o Segurador garante ao Segurado, durante a realização de uma Viagem as prestações de assistência previstas nestas Condições Especiais.

### Artigo 3. Âmbito Territorial

**As coberturas das presentes Condições Especiais são válidas em todo o Mundo, com exceção dos Estados Unidos da América e Canadá, países ou territórios alvo de qualquer sanção, proibição ou restrição impostas por resolução das Nações Unidas ou por Sanções, Leis ou Regulamentos comerciais ou económicos da União Europeia, Reino Unido ou Estados Unidos da América que possam limitar a capacidade de prestar o serviço de assistência.**

**Sem prejuízo do supra disposto, as garantias da presente apólice não serão prestadas nos seguintes países e territórios: Coreia do Norte, Síria, Crimeia, Irão, Venezuela e Bielorrússia.**

### Artigo 4. Exclusões

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

- a) **Os sinistros que tenham ocorrido em data anterior à contratação da Apólice, 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**



Exploremos a vida juntos

- 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 infectocontagiosa com perigo para a saúde pública, no respeito de orientações emanadas pela OMS que não expressamente cobertas nestas condições especiais e nas condições particulares;
- 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.
- Para além das exclusões previstas acima, ficam igualmente excluídos os encargos ou prestações relacionadas com:
- a) Acontecimentos não participados ao Segurador no momento imediato em que ocorreram, salvo em casos de força maior ou impossibilidade material demonstrada;
- b) Atrasos ou negligência imputáveis à Pessoa Segura no recurso à assistência médica;
- c) Operações de salvamento;
- e) Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização em Portugal, exceto se resultar expressamente o contrário da respetiva cobertura;
- f) Intervenções cirúrgicas não urgentes;

- g) **Recusa ou incumprimento dos tratamentos prescritos;** possíveis para impedir o agravamento das consequências do Sinistro;
  - h) **Despesas de medicina preventiva, vacinas ou similares;**
  - i) **Despesas de medicina alternativa ou curas tradicionais;**
  - j) **Fisioterapia não urgente, curas termais, de repouso, tratamentos estéticos e checkups;**
  - k) **Doença crónica ou pré-existente;**
  - l) **Recorrência ou consequência de doença anteriormente diagnosticada;**
  - m) **Doenças e perturbações mentais;**
  - n) **Lesões resultantes de intervenções cirúrgicas ou outros atos médicos não motivados por sinistro garantido pelo contrato;**
  - o) **Assistência médica do foro da estomatologia, salvo tratamento provisório de traumatologia oral;**
  - q) **Próteses, bengalas, muletas (canadianas) e qualquer outro tipo de material ortopédico, óculos, lentes de contacto, implantes e similares;**
- c) **Obtenham o acordo do Segurador antes de assumirem qualquer custo ou despesa;**
  - d) **Satisfaçam, em qualquer altura, os pedidos de informação e documentação formulados pelo Serviço de Assistência/Segurador, remetendo-lhe prontamente todos os elementos necessários ao andamento do processo;**
  - e) **Recolham e facultem ao Segurador os elementos relevantes para a efetivação da responsabilidade de terceiros, quando for o caso.**

2. **O incumprimento dos deveres fixados nos números anteriores, dará lugar à redução da prestação do Segurador atendendo ao dano que o incumprimento dos deveres fixados no presente artigo lhe cause.**
3. **O incumprimento ou cumprimento defeituoso dos deveres enunciados no presente artigo com dolo e que tenham determinado um dano ou prejuízo ao Segurador, dará lugar à perda de cobertura.**
4. **Impende sobre a Pessoa Segura o ónus da prova da veracidade do Sinistro participado, podendo a Seguradora exigir-lhe todos os meios de prova adequados e que estejam ao seu alcance.**

## **Artigo 5. Procedimentos em Caso de Sinistro**

1. Em caso de Sinistro, é condição indispensável para o funcionamento das garantias deste contrato que o Tomador do Seguro ou a Pessoa Segura:
  - a) **Contactem imediatamente o Segurador, através do número de telefone 21 383 55 72 (custo de chamada de rede fixa nacional), caracterizando a ocorrência e fornecendo todas as informações necessárias para a execução da garantia em causa, explicitando as circunstâncias do Sinistro, as eventuais causas e respetivas consequências;**
  - b) **Sigam as instruções do Segurador e tomem as medidas necessárias e**

## **Artigo 6. Impossibilidade Material**

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

- 2. Se não for possível ao Segurador organizar as prestações devidas no âmbito territorial definido, o Segurador reembolsará a Pessoa Segura das despesas que esta tenha efetuado, dentro dos limites definidos por esta Apólice e das garantias que forem aplicáveis.**
- 3. O processamento de qualquer reembolso pelo Segurador está condicionado à apresentação pela Pessoa Segura da documentação original comprovativa das despesas efetuadas.**

