

RESUMO DA COBERTURA DA APÓLICE NÚMERO 87535
KLM – Cancelamento e atraso na partida viagem

RESUMO DA COBERTURA

COBERTURA	QUANDO SE APLICA	INDEMNIZAÇÃO MÁXIMA
Cobertura de cancelamento de viagem	Tem de cancelar a sua viagem antes da partida.	Até 1.500 Euros por pessoa Franquia 25% do preço do bilhete Mínimo 30 Euros Máximo 150 Euros
Cobertura de atraso de viagem	Os seus planos de viagem são adiados durante a viagem. Reembolso máximo por cada período de 24 horas de atraso: Com recibos Limite diário – 100 Euros Limite diário Atraso mínimo exigido – 4 horas	Até 250 Euros por pessoa
Serviços de Assistência em viagem	Assistência 24 horas por dia , 7 dias por semana em caso de urgências pessoais durante a sua viagem e serviços de informação durante a validade da sua apólice	Apenas informação

O resumo acima é apenas uma breve descrição da cobertura disponível ao abrigo do seu contrato de seguro. Os termos, condições e exclusões aplicam-se a todas as coberturas. Por favor, reveja o seu contrato cuidadosamente para obter informações completas. As definições dos termos na secção Definições aplicar-se-ão também a este Resumo das Coberturas.

NOTA IMPORTANTE:

- Os eventos ou situações conhecidas ou previsíveis no momento da aquisição deste contrato não estão cobertos.
- O seu contrato não cobre as condições médicas pré-existentes.
- Quaisquer pagamentos que receber de qualquer outro fornecedor de seguros, ou de qualquer outra entidade, serão deduzidos do seu pedido de indemnização.

- Salvo especificação em contrário, os limites de indemnização indicados acima são por pessoa indicada nas condições particulares .
- A data de início do contrato será a data de partida da sua viagem, tal como indicado nas condições particulares, e a data final da cobertura e a data de regresso será a data de regresso da sua viagem, tal como indicado nas condições particulares (não excedendo 90 dias a partir da data de partida). Por favor contacte-nos se precisar de fazer quaisquer alterações às suas datas.
- Se o seu contrato foi adquirido apenas com uma reserva de ida, a sua data de início da cobertura será a data de partida da sua viagem, tal como consta nos seus documentos de viagem, e a data final da cobertura será a data de regresso ou o mais tardar às 23:59 horas do segundo dia a contar do início da sua viagem.

CONDIÇÕES GERAIS DA APÓLICE NÚMERO 85735 KLM – Cancelamento e atraso na partida da viagem

QUEM SOMOS

AWP P&C SA - Sucursal em Portugal, que também usa a designação comercial de Allianz Assistance, tem representação permanente na Av. do Brasil, 56 – 3.º Piso, 1700-073 Lisboa, NIPC/NIF 980 359 546, e está autorizada e regulada pela Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), em França, a exercer a atividade Seguradora em Portugal, em regime de estabelecimento, no ramo não vida, estando devidamente registada para esse efeito junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) sob o número 1174.

SOBRE A APÓLICE

A presente *apólice* representa o contrato de seguro que subscreveu e que oferece cobertura de seguro para uma *viagem* específica em que ambas foram compradas ao mesmo *operador de viagem*. Leia-a atentamente. Tentámos torná-lo simples e fácil de entender, ao mesmo tempo que descrevemos claramente as condições da sua *apólice*. Se tiver alguma dúvida, estamos disponíveis nos dias úteis indicados no Resumo de Coberturas. Visite-nos online ou contacte-nos por telefone para os números indicados no Resumo de Coberturas. E, se os seus planos de *viagem* alterarem, não deixe de nos informar para que possamos fazer as atualizações necessárias na sua *apólice*.

A presente *apólice* foi emitida com base nas informações que nos facultou no momento da subscrição. A *apólice* é válida e eficaz, mediante o pagamento do *prémio* e o cumprimento de todas as suas disposições. As palavras em *itálico* estão definidas na secção “Definições”. As palavras em maiúscula referem-se aos nomes dos documentos e coberturas encontrados na presente *apólice*. Os títulos são fornecidos apenas para conveniência e não afetam a sua cobertura de forma alguma.

O QUE A APÓLICE GARANTE E A QUEM

Esta *apólice* de seguro de viagem cobre apenas as situações, acontecimentos e perdas específicos, súbitos e inesperados, incluídos nesta *apólice* e apenas nas condições descritas. Leia atentamente esta *apólice*.

