

Responsabilidade Civil

Alojamento Local – Coberturas de Assistência ao Titular da Exploração do Estabelecimento e ao Hóspede e de Assistência Médica

Apoio ao Cliente: 210 042 490 / 226 089 290

Custo de chamada para a rede fixa nacional

Atendimento personalizado disponível todos

os dias úteis das 8h30 às 19h00

www.ocidental.pt

CONDIÇÃO ESPECIAL - CLÁUSULA PRELIMINAR

A presente Condição Especial, quando contratada e especificamente identificada nas Condições

Particulares, complementa e prevalece sobre o previsto nas Condições Gerais.

CLÁUSULA 1.ª – DEFINIÇÕES

Para efeitos da presente Condição Especial entende-se por:

- a) **Alojamento local** – a atividade de prestação de serviços de alojamento temporário, nomeadamente a turistas, através de estabelecimentos de alojamento local, mediante remuneração, e que reúnam os requisitos previstos na legislação especial aplicável, com exceção dos estabelecimentos que reúnam os requisitos para serem considerados empreendimentos turísticos;
- b) **Estabelecimentos de alojamento local** – os estabelecimentos em que se exerce a atividade de prestação de serviços de alojamento local e que se integram numa das seguintes modalidades:
 - i) Moradia;
 - ii) Apartamento;
 - iii) Estabelecimentos de hospedagem;
 - iv) Quartos.
- c) **Titular da exploração do estabelecimento** – o titular do registo do estabelecimento de alojamento local;
- d) **Local do risco** — a moradia, apartamento, estabelecimento de hospedagem ou quarto, com as definições da legislação especial aplicável, identificado como local do risco nas Condições Particulares da Apólice, onde se exerce e explora a atividade de Alojamento Local.
- e) **Hóspede** — a pessoa que mediante uma contrapartida financeira usufrui de uma estadia e utiliza temporariamente o estabelecimento de Alojamento Local.

CLÁUSULA 2.ª – ASSISTÊNCIA AO TITULAR DA EXPLORAÇÃO DO ESTABELECIMENTO E AO HÓSPEDE E ASSISTÊNCIA MÉDICA

Nos termos da presente Condição Especial e quando sejam expressamente previstas nas Condições Particulares da Apólice, o Segurador garante as coberturas de Assistência ao titular da exploração do estabelecimento e ao hóspede ou de Assistência médica, previstas nas cláusulas seguintes.

CLÁUSULA 3.ª – ÂMBITO TERRITORIAL E TEMPORAL

1. O presente contrato apenas produz efeitos em território nacional, com exceção da Região Autónoma dos Açores, onde somente pode ser acionado na ilha de S. Miguel, e da Região Autónoma da Madeira, onde apenas pode ser acionado na ilha da Madeira.

2. As coberturas apenas produzem efeitos relativamente ao titular da exploração do estabelecimento depois de decorridos 30 dias sobre a data de início do contrato.

3. As garantias e serviços a prestar ao Hóspede, relativas a serviço de *concierge*, assistência em caso de perda, furto ou roubo de carteira e documentação, deslocação de médico ao local do risco, enfermagem e fisioterapia no local do risco e entrega de medicamentos prescritos pelo médico no local do risco, apenas poderão ser acionadas quando a estadia no Alojamento Local se tenha iniciado em data posterior à data de início da Apólice.

CLÁUSULA 4.^a – ASSISTÊNCIA AO TITULAR DA EXPLORAÇÃO DO ESTABELECIMENTO E AO HÓSPEDE

1. Através da cobertura de Assistência ao titular da exploração do estabelecimento e ao hóspede o Segurador garante, através de um Serviço de Assistência, sem prejuízo das exclusões e limites previstos na presente Condição Especial, bem como nas Condições Gerais e Particulares da Apólice, as seguintes prestações:

a) Serviços de Concierge

O Segurador, através do Serviço de Assistência, e a pedido do Segurado ou Hóspede durante a sua estadia, proporcionará os serviços de informações, de marcações e reservas de carácter lúdico e turístico, que se indicam a seguir.