#### **Artigo 7. Equipa Médica do Segurador**

- 1. No âmbito da regularização de Sinistros ao abrigo de coberturas que impliquem prestações de assistência médica, cuidados de saúde, transporte de sinistrados, as decisões do Segurador terão sempre em consideração, a opinião da respetiva equipa médica, que prevalecerá sobre quaisquer outras, na escolha dos procedimentos a seguir e seleção dos meios de transporte.**
- 2. Sob pena de exclusão das coberturas da Apólice ou impossibilidade do Segurador regularizar os Sinistros participados, a Pessoa Segura deverá autorizar e assegurar à equipa médica do Segurador a disponibilidade e acesso à respetiva informação clínica.**
- 3. A Pessoa Segura consente de forma expressa no tratamento dos seus dados de saúde para efeitos de gestão das garantias do presente seguro.**

#### **Artigo 8. Salvamento e Perda de Cobertura**

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

- 2. O incumprimento do dever fixado no número anterior, dará lugar à redução da prestação do Segurador atendendo ao dano que o incumprimento do dever fixado no presente artigo lhe cause.**
- 3. O Tomador do Seguro ou Pessoa Segura perdem direito às prestações do presente contrato se:**
  - a) Agravarem, voluntária ou intencionalmente, as consequências do sinistro;**
  - b) Usarem de fraude, simulação ou quaisquer outros meios dolosos, bem como de documentos falsos para justificarem a participação do Sinistro.**

#### **Artigo 9. Caducidade**

- 1. Sem prejuízo do disposto no número anterior, em relação a cada Pessoa Segura, as coberturas do presente contrato cessam os seus efeitos por caducidade nos seguintes casos:**
  - a) Alteração do Domicílio da Pessoa Segura para fora de Portugal;**
  - b) A Pessoa Segura inicie o trabalho regular no estrangeiro;**
  - c) Ausência de Portugal da Pessoa Segura superior a 60 dias consecutivos.**

#### **Artigo 10. Pluralidade de Seguros**

- 1. O Tomador do Seguro ou a Pessoa Segura 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 dos organizadores da viagem, participações da Segurança Social ou de qualquer outra instituição de previdência de que a Pessoa Segura seja beneficiária.**
- 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 Limites de Capital previstos no 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 da Pessoa Segura contra terceiro responsável pelo sinistro.
2. O Tomador do Seguro, ou a Pessoa Segura 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.

#### **Artigo 12. Garantias**

Em todas as garantias que envolvam uma prestação médica, a equipa médica do Segurador terá sempre um papel de coordenação e decisão final relativamente aos procedimentos a adotar na sequência de um sinistro.

Para o efeito, deverá ser facultado à equipa médica do Segurador livre acesso a cada processo clínico, para uma correta avaliação do caso e decisão.

A assunção de despesas médicas iniciais imprescindíveis ao diagnóstico médico não determinam qualquer responsabilidade do Segurador ao abrigo da presente apólice.

#### **Pagamento de despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização no Estrangeiro**

**Caso a Pessoa Segura se encontre em dificuldades em consequência de Acidente ou Doença, incluindo infeção por Covid-19, ocorridos ou declarados, no decurso de uma Viagem e necessite de assistência médica, cirúrgica, farmacêutica ou hospitalar, o Segurador garante até aos Limites de Capital fixados na Apólice:**

- a) **As despesas e honorários médicos e cirúrgicos;**
- b) **Os gastos farmacêuticos prescritos por médico;**
- c) **Os gastos de hospitalização.**

**Em caso de hospitalização, a Pessoa Segura deve participar o Sinistro ao Segurador no próprio dia, ou o mais tardar nas 48 horas seguintes, salvo demonstrada impossibilidade física.**

**A partir do momento em que o transporte ou repatriamento da Pessoa Segura seja clinicamente possível e aconselhável, o Segurador deixa de garantir os gastos de hospitalização.**

**A assunção de despesas médicas iniciais imprescindíveis ao diagnóstico médico não determinam qualquer responsabilidade do Segurador ao abrigo da presente garantia ou qualquer garantia acionada no seguimento desta.**

**Sem prejuízo dos Limites de Capital aplicáveis, o Segurador apenas suporta os custos com intervenções cirúrgicas da**

**Pessoa Segura, nos casos em que, segundo a opinião da equipa médica do Segurador, não seja possível aguardar pelo regresso da Pessoa Segura ao seu Domicílio, atendendo ao carácter urgente e inadiável para a sua realização.**

### **Artigo 13. Limites de Capital**

**Limite aplicável, por Sinistro / Pessoa Segura / Anuidade:**

**Pagamento de despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e de hospitalização no Estrangeiro**  
**Valor máximo indemnizável: € 30.000**