A *apólice* é constituída por três documentos:

1. Condições Gerais que descreve as coberturas (incluindo o Resumo da Cobertura, que fornece a lista específica de coberturas e benefícios cobertos), as principais disposições, exclusões e condições que regem esta *apólice*.
2. Resumo de Coberturas

3. Condições Particulares

NOTA:

Nem todos os riscos estão cobertos, mesmo que devidos a ato repentino, inesperado ou incontrolável. Apenas os riscos incluídos nas condições da presente *apólice* estão garantidos. Consulte a secção Exclusões Gerais da Apólice, bem como as exclusões específicas para cada cobertura.

INDICE CONDIÇÕES GERAIS

1. DEFINIÇÕES
2. QUANDO COMEÇA E TERMINA A SUA COBERTURA
3. DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS:
 - A. CANCELAMENTO DE VIAGEM
 - B. ATRASO EM VIAGEM
 - C. SERVIÇOS DURANTE A VIAGEM
4. EXCLUSÕES GERAIS
5. SINISTROS
6. DISPOSIÇÕES GERAIS
7. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. DEFINIÇÕES

Em toda a presente *política*, as palavras e qualquer forma da palavra que apareça em itálico são definidas nesta secção.

Acidente	Um evento inesperado e não intencional que cause <i>lesões corporais</i> , danos materiais, ou ambos.
Acidente de viação	Um evento inesperado e não intencional relacionado com a circulação rodoviária, diferente de <i>avaria mecânica</i> , e que provoque <i>lesões corporais</i> ou danos materiais.
Acompanhante de viagem	Uma pessoa ou um <i>animal de serviço</i> que viaje consigo ou que viaje como seu <i>acompanhante de viagem</i> e que fez a reserva em simultâneo. Um líder de grupo ou de excursão não é considerado um <i>acompanhante de viagem</i> , exceto se partilhar com ele o mesmo quarto.
Alojamento	Um hotel ou qualquer outro tipo de <i>alojamento</i> onde efetue uma reserva ou onde permaneça e incorra em despesas.
Animal de serviço	Qualquer cão treinado individualmente para trabalhar ou executar tarefas em benefício de um indivíduo com uma deficiência, incluindo uma deficiência física, sensorial, psiquiátrica, ou outra deficiência mental. Exemplos de tarefas incluem, mas sem limitar, orientar uma pessoa cega, alertar uma pessoa surda e puxar uma cadeira de rodas. Outras espécies de animais, sejam selvagens ou domésticos, com ou sem treino, não são considerados <i>animais de serviço</i> . O efeito dissuasor da prática de crime com a presença de um animal e a provisão de apoio emocional, bem-estar, conforto ou companhia não são considerados trabalho ou tarefas ao abrigo desta definição.
Apólice	O contrato de seguro subscrito para garantir riscos durante uma <i>viagem</i> . A <i>apólice</i> inclui as Condições Gerais, o Resumo de Coberturas e as Condições Particulares.
Ataque terrorista	Um ato, incluindo, mas não limitado ao uso da força ou da violência, perpetrado por qualquer pessoa ou grupo de pessoas, atuando sozinhas ou em nome/ligação com qualquer organização(ões), considerado um ato de terrorismo pelas autoridades governamentais ou pela lei do seu país de residência, e que é cometido com propósitos políticos, religiosos, étnicos, ideológicos ou similares, com intenção, entre outras, de influenciar quaisquer autoridades públicas e/ou intimidar a população em geral ou certo grupo de pessoas. Não inclui desordens ou distúrbios civis, protestos, motins, <i>riscos políticos</i> ou atos de guerra.
Atividade a alta altitude	Uma atividade que inclui, ou se destina a incluir, subidas acima dos 4500 metros de altitude, exceto como passageiro de um avião comercial.
Ato ilegal	Um ato que viola a lei do local onde é cometido.
Ato de guerra	Qualquer ato associado a uma ocorrência no decurso da guerra que a desencadeie diretamente.