Este serviço de Concierge está disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano, por via telefónica.

O Segurador apenas se responsabiliza pela organização e agendamento dos serviços a pedido do Segurado ou Hóspede durante a sua estadia, sendo que todos os custos a incorrer com os serviços são da responsabilidade do Segurado.

i) Informações de viagem

O Serviço de Concierge proporcionará informações, durante a estadia do Hóspede, sobre:

- coordenação de itinerários e excursões;
- requerimento de vistos, passaportes, restrições de entrada nos países, vacinações necessárias e documentação;
- taxas de câmbio;
- informação sobre o tempo e meteorologia em geral;
- tráfego automóvel;
- mapas e localidades;
- informação sobre países e principais cidades;
- informação sobre alfândegas dos locais onde o Segurado se encontra;
- farmácias de serviço;

- horários de transportes terrestres (táxi, comboio, transportes aéreos, rent-a-car);
- reservas de voos e confirmações;
- reservas em hotéis;
- aluguer de veículos, carros desportivos, limousines, barcos ou aviões;
- ajuda na compra e envio de presentes;
- envio urgente de mensagens;
- serviços urgentes de tradução.

ii) Reservas de serviços

O Serviço de Concierge proporcionará, organizará e agendará os seguintes serviços:

- Informações e reservas sobre eventos de lazer e entretenimento, como sejam:

- teatro, cinema, ópera, ballet, concertos, museus e outras atividades ou eventos culturais;
- informações e reservas de eventos culturais;
- informações e reservas sobre eventos desportivos;
- informações e reservas sobre restaurantes e bares noturnos.

- Atender a solicitações especiais ou não programadas como sejam:

- providenciar programas e circuitos turísticos;
- serviços de limousine;
- serviços externos e de apoio, designadamente de babysitting;
- excursões e organização de visitas para locais de interesse turístico;
- informações sobre horários e reservas de recintos desportivos para a prática de futebol, ténis ou golfe;
- informações e reservas em spas, ginásios e clubes desportivos;
- informações sobre prática desportiva.

iii) Serviço de compra e entrega de presentes

O Serviço de Concierge proporcionará, organizará e agendará os seguintes serviços:

- envio de arranjos de flores, cestas e pacotes diversos;
- sugestões e ideias de presentes;
- localização de itens difíceis de serem encontrados;
- informações sobre os melhores lugares para comprar.

iv) Serviços de decoração e limpeza

O Serviço de Concierge proporcionará, organizará e agendará os seguintes serviços:

- serviços de decoração;
- serviços de limpeza.

Condições de uso dos Serviços de Concierge:

Em alguns casos, o custo do bilhete ou serviço poderá ser acrescido de uma taxa de reserva, de entrega ou de serviço.

Os bilhetes estão sujeitos a disponibilidade local e, após solicitação, não será possível efetuar alterações ou cancelamentos.

O Segurador desenvolverá todos os esforços para conseguir obter os produtos ou serviços requisitados, no entanto, não assume qualquer responsabilidade caso não seja possível responder positivamente ao solicitado, desde que, por fatores alheios ao mesmo, o produto ou serviço não se encontre disponível.

O pagamento dos produtos ou serviços será efetuado diretamente pelo Segurado ou Hóspede ao prestador. Qualquer alteração ou cancelamento será da responsabilidade do Segurado, assim como o pagamento de algum custo adicional que estas alterações obriguem.

Todos os custos, designadamente de transportes, médicos e taxas, serão suportados pelo Segurado ou Hóspede e em situação alguma pelo Segurador, que informará antecipadamente o valor dos produtos ou serviços solicitados, para que sejam aprovados previamente pelo Segurado. Em caso de necessidade do pagamento de uma caução, o pagamento da mesma deverá ser efetuado pelo Segurado.

