

Seguro de Ligação



Documento de informação sobre o produto de seguros (IPID)

Empresa: VÍS Insurance Ltd., sede social em Ármúli 3, 108 Reiquiavique, Islândia. Registo n.º 690689-2009, autorizada e sujeito a regulação da Autoridade para a Supervisão Financeira do Banco Central da Islândia.



Este documento apenas se destina a fornecer um resumo básico da cobertura do seguro. Os detalhes completos da sua cobertura podem ser encontrados no seu certificado de seguro e termos e condições da apólice, eletronicamente fornecidos na confirmação da sua reserva. Os termos e condições da apólice também estão disponíveis em www.dohop.com.

Que tipo de seguro é este?

Este Seguro de Ligação cobre as suas viagens ligadas (voo ou viagem de comboio) caso a sua viagem anterior seja atrasada ou cancelada, fazendo com mais tarde perca um ou mais voos, ou viagens de comboio ligados.



O que está segurado?

- ✓ Cobertura para ligações perdidas.
- ✓ Cobertura por uma noite de estadia num hotel devido a perturbação na ligação caso a ligação seguinte não possa ser feita no mesmo dia.
- ✓ Cobertura por alimentos e bebidas no aeroporto caso a sua espera seja apenas de algumas horas.



O que não está segurado?

- ✗ Caso execute alterações à reserva original do Itinerário da Dohop sem confirmação prévia junto do Centro de Serviços da Dohop e obter a sua aprovação.
- ✗ Outros danos, custos, despesas ou reclamações, incluindo mas não só, futuros custos da viagem de ligação, alojamento, perda de negócio, perda de tempo de lazer e/ou custos de cancelamento,
- ✗ quaisquer perdas ou danos consequentes, de qualquer tipo, incluindo os sofridos no destino final pretendido.



Existem restrições à cobertura?

- ! Caso opte por não viajar de acordo com a Confirmação de Reserva ou qualquer outro voo ou viagem de comboio alternativos reservados pelo Centro de Serviços da Dohop, então a cobertura deixará de ser válida.
- ! Quando o(s) bilhete(s) de avião ou comboio for(em) inválido(s) e/ou a ligação perdida se dever a si ou ao seu companheiro de viagem.
- ! Quaisquer danos, perdas, despesas ou reclamações, sejam de que natureza for, serão limitados à cobertura.
- ! Não forneceremos cobertura se tentar apresentar-nos representações fraudulentas relativas às circunstâncias materiais da base do fornecimento da cobertura e à quantia dos benefícios do seguro, ou caso tenha provocado intencionalmente o evento abrangido pelo seguro ou se o tiver feito por negligência grave.



Onde estou abrangido pela cobertura?

Este seguro fornecer-lhe-á cobertura em qualquer ponto do mundo, no local da ligação abrangida.



Quais são as minhas obrigações?

- Leia cuidadosamente o seu certificado de seguro assim como os termos da apólice para assegurar que de que dispõe da cobertura de que necessita.
- Deverá contactar o Centro de Serviços da Dohop relativamente a todas as alterações realizadas pelo Itinerário da Dohop através de e-mail para: service@dohop.com, ou por telefone: +44 1200 401410.
- Deverá fornecer ao Centro de Serviços da Dohop todas as provas necessárias para o processamento da sua reclamação.
- As reclamações deverão ser notificadas no espaço de um ano após ter tido conhecimento de um evento no qual tal reclamação se baseia.
- Deverá efetuar todos os possíveis para manter a reclamação o mais baixa possível e evitar qualquer situação que possa conduzir a um aumento desnecessário dos custos.



Quando e como posso pagar?

- É exigido o pagamento total desta apólice no momento do pagamento da reserva do seu itinerário e este poderá ser executado por cartão de débito ou crédito.



Quando se inicia e termina a cobertura?

- A cobertura inicia-se assim que tiver efetuado a reserva da viagem e estiver assim incluído no contrato de seguro.
- A cobertura termina assim que tiver embarcado a última ligação.



Como posso cancelar o contrato?

- Apenas poderá cancelar a sua apólice caso cancele a sua reserva de itinerário contactando o Centro de Serviços da Dohop. Poderá contactar o Centro de Serviços da Dohop por e-mail para: service@dohop.com ou por telefone: +44 1200 401410. Para mais informações: <https://support.dohop.com/connect/>



Termos e condições do seguro para o **Seguro de Ligação**

Esta é uma tradução do texto oficial em inglês. Em caso de discrepância entre a tradução e o texto original em inglês, o texto original prevalecerá.