Avaria	Um problema mecânico que impede o veículo de circular normalmente, incluindo a falta de óleo (exceto falta de combustível).
Catástrofe natural	Um evento climático ou geológico extremo em grande escala que danifica propriedade, interrompe os transportes ou os serviços públicos, ou que coloca pessoas em perigo, incluindo, mas não limitado a: terremoto, incêndio, inundação, furacão ou erupção vulcânica.
Coabitante	A pessoa com quem habita atualmente e com quem vive durante, pelo menos, 12 meses consecutivos e que tem, no mínimo, 18 anos de idade.
Condições climáticas severas	Condições meteorológicas perigosas, incluindo, mas não limitado a tempestades de vento, furacões, tornados, nevoeiro, tempestades de granizo, tempestades de chuva, tempestades de neve ou tempestades de gelo.
Data de partida	A data originalmente agendada para começar a <i>viagem</i> indicada no <i>seu</i> plano de viagem e nas suas Condições Particulares.
Data de regresso	A data originalmente agendada para terminar a <i>viagem</i> indicada nas suas Condições Particulares.
Desportos de escalada	Atividade que utilize arneses, cordas, correntes de segurança, crampons ou machados de gelo. Não inclui escalada supervisionada em superfícies artificiais destinadas à escalada recreativa.
Desordem Civil	Qualquer protesto público, greve, motim, manifestação, reunião ilegal ou distúrbio dentro de uma comunidade, região, estado ou nação que envolva atos de violência, vandalismo, ilegalidade, desobediência ou obstrução do livre acesso ou circulação em áreas públicas por ajuntamentos de 20 ou mais pessoas. Não inclui qualquer ocorrência deste tipo que se eleve ao nível ou esteja relacionada com qualquer risco político, evento terrorista ou guerra.
Doença pré-existente	<p>Uma doença que, nos 120 dias anteriores à compra desta <i>apólice</i> (incluindo a data de compra):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tenha levado uma pessoa a procurar consulta, diagnóstico, cuidados de saúde ou tratamento por um <i>médico</i>; 2. Tenha apresentado sintomas; ou 3. Tenha exigido a toma de medicamentos prescritos por um <i>médico</i> (exceto se a condição ou os sintomas sejam controlados por essa receita, e a receita não tiver mudado). <p>A doença não necessita de ser formalmente diagnosticada para ser considerada uma <i>doença pré-existente</i>.</p> <p>Por exemplo, uma entorse no joelho que tenha sido tratado nos 120 dias anteriores (incluindo a data da compra da <i>apólice</i>) é considerada uma <i>doença pré-existente</i>. Se mais tarde a <i>viagem</i> for cancelada, porque a entorse no joelho tem que ser operada, ou porque a recuperação está a demorar mais tempo do que o esperado, ou por qualquer outro motivo resultante da entorse no joelho, isso é considerado uma <i>doença pré-existente</i>.</p>
Domicílio	O endereço fixo e permanente para fins legais e fiscais.

Empresa transportadora Uma empresa licenciada para transportar comercialmente, por terra, ar ou água, passageiros entre cidades e por um determinado preço.

Não inclui:

1. Empresas de aluguer de viaturas;
2. Transportadoras privadas ou não comerciais.
3. Transporte fretado, exceto quando fretado pelo seu operador turístico para transporte de grupos; ou
4. *Transporte Público Local*.

Epidemia Uma doença contagiosa reconhecida ou referida como epidémica pela Organização Mundial da Saúde (OMS) ou por uma autoridade oficial do governo.

Familiar *Seu:*

1. Cônjuge (casamento ou união de facto);
2. *Coabitantes*;
3. Pais e padrastos;
4. Filhos, enteados, filhos adotivos, crianças acolhidas ou crianças atualmente em processo de adoção;
5. Irmãos;
6. Avós e netos;
7. Sogros, genro, nora e cunhados;
8. Tios e sobrinhos;
9. Tutores e acompanhantes nomeados e;
10. Acompanhantes ou auxiliares de geriatria remunerados.

Franquia O montante que em caso de *sinistro* fica a *seu* cargo no caso de procedermos a um pagamento e que pode consultar no Resumo de Coberturas para cada cobertura.

Guerra Um estado ou período de conflito armado hostil, guerra civil ou ação militar ou paramilitar, entre duas ou mais das seguintes entidades: uma nação, um estado, um governo, um território ou um grupo político ou dirigente organizado. Inclui quaisquer atos ou acontecimentos diretamente associados e ocorridos no decurso de tal conflito ou ação, ou que desencadeiem diretamente tal conflito ou ação. Esta definição aplica-se independentemente do facto de a guerra ter sido declarada oficial ou formalmente.

Inabitável Uma *catástrofe natural*, incêndio, inundação, roubo, tempestade ou vandalismo que tenha causado danos suficientes (incluindo perda prolongada de energia, gás ou água) e que obrigue, objetivamente, uma pessoa a considerar o *seu domicílio* ou destino inabitável, ou impróprio para utilização.