O Segurador não se responsabiliza por qualquer incidente ou acidente que ocorra durante a entrega dos produtos ou serviços. Todos os prestadores selecionados são devidamente credenciados e por inerência respeitam todos os requisitos obrigatórios, incluindo seguros que cubram eventuais problemas, sempre que necessário.

O Segurador não se responsabiliza pelo fornecimento de produtos ou serviços cuja compra seja condicionada por questões legais, designadamente compra de bebidas alcoólicas ou tabaco proibida a menores de 16 anos, compra de medicamentos sem prescrição sem que esta tenha sido feita por um médico.

b) Perda, furto ou roubo de chaves e substituição de fechadura

O Segurador, através do Serviço de Assistência, garantirá nas situações de perda, furto ou roubo de chaves por parte do Hóspede, no período da sua estada, ou do proprietário, ajuda na participação às autoridades (informação sobre esquadras mais próximas e ajuda telefónica no preenchimento de documentação necessária) e assegurará a entrega de uma 2.^a chave.

Assumirá igualmente um eventual custo com a substituição da chave, correspondente ao valor de emissão de uma nova chave. Em alternativa, e sempre que ocorra uma situação de furto ou roubo de chaves, e mediante pedido do proprietário do Alojamento Local, o Segurador assumirá os custos com a substituição da fechadura.

2. A cobertura garante ainda, relativamente apenas ao titular da exploração do estabelecimento:

a) Pequenas reparações

Se durante o período da estadia no local do risco forem provocados ou ocorrerem danos no local do risco que necessitem de pequenas reparações, o Segurador, através do Serviço de Assistência, garante a organização e a deslocação de técnicos qualificados para efetuarem as respetivas reparações suportando o custo com a mão de obra até ao limite máximo de 10 horas por ano. O custo dos materiais fica a cargo do Segurado.

Por pequenas reparações entendem-se trabalhos que não exijam um tempo de mão de obra superior a 3 horas.

b) Avarias em torneiras e autoclismos

Se durante o período da estadia no local do risco existirem avarias em torneiras e autoclismos no local do risco, o Segurador, através do Serviço de Assistência, garante a deslocação de técnico qualificado para efetuar a respetiva reparação, suportando o Segurador o respetivo custo até ao limite de capital de € 150 por sinistro e anuidade, ficando a cargo do Segurado uma franquia por sinistro no valor de € 20.

c) Instalação Elétrica – Avarias na rede elétrica

Se durante o período de estadia no local do risco existirem avarias na rede elétrica no interior do local de risco e que o afetem, o Segurador, através do Serviço de Assistência, garante a deslocação de técnico qualificado para efetuar a respetiva reparação, suportando o Segurador o respetivo custo até ao limite de capital de € 200 por sinistro e anuidade, ficando a cargo do Segurado uma franquia por sinistro no valor de € 20.

d) Linha de apoio para deslocação de técnicos de várias especialidades

O Segurador, através do Serviço de Assistência, disponibiliza uma linha de apoio para organização, agendamento e deslocação de técnicos.

Todos os custos relacionados com a deslocação do técnico, e eventuais trabalhos a realizar, ficam a cargo do Segurado.

e) Aconselhamento em caso de dano, furto ou roubo ou tentativa de roubo

Em caso de necessidade decorrente de um dano no local do risco, o Segurador, através do seu serviço de Assistência telefónica permanente, aconselhará o Segurado sobre eventuais providências a tomar e prestando, em caso de furto, roubo ou tentativa de furto ou roubo, esclarecimentos sobre os trâmites necessários para a denúncia do mesmo às autoridades e das diligências oficiais a tomar, se for caso disso.

3. A cobertura garante ainda, relativamente apenas ao hóspede:

Assistência em caso de perda, furto ou roubo de carteira e documentação

O Segurador, através do Serviço de Assistência, garantirá a necessária ajuda ao Hóspede durante o período da sua estadia na participação às autoridades bem como ajudará na emissão de nova documentação quando aplicável não ficando contemplados nesta cobertura os custos de emissão de documentação.