Índice

Secção A – Disposições gerais	3
1 Cobertura do seguro	3
1.1 Quem é coberto pelo seguro?	3
1.2 Quando se inicia a cobertura do seguro?	3
1.3 Quando termina a cobertura do seguro?	3
1.4 Quais viagens estão incluídas na cobertura do seguro?	3
2 A apólice do seguro	3
2.1 Em que momento efetuamos o pagamento da compensação?	3
2.2 Que leis se aplicam à apólice do seguro?	3
2.3 Quando expiram os seus direitos à reclamação de benefícios?	3
2.4 Qual é o tribunal de jurisdição?	4
2.5 Qual deverá ser o formato da sua declaração que nos deverá submeter?	4
3 Restrições à cobertura do seguro	4
4 Quais são os seus deveres (obrigações) gerais em caso de uma reclamação?	4
5 Quais são as consequências legais da negligência de um dever (violações das obrigações)?	4
Secção B – Detalhes sobre o seguro de transfer de voos	4
1 Quais os benefícios incluídos no seu seguro de transfer de voos?	4
2 O que perfaz um evento abrangido pelo seguro?	5
3 Notas gerais para a reclamação	5
3.1 A quem pode dirigir a reclamação?	5
4 Reclamações	5
4.1 O que deve fazer caso tenha uma reclamação acerca deste seguro?	5

Secção A – Disposições gerais

1 . Cobertura do seguro

- 1.1 Quais circunstâncias estão cobertas pelo seguro?
Uma pessoa segurada é coberta se um dos voos ou viagens de comboio listados na confirmação de reserva junto da Dohop (a “Confirmação de Reserva” e cada voo ou viagem de comboio conjuntamente ou individualmente referidos como as “Viagens”) se atrasar ou tiver sido cancelado, provocando a sua perda de uma ou mais, ligações, voos ou viagens de comboio (conjunta ou individualmente referidas como “Ligações”).
- 1.2 Quem é coberto pelo seguro?
É considerada uma pessoa segurada e coberta por esta apólice se estiver listada na Confirmação de Reserva e como tal, incluída no contrato de seguro.
- 1.3 Quando se inicia a cobertura do seguro?
A cobertura do seguro inicia-se assim que tiver reservado as Viagens e estiver listada como passageiro na Confirmação de Reserva, entrando também nesse momento para o contrato de seguro.
- 1.4 Quando termina a cobertura do seguro?
A cobertura do seguro termina assim que tiver embarcado na última Ligação.
- 1.5 Quais viagens estão incluídas na cobertura do seguro? A cobertura do seguro aplica-se a viagens aéreas e de comboio.