Lesão corporal Dano corporal.

Médico	Alguém legalmente autorizado a praticar medicina ou medicina dentária. Não abrange o Segurado, um acompanhante, um <i>familiar</i> , um <i>familiar</i> do acompanhante ou um <i>familiar</i> do doente ou da pessoa ferida.
Nós, nós ou os nossos	AWP P&C SA - Sucursal em Portugal, que opera como Allianz Assistance.
Operador de viagem	Um agente de viagem, operador turístico, companhia aérea, linha de cruzeiros, hotel, companhia ferroviária ou outro prestador que efetue operações de transporte de pessoas e bagagens.
Pandemia	Uma epidemia reconhecida ou referida como uma <i>pandemia</i> pela Organização Mundial da Saúde (OMS) ou por uma autoridade do governo.
Processo de adoção	O processo legal obrigatório ou outra formalidade exigida por lei na qual participe como candidato para adotar legalmente uma criança menor.
Quarentena	Confinamento involuntário obrigatório por ordem oficial de um governo, autoridade pública ou reguladora, ou pelo capitão de um navio comercial no qual o Segurado tenha uma reserva, com o objetivo de impedir a propagação de uma doença contagiosa à qual o Segurado ou um acompanhante foram expostos.
Reembolso	Dinheiro, crédito ou voucher para utilização em viagens futuras de uma <i>empresa transportadora</i> , ou qualquer outro crédito, recuperação ou <i>reembolso</i> do seu empregador, de outro segurador, de entidade emissora de cartão de crédito ou de qualquer outra entidade.
Risco Cibernético	Qualquer perda, dano, responsabilidade, reclamação, custo ou despesa de qualquer tipo direta ou indiretamente causado ou resultante de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Qualquer ato não autorizado, malicioso ou ilegal, ou uma ameaça de tais atos, envolvendo o acesso, processamento, utilização ou operação de qualquer <i>sistema de computador</i>; 2. Qualquer erro ou omissão que implique acesso, o processamento, utilização ou a operação de qualquer <i>sistema de computador</i>. 3. Qualquer indisponibilidade parcial ou total ou falha de acesso, processamento, utilização, ou operação de qualquer sistema de computador, ou 4. Qualquer perda de utilização, limitação de funcionalidade, reparação, substituição, restauração ou reprodução de quaisquer dados, incluindo qualquer importância relacionada com o valor de tais dados.
Risco político	Qualquer tipo de evento, resistência organizada ou ações que pretendam ou impliquem a intenção de derrubar, suplantar ou substituir o governo constitucional ou de facto, incluindo, mas não limitado a: <ul style="list-style-type: none"> · Nacionalização · Confisco; · Expropriação (incluindo Discriminação Seletiva e Abandono Forçado); · Privação;

	<ul style="list-style-type: none"> · Requisição · Revolução; · Rebelião; · Insurreição · Comoção civil assumindo proporção de ou equivalente a uma revolta; · Usurpação militar ou civil do Poder.
Riscos cobertos	Os riscos especificamente subscritos e pelos quais se encontra coberto pela presente <i>apólice</i> .
Sistema de Computador	Qualquer computador, hardware, software, ou sistema de comunicação ou dispositivo eletrónico (incluindo, mas sem limitar, smartphone, portátil, tablet, dispositivo wearable), servidor, cloud, microcontrolador, ou sistema similar, incluindo qualquer entrada ou saída associada, dispositivo de armazenamento de dados, equipamento de rede, ou instalação de backup.
Sinistro	Qualquer acontecimento que seja suscetível de estar garantido pela presente <i>apólice</i> . Considera-se que constitui um único <i>sinistro</i> ou acontecimento ou série de acontecimentos danosos devidos a uma mesmcausa original independentemente do número de sinistrados ou reclamações participadas.
Transporte público local	Transportadora local, regional ou de outro sistema de transportes (como comboios e autocarros, metro, ferries, táxis, motorista de aluguer ou outros similares) que o transportem a <i>si</i> ou um acompanhante <i>seu</i> , menos de 150 quilómetros de distância.
Vandalismo	Qualquer ato ilegal que cause intencionalmente danos ou destruição de bens públicos ou privados tangíveis.
Viagem	<i>Sua viagem</i> para, dentro e/ou fora do local do <i>seu domicílio</i> programada para começar na <i>data de partida</i> e terminar na <i>data de regresso</i> . A reserva deve ser efetuada junto do <i>Operador da viagem</i> a quem adquiriu esta <i>apólice</i> . Não pode incluir viagens com a intenção de receber cuidados de saúde ou tratamento médico de qualquer tipo, nem mudança ou deslocação de ida e volta para o trabalho, e não pode durar mais de 90 (noventa) dias. O âmbito territorial do seu destino será definido nas Condições Particulares do contrato.
Você ou seu(s), sua(s), Segurado	As pessoas com <i>domicílio</i> em Portugal e que estão indicadas como Segurados nas Condições Particulares.