O serviço de assistência e ajuda traduzir-se-á na prestação de informações ao Hóspede acerca de locais e horários de serviços e respetivos procedimentos para emissão de novos documentos.

Nas situações de roubo, devidamente comprovadas por participação às autoridades, das quais resultem lesões no Hóspede, e sempre que necessário, estão cobertos os custos com consulta e respetivos tratamentos em hospital.

CLÁUSULA 5.ª – EXCLUSÕES DA COBERTURA DE ASSISTÊNCIA AO TITULAR DA EXPLORAÇÃO DO ESTABELECIMENTO E AO HÓSPEDE

Para além das exclusões mencionadas nas Condições Gerais da Apólice e na Condição Especial Alojamento Local, ficam igualmente excluídos do âmbito da cobertura de Assistência ao titular da exploração do estabelecimento e ao hóspede:

- a) os pedidos de assistência não solicitados através do Serviço de Assistenciado Segurador, nem por este previamente autorizados;**
- b) as intervenções que não visem fins estritamente domésticos, nomeadamente as utilizadas para fins profissionais ou comerciais.**

CLÁUSULA 6.ª – PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO NA COBERTURA DE ASSISTÊNCIA AO TITULAR DA EXPLORAÇÃO DO ESTABELECIMENTO E AO HÓSPEDE

1. Em caso de sinistro, o Segurado ou pessoa por si designada, previamente a qualquer intervenção, contacta o Serviço de Assistência do Segurador e indica:

- a) a identificação completa do Segurado e o número da respetiva Apólice;
- b) o endereço do local do risco constante na Apólice;
- c) o tipo de assistência de que necessita;
- d) o número de telefone de contacto do Segurado.

2. Caso o contacto com os serviços de assistência seja efetuado pelo Hóspede para acionamento de serviços e coberturas em seu benefício, o Hóspede tem apenas de informar a morada do Alojamento Local ou em alternativa o número da Apólice, e o tipo de assistência e serviço de que necessita.

CLÁUSULA 7.ª – QUADRO DE GARANTIAS E LIMITES COBERTURA DE ASSISTÊNCIA AO TITULAR DA EXPLORAÇÃO DO ESTABELECIMENTO E AO HÓSPEDE

GARANTIAS	LIMITES
1. Pequenas reparações	10 horas de mão de obra por anuidade
2. Avarias em torneiras e autoclismos	€ 150 por anuidade
Franquia	€ 20 por ocorrência
3. Instalação elétrica – avarias na rede elétrica	€ 200 por anuidade
Franquia	€ 20 por ocorrência
4. Linha de apoio para envio de técnicos de avarias especialidades	Ilimitado
5. Serviços de <i>Concierge</i>	Ilimitado
6. Aconselhamento em caso de dano furto ou roubo ou tentativa de roubo	4 pedidos por anuidade
7. Assistência em caso de perda, furto ou roubo de carteira e documentação (consultas e tratamentos)	1 pedido por estadia com limite máximo de € 100
8. Substituição de fechadura	1 pedido por anuidade com limite máximo de € 300

CLÁUSULA 8.ª – ASSISTÊNCIA MÉDICA

Através da cobertura de **Assistência médica** o Segurador garante **ao hóspede**, através de um Serviço de Assistência, sem prejuízo das exclusões e limites previstos na presente Condição Especial, bem como nas Condições Gerais e Particulares da Apólice, as seguintes prestações:

a) Deslocação de médico ao local do risco – consultas de urgência

Em caso de acidente ou doença súbita e urgente do Hóspede durante o período da sua estadia, o Segurador promoverá a deslocação de um médico ao local do risco seguro), na sequência de uma orientação médica e apenas mediante necessidade efetiva comprovada por parte da Direção Clínica do Serviço de Assistência, tendo em conta a situação clínica do Hóspede, que suportará os respetivos custos, salvo na parte correspondente ao copagamento de 30 € por consulta.