2 . A apólice do seguro

- 2.1 Em que momento efetuamos o pagamento da compensação?
- 2.1.1 Iremos efetuar o pagamento no espaço de duas semanas. Estando sujeito às seguintes condições:
- que tenha sido determinada a nossa obrigação de pagamento, os motivos e a quantia;
 - que as provas necessárias nos tenham sido fornecidas.
- O período de duas semanas é suspenso se for considerado responsável pela nossa incapacidade de comprovar a sua reclamação.
- 2.1.2 Iremos converter os custos numa moeda estrangeira aplicando a taxa de câmbio para euros à data da receção dos registos. A taxa de câmbio aplicável é a taxa de câmbio oficial (taxa média) reconhecida pelo Banco Central Islandês para a conversão da respetiva moeda estrangeira em euros (por nós arredondada para cima ou para baixo), conforme aplicável à data da conversão da moeda, exceto se tiver adquirido a moeda para o pagamento dos custos a uma taxa menos favorável. Poderemos subtrair os seguintes custos do seu benefício:
- custos para o transfer transfronteiriço ou benefícios; ou
 - as formas especiais de transferência que solicitou.
- 2.1.3 Ao entrar neste contrato de seguro, autoriza a Dohop a agir em seu nome e a reclamar ou executar quaisquer direitos por si detidos ao abrigo deste Seguro de Ligação. Autoriza também que a Dohop receba em seu nome qualquer compensação ou outra forma de fundos por nós devida ao abrigo dos termos deste Seguro de Ligação ou de qualquer outro terceiro, como outras seguradoras, companhias aéreas ou empresas ferroviárias (“Terceiros”)
- 2.1.4 Poderá também dispor de cobertura de seguro para viagens junto de outras seguradoras ou receber compensação de outros terceiros. Apesar disso não tem direito a receber mais benefícios totais do que os custos realmente incorridos. Caso tenha uma reclamação de benefício de vários Terceiros distintos, poderá selecionar com qual deseja efetuar a reclamação.
- Caso efetue a reclamação connosco em primeiro lugar, iremos reembolsá-lo dos custos incorridos por esta apólice. Iremos posteriormente esclarecer junto dos outros Terceiros a sua participação assim como a sua forma.
- Pode ler mais informações sobre este tema na cláusula A 4.3
- 2.2 Que lei se aplica à apólice do seguro?
Adicionalmente a estas provisões é também aplicável a lei islandesa a esta apólice de seguro, incluindo a Lei Islandesa dos Contratos de Seguros n.º 30/2004.
- O tratamento e proteção de dados pessoais, por si fornecidos enquanto pessoa natural de acordo com o aqui definido, são regidos pelo regulamento 2016/679 da UE (RGPD) Lei n.º 90/2018 na Proteção de Dados Pessoais e Tratamento de Dados Pessoais. Na nossa Política de Privacidade estão descritas mais informações acerca do tratamento e dos seus direitos, esta Política está disponível online em <https://www.vis.is/en/processing-of-personal-data/>. A Política de Privacidade é parte inseparável destes termos.

- 2.3 Quando expiram os seus direitos à reclamação de benefícios?
Quaisquer reclamações resultantes deste contrato de seguro expiram no espaço de 4 anos. A validade é medida a partir do final do ano civil no qual a reclamação pode ser feita. Além disso, as reclamações deverão ser notificadas no espaço de um ano após ter tido conhecimento de um evento no qual tal reclamação se baseia.
- 2.4 Qual é o tribunal de jurisdição?
Poderá submeter uma reclamação contra nós no Tribunal responsável pela área:
- na qual se situa a nossa sede;
 - na qual possui o seu local de residência; ou
 - na qual está normalmente presente caso não tenha um local de residência fixo.
- Poderá ainda submeter uma reclamação perante um mediador, comité de reclamações ou outra entidade de resolução de conflitos equivalente nos locais acima mencionados.
- 2.5 Que formato deverá tomar o pedido de reclamação?
As reclamações ao abrigo deste seguro deverão ter a forma escrita (carta, e-mail, transportadora de dados eletrónicos, etc.).

3 . Restrições à cobertura do seguro

- 3.1 Não forneceremos cobertura se:
- tentar apresentar-nos representações fraudulentas relativas às circunstâncias materiais da base do fornecimento da cobertura e à quantia dos benefícios do seguro;
 - tiver provocado intencionalmente o evento abrangido pelo seguro ou se o tiver feito por negligência grave.

4 . Quais são os seus deveres (obrigações) gerais em caso de uma reclamação?

- 4.1 Deverá efetuar todos os possíveis para manter a reclamação o mais baixa possível e evitar qualquer situação que possa conduzir a um aumento desnecessário dos custos.
- 4.2 Todas as informações por si fornecidas acerca da reclamação deverão ser fidedignas e completas. Deverá fornecer-nos qualquer informação de que necessitemos para determinar:
- se ocorreu um evento abrangido pelo seguro; e
 - se iremos, e até que ponto, pagar benefícios.
- 4.3 A reclamação de compensação contra Terceiros será transferida para nós até à quantia do benefício por nós paga. Por outras palavras, seremos capazes de exercer quaisquer direitos que tenha trazido à reclamação contra estes Terceiros, para que lhes possamos exigir um reembolso pelas quantias por nós pagas. Iremos assegurar que tal não representa uma desvantagem para si. Cabe a si o dever de assistir, se necessário for, na invocação de tais reclamações de compensação.

Atenção: Consulte também as obrigações a respeitar na Secção B do seguro de cancelamento de viagem.

5 . Quais são as consequências legais da negligência de um dever (violações das obrigações)?

- 5.1 Caso não cumpra com uma das obrigações acima especificadas ou viole estas mesmas obrigações, poderemos subtrair quaisquer perdas que nos tenham sido provocadas pelo seu incumprimento ou violação a partir de qualquer quantia que lhe fossemos pagar.