2. INICIO E DURAÇÃO DO CONTRATO E DAS COBERTURAS

Será elegível para este seguro se o *seu* pedido for aceite por *nós*. A data de entrada em vigor e a data de fim da cobertura da sua apólice estão indicadas nas Condições Particulares, que refletem o conteúdo do pacote de garantias enviado ao consumidor. A *apólice* entra em vigor às 00:00 horas do dia seguinte à receção do comprovativo e ao pagamento integral do prémio. A apólice entra em vigor no dia em que recebemos a subscrição e o segurado paga o prémio por inteiro. O prémio integral deve ser pago até à data de partida.

A cobertura produz efeitos apenas para sinistros ocorridos durante a vigência da *apólice*.

Exceto para viagens em que o dia de partida e de regresso coincidam, a data de partida e a data de regresso indicadas no momento da compra são consideradas como 2 (dois) dias de viagem separados quando calculamos a duração da sua viagem.

A sua *apólice* cessa os seus efeitos na data de fim de cobertura indicada nas suas Condições Particulares e reflete o conteúdo do documento enviado ao consumidor. Se a apólice foi adquirida apenas para uma viagem só de ida (one way trip), ela produz efeitos até à data de regresso indicada nos documentos de *viagem* (**não excedendo 90 dias a contar da data de partida indicada nos documentos de viagem**).

Em todo o caso, será considerado para efeitos da sua duração uma das seguintes datas que ocorrer em primeiro lugar:

1. Às 23:59 do dia em *que* cancelar a sua *apólice*;
2. Às 23:59 do dia em *que* nos apresentar um pedido de cancelamento de viagem; ou
3. Às 23:59 do dia 90th da *viagem*.

Em caso de atraso da viagem de regresso por motivo seguro, o período de cobertura prolonga-se até à primeira data possível para o seu regresso ao ponto de origem ou domicílio, ou até poder chegar a um hospital para cuidados adicionais após um repatriamento médico ou interrupção da viagem.

De notar que esta apólice aplica-se a uma única viagem e não pode ser renovada.

3. DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS

Nesta secção, descrevemos as diferentes coberturas da *apólice*. Explicaremos cada cobertura e as condições específicas que devem ser cumpridas para a cobertura ser aplicada. **Tenha em atenção que podem ser aplicadas exclusões.**

A. COBERTURA DE CANCELAMENTO DE VIAGEM

Se a viagem for cancelada ou remarcada por um motivo indicado abaixo, procedemos ao pagamento das despesas não reembolsáveis da viagem, depósitos, taxas de cancelamento e custos de alteração do transporte, até ao capital máximo da cobertura de cancelamento de viagem prevista no Resumo de Coberturas. De salientar que esta cobertura apenas é aplicável antes de ter iniciado a viagem e para despesas já pagas. (ex., transporte ou alojamento).

Em caso de partilha de alojamento, em que o seu acompanhante cancele a viagem por um motivo indicado em abaixo, o Segurador reembolsará quaisquer taxas de alojamento adicionais em que incorra.

ATENÇÃO: Deve informar todos os *operadores de viagem*, no prazo de 48 horas, após ter tido conhecimento do motivo do cancelamento (inclui o desaconselhamento *médico para viajar*). Se informar algum dos *operadores de viagem* mais tarde e, como resultado, receber um *reembolso* inferior, não garantimos essa diferença. Se uma doença grave, ou lesão corporal o impedir de informar os *operadores de viagem* nesse período de 48 horas, deve informá-los logo que possível.

Riscos cobertos:

1. Doença ou *acidente* do *segurado* ou do *acompanhante de viagem*, grave o suficiente para impossibilitar o início da *viagem* na data prevista (incluindo ser diagnosticado com uma doença epidémica ou pandémica como a COVID-19).

Aplica-se a seguinte condição:

- a. Existência de um diagnóstico médico que desaconselhe, clinicamente, a realização da *viagem* antes de a cancelar.