b) Enfermagem ou fisioterapia no local do risco

No caso de haver uma prescrição médica, o Segurador assumirá a deslocação de um profissional de enfermagem ou fisioterapia ao local do risco para a realização dos tratamentos prescritos ao Hóspede, durante o período da sua estadia, e que sejam possíveis de realizar no local do risco, até ao limite de três serviços por estadia e mediante um copagamento de € 25.

c) Entrega de medicamentos prescritos pelo médico no local do risco

Na sequência de uma prescrição médica e mediante solicitação do Hóspede durante o período da sua estadia, ou por intermédio do Segurado, o Segurador disponibilizará no local do risco os medicamentos indispensáveis, no período compreendido entre as 24h00 e as 9h00 nos dias úteis e durante todo o dia nos fins de semana e feriados, ficando a cargo do Segurado ou do Hóspede o custo dos respetivos medicamentos.

d) Linha de Apoio

O Segurador põe à disposição do **Segurado ou do Hóspede**, durante o período da sua estadia, um serviço de informação e aconselhamento médico assegurado por um médico, em caso de urgência, via telefone, 24 horas por dia, que consiste em:

- a. avaliar sintomas do Hóspede;
- b. sugerir cuidados de saúde imediatos no âmbito de problemas concretos apresentados pelo Hóspede;
- c. prestar ao Hóspede informações que o ajudem a resolver pequenos problemas de saúde ou atomar sobre eles uma decisão;
- d. aconselhar uma consulta médica, uma ida ao hospital ou outro serviço clínico;
- e. acompanhar a evolução clínica, após aconselhamento médico, telefonando ao Hóspede e questionando-o sobre o seu estado de saúde.

Para isso, o Segurador promoverá o contacto telefónico do médico de serviço com o Hóspede, adotando-se para cada caso as medidas consideradas convenientes.

A informação recebida deverá ser sempre considerada como uma mera sugestão auxiliar de uma decisão a tomar pelo Hóspede, não podendo considerar-se responsável em caso algum o Segurador.

O aconselhamento médico não constitui diagnóstico médico nem o pretende substituir, para além de não substituir ou dispensar o recurso aos serviços de urgência hospitalar que cada caso possa eventualmente justificar.

e) Transporte de urgência

Em situações de urgência, no seguimento da deslocação de médico ao local do risco durante o período da estadia do Hóspede e após o seu parecer, o Segurador promoverá o transporte de urgência do Hóspede para a unidade hospitalar adequada.

CLÁUSULA 9.ª – PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA

Em caso de necessidade de acionamento dos serviços de assistência médica deve ser:

- a. feita a identificação completa do Segurado, do número da Apólice e a identificação completa do Hóspede;
- b. facultado o contacto telefónico do Segurado ou do Hóspede;
- c. indicado o endereço do local do risco.

CLÁUSULA 10.ª – EXCLUSÕES DA COBERTURA DE ASSISTÊNCIA MÉDICA

Sem prejuízo das exclusões indicadas nas Condições Gerais e na Condição Especial Alojamento Local, não ficam garantidas em caso algumas prestações ou serviços que não tenham sido solicitadas aos Serviços de Assistência do Segurador nos prazos estabelecidos e indicados na Cláusula 3.ª da presente Condição Especial, ou despesas que não tenham sido efetuadas com o seu acordo prévio.

CLÁUSULA 11.ª – QUADRO DE GARANTIAS E CUSTOS A CARGO DO SEGURADO OU HÓSPEDE RELATIVAMENTE À COBERTURA DE ASSISTÊNCIA MÉDICA

Pack Assistência Médica	Limites	Custos
Envio de médico ao domicílio – consultas de urgência	Ilimitado	Co-pagamento € 30
Serviços de enfermagem ou fisioterapia	3 serviços por estadia	Co-pagamento € 25
Entrega de medicamentos	Ilimitado	Medicamentos
Linha de Apoio	Ilimitado	Custo chamada do respetivo operador
Transporte de urgência	Ilimitado	