Secção B – Detalhes sobre o Seguro de Ligação

1 . Cobertura do seguro

- 1.1 Se houver lugar a um evento abrangido pelo seguro, iremos, à sua discrição:
- reembolsar-lhe os custos de uma nova reserva ou alteração da Ligação coberta por uma Ligação do mesmo tipo e qualidade da Ligação originalmente reservada; ou
 - reembolsar a Ligação coberta.
- Em qualquer caso, a quantia total máxima a pagar ao abrigo desta apólice, na totalidade e em relação a cada Ligação coberta, será de 1500 EUR por pessoa segurada.
- 1.2 Se a próxima Ligação possível ocorrer ainda no mesmo dia, iremos reembolsá-lo dos custos de alimentação e bebidas à taxa fixa de 15 EUR por pessoa segurada.

- 1.3 Se a próxima Ligação possível não puder ser feita ainda no mesmo dia, iremos pagar os custos de uma noite de estadia num hotel próximo (sem catering), de até 100 EUR por noite, por pessoa segurada, até um máximo de 2 noites.
- 1.4 Os juros são acumulados de acordo com o artigo 50 da Lei Islandesa dos Contratos de Seguros. Isto significa que terá direito a juros gerais relativos ao valor da sua reclamação, que começam a acumular dois meses após nos ter entregue a sua reclamação, desde que esta seja abrangida pela apólice de seguro e que nos tenham sido fornecidas informações adequadas. A taxa do juro geral é a mesma taxa passível de pagamento por compensação por danos ao abrigo da Lei Islandesa sobre Juros e Indexação n.º 38/2001.

2. O que perfaz um evento abrangido pelo seguro?

- 2.1 Pagamos uma compensação caso perca uma Ligação devido a atraso ou cancelamento de uma Viagem anterior listada na Confirmação de Reserva. Na condição de que:
- o tempo mínimo original de ligação de acordo com o plano de viagem de original corresponde no mínimo ao tempo de ligação mínimo acordado consigo e introduzido na Confirmação de Reserva;
 - as Viagens são realizadas por uma companhia aérea ou de transportes aprovadas pelo estado; e
 - as Viagens seguem um plano agendado e publicamente acessível apresentado em quadros no aeroporto, estação ferroviária ou outras salas de partidas semelhantes.

Atenção: Esta apólice apenas pagará o reembolso ou os custos de substituição do voo de ligação ou viagem de comboio e não do voo anterior que foi atrasado ou cancelado.

3. Notas gerais para a reclamação

- 3.1 A quem pode dirigir a reclamação?
O serviço é efetuado pelo nosso agente de seguros Dohop a quem deverá dirigir a reclamação. Caso perca o voo de ligação, o Centro de Serviços de Ligação da Dohop pode ajudar ao:
- alterar a Ligação perdida por uma nova Ligação; ou
 - reembolsá-lo do custo da reserva de uma nova Ligação.

Poderá contactar o Centro de Serviços da Dohop por e-mail para: service@dohop.com, ou por telefone: **+44 1200 401410**.
Para mais informações: <https://support.dohop.com>

Quando efetuar uma reclamação ao abrigo deste seguro, tenha atenção ao seguinte:

Se efetuar uma reclamação, nós exigimos sempre os seguintes registos:

1. Confirmação da reserva e comprovativo de aquisição das Ligações cobertas
2. Comprovativo de participação neste seguro/apólice de seguro
3. Confirmação do atraso ou cancelamento da parte da companhia aérea/ferroviária envolvidas; a extensão do respetivo atraso e o tempo de ligação mínimo deverão ser claros com base nestas confirmações
4. Comprovativo do custo da nova reserva das novas Ligações
5. O comprovativo do custo (confirmação da reserva) da reserva do hotel no local

de transferir Se for submetida documentação incompleta, tal poderá levar a atrasos na

4. Reclamações

- 4.1 O que deve fazer caso tenha uma reclamação acerca deste seguro?
As reclamações poderão ser registadas junto da VÍS, por escrito, submetendo-as vis@vis.is. Poderá também contactar-nos por telefone **+354 560 5000**. A VÍS processa todas as reclamações de acordo com o seu protocolo interno. As cartas podem ser endereçadas à VÍS,

Vatryggingafelag Islands hf.
Armula 3
108 Reykjavik
ISLANDIA