2. Doença grave ou acidente grave de um familiar (não acompanhante), incluindo uma doença epidémica ou pandémica como a COVID-19.

Aplica-se a seguinte condição:

- a. A doença ou o *acidente* devem implicar uma ameaça à vida, de acordo com opinião médica ou requerer hospitalização.

3. Morte do *segurado*, do *acompanhante*, de um *familiar* ou do *animal de serviço* após a data de início da *apólice* e antes da *viagem*.

4. Tenha ficado em quarentena antes da viagem, ou o acompanhante, por ter sido exposto a:
- a. Uma doença contagiosa diferente de uma epidemia ou pandemia; ou
 - b. Uma *epidemia* ou *pandemia* (como a COVID-19), mas apenas quando as seguintes condições forem cumpridas:
 - i. A *quarentena* é específica para o *segurado* ou o seu *acompanhante de viagem*, os quais devem estar individualmente identificados numa ordem ou diretiva para recolher em *quarentena* devido a uma *epidemia* ou *pandemia*; e
 - ii. **A *quarentena* não se aplica de forma geral ou amplamente (a) a algum segmento ou a toda uma população, área geográfica, edifício ou navio (incluindo confinamento no local, ou em casa, ou outra restrição semelhante), ou (b) baseada no destino para onde a pessoa pretenda viajar. Esta condição (ii) aplica-se mesmo se a ordem de quarentena ou diretiva designar a si ou ao acompanhante de viagem especificamente para ser colocado em quarentena.**

5. O *segurado* ou o *acompanhante de viagem* sofra um *acidente de viação*, na data da partida.

Deve aplicar-se uma das seguintes condições:

- a. Necessidade de cuidados médicos; ou
- b. O veículo precisar de reparação por impossibilidade de circulação.

6. Obrigação legal para comparecer a um processo judicial durante a *viagem*.

Aplica-se a seguinte condição:

- a. A comparência não resulte do decorrer da sua profissão (ex., a participação, na qualidade de advogado, escrivão, testemunha pericial, polícia ou outra profissão, não está garantida).

7. O seu *domicílio* se tenha tornado *inabitável*.

8. Transferência ou alteração da sua licença pessoal, ou a do *acompanhante* ou de um *familiar*, enquanto ao serviço das forças armadas, exceto por motivo de guerra ou ação disciplinar.

9. Cessaçãõ do seu contrato de trabalho ou do *acompanhante de viagem* por iniciativa do empregador, em data posterior à da reserva da viagem e subscrição da *apólice*.

Aplicam-se as seguintes condições:

- a. A cessaçãõ do contrato de trabalho não foi por facto imputável ao trabalhador ou cessado por mútuo acordo;
- b. O contrato de trabalho a prazo (não temporário ou no decurso do período experimental); e
- c. Prestação de trabalho há, pelo menos, 12 meses contínuos.

10. Caso tenha celebrado um contrato de trabalho ou o *acompanhante de viagem*, a prazo e remunerado, em momento posterior ao da reserva da viagem e subscrição da *apólice*, e a prestação do trabalho para o novo empregador coincida com as datas da *viagem*.

11. Mudança permanente do seu domicílio ou o do acompanhante de viagem para, pelo menos, 150 quilómetros, devido à transferência do local de trabalho. Esta cobertura inclui a mudança do domicílio devido à transferência do local de trabalho do respetivo cônjuge.
12. Convocação ao serviço ou do acompanhante de viagem, na qualidade de socorrista, devido a um acidente ou emergência (incluindo uma catástrofe natural) para prestar ajuda ou assistência durante as datas da viagem.
13. Notificação do *segurado* ou do *acompanhante de viagem* para comparecer num processo de *a doção*, durante as datas da *viagem*.
14. Falta ou impossibilidade de vacinação do segurado ou do acompanhante de viagem necessária para viajar.
15. *As autoridades do país de destino ou de trânsito recusam um visto de turista a si ou a um acompanhante de viagem.*
16. Roubo dos documentos necessários para a viagem do segurado ou *acompanhante de viagem*.

Aplica-se a seguinte condição:

- a. Apresentação de provas das diligências efetuadas para obter a substituição dos documentos roubados para manter as datas da *viagem*.

17. *Descobre que está grávida depois de ter adquirido esta apólice.*
18. *É necessário assistir ao nascimento de um filho de um membro da família.*
19. *O seu destino torna-se inabitável.*
20. Impossibilidade alojá-lo fora do país de domicílio, como planeado, em virtude da morte, doença grave ou acidente grave de uma pessoa.
21. As autoridades governamentais ordenam uma evacuação obrigatória devido a uma *catástrofe natural* no seu destino, em vigor nas 24 horas anteriores à data de partida.

Aplica-se a seguinte condição:

- a. *A sua apólice* foi adquirida antes do conhecimento público do evento que levou à evacuação obrigatória.
22. O segurado ou o acompanhante de viagem separa-se judicialmente ou divorcia-se na data de entrada em vigor da cobertura da *apólice* ou após *essa* data, mas antes da data de partida prevista.

Aplica-se a seguinte condição:

- a. *A sua apólice* foi adquirida no prazo de 14 dias a contar da data do primeiro pagamento ou depósito *da viagem*.
23. *O seu veículo ou o de um acompanhante* sofre uma *avaria mecânica* no caminho para o ponto de partida *da sua viagem*.
24. *O veículo principal do segurado ou do acompanhante*, destinado ao transporte do *segurado ou do acompanhante* até ao local de partida *da viagem* ou destinado a ser o principal meio de transporte durante a *viagem*, é roubado.
25. Reprovação no exame final ou a não passagem para o nível seguinte de um estabelecimento educacional credenciado, que frequente como aluno.
26. *O seu operador de viagem* cancelou a excursão ou o evento de vários dias, que constitui o objetivo principal *da sua viagem* e que foi adquirido antes da data de partida, devido a :
- a. *Uma catástrofe natural;*
 - b. *Condições climáticas severas;* .

NOTA: A cobertura só está disponível para custos perdidos, pré-pagos e não reembolsáveis de alojamento e transporte de e para a excursão de vários dias ou evento de vários dias cancelado. Não o reembolsaremos pelo custo da excursão de vários dias ou do evento de vários dias cancelado.

B. COBERTURA DE ATRASO EM VIAGEM

Se a sua viagem ou do acompanhante atrasar por um dos motivos indicados abaixo, procedemos ao reembolso, até ao limite do capital seguro, dos gastos irrecuperáveis das seguintes despesas:

- i. As despesas pré-pagas de viagem perdidas com o atraso e as despesas adicionais incorridas durante o atraso para refeições, alojamento, comunicação e transporte local, até ao limite diário (24 horas) indicado no Resumo de Coberturas:
 - O Segurado terá de apresentar recibos, aplicando-se o limite diário com recibos.
- ii. Se o atraso implicar a perda da partida do cruzeiro ou excursão, as despesas de transporte necessárias que permitam chegar ao cruzeiro/excursão ou chegar ao destino.
- iii. Se o atraso implicar perda da partida do voo ou do comboio devido a um atraso nos transportes públicos locais no percurso para o aeroporto ou estação de caminhos de ferro da partida, as despesas de transporte necessárias que permitam chegar ao destino ou ao domicílio.

ATENÇÃO: Não haverá lugar a reembolso de quaisquer despesas que sejam da responsabilidade da empresa transportadora ou do operador de viagem.

Apenas o atraso mínimo indicado no Resumo de coberturas é garantido, desde que devido a um dos seguintes motivos:

1. Um atraso da empresa transportadora;
2. Uma greve, exceto quando seja comunicada antes da compra da apólice;
3. Quarentena durante a viagem devido à sua exposição a:
 - a. **Uma doença contagiosa diferente de uma epidemia ou pandemia; ou**
 - b. **Uma epidemia ou pandemia (como a COVID-19), mas apenas quando cumpridas as seguintes condições:**
 - i. **A quarentena é específica para si ou para o acompanhante de viagem, o que significa que devem ser específica e individualmente identificados numa ordem ou diretiva para recolher em quarentena devido a uma epidemia ou pandemia; e**
 - ii. **A quarentena não se aplica de forma geral ou amplamente (a) a algum segmento ou a toda uma população, área geográfica, edifício ou navio (incluindo confinamento no local, ou em casa, ou outra restrição semelhante), ou (b) baseada no destino para onde pretenda viajar. Esta condição (ii) aplica-se mesmo se a ordem de quarentena ou diretiva designá-lo, especificamente, a si ou ao acompanhante de viagem, para ser colocado em quarentena.**
4. Uma catástrofe natural;
5. Perda ou roubo de documentos de viagem;
6. Sequestro, exceto no caso de um ataque terrorista;
7. Desordem civil, exceto se atingir o nível de risco político;
8. Um acidente de viação.
9. A recusa de embarque do segurado ou do acompanhante de viagem, por parte de uma empresa transportadora, com base na suspeita de que tem uma doença contagiosa (incluindo uma doença epidémica ou pandémica como a COVID-19). Não inclui a recusa ou incumprimento das regras ou requisitos para viajar ou entrar no país destino por sua culpa ou do acompanhante.

C. SERVIÇOS DE VIAGEM DURANTE A SUA VIAGEM

Se precisar de serviços de viagem durante a *sua* deslocação, *estamos* disponíveis 24 horas por dia. Com o *nosso* alcance global e equipa multilingue, *estamos* aqui para o ajudar.

Localizar um Médico ou Hospital

Se precisar dos cuidados de um médico ou de um hospital durante a viagem, ajudamo-lo a encontrar um.

Monitorização dos seus tratamentos

Se for hospitalizado, a nossa equipa médica permanecerá em contacto consigo e com o médico que lhe está a prestar os tratamentos. Também podemos informar a sua família e o seu médico no país de domicílio sobre a sua doença ou lesão corporal e atualizá-los sobre o seu estado de saúde.

Assistência para obtenção de documentos de viagem perdidos

Em caso de perda ou roubo do seu passaporte ou de outros documentos de viagem, ajudamo-lo a obter novos documentos de substituição, bem como a alterar os planos de viagem, de acordo com os seus intentos.

Serviços de interpretação de urgência;

Podemos ajudá-lo com serviços de tradução caso precise de ajuda num país estrangeiro.

Assistência dinheiro de urgência;

Se a sua viagem atrasar ou for interrompida e precisar de dinheiro extra para pagar despesas inesperadas, podemos ajudá-lo na transferência de fundos da sua família ou amigos.

Referências legais

Podemos ajudá-lo, se necessário, a encontrar aconselhamento jurídico local durante a viagem.

4. EXCLUSÕES GERAIS

Esta secção descreve as exclusões gerais aplicáveis a todas as coberturas da *sua apólice*. Uma "exclusão" é algo que não está coberto por esta *apólice* de seguro e, por conseguinte, não existe qualquer pagamento ou serviço disponível.

Esta *apólice* não oferece qualquer cobertura, benefício ou serviços para qualquer atividade que possa violar qualquer lei ou regulamento aplicável, incluindo, sem limitação, qualquer sanção ou embargo económico/comercial.

Se viajou contra uma ordem ou conselho de não viajar emitido pelo governo ou autoridade local do *seu* país de origem ou de destino da *viagem*, esta *apólice* exclui qualquer perda direta ou indiretamente resultante de, decorrente de, ou relacionada com qualquer razão ou assunto de tal ordem ou conselho de viagem.

Esta *apólice* não oferece cobertura para qualquer perda que resulte direta ou indiretamente de qualquer uma das seguintes exclusões gerais, se estas o afetarem a *si*, a um *companheiro de viagem* ou a um *membro da família*:

1. Qualquer perda, condição ou evento que era conhecido, previsível, pretendido ou esperado quando a *sua apólice* foi comprada;
2. *Condições médicas pré-existentes*;
3. Automutilação, suicídio ou tentativa de suicídio;
4. Gravidez ou parto normais e sem complicações, exceto quando e na medida em que a gravidez ou o parto normais e sem complicações estejam expressamente referidos e cobertos pela cobertura de cancelamento de viagem ou pela cobertura de interrupção de viagem;
5. Tratamentos de fertilidade ou aborto voluntário;
6. O uso ou abuso de álcool ou drogas, ou quaisquer sintomas físicos relacionados. Isto não se aplica aos medicamentos receitados por um *médico* e utilizados de acordo com a prescrição;
7. Atos cometidos com a intenção de causar prejuízo;

8. Operar ou trabalhar como membro da tripulação (incluindo como estagiário ou aprendiz/estudante) a bordo de qualquer aeronave ou veículo comercial ou embarcação comercial;
9. Participar ou treinar para qualquer competição desportiva profissional ou semi-profissional;
10. Participar ou treinar para qualquer competição desportiva amadora durante a *sua viagem*. Isto não inclui a participação em competições desportivas recreativas informais e torneios organizados por hotéis, estâncias ou linhas de cruzeiro para entreter os seus hóspedes.
11. Participar em desportos e atividades radicais de alto risco em geral e nas seguintes atividades em particular:
 - a. Paraquedismo, BASE jumping, asa delta ou para-quedismo;
 - b. Bungee jumping;
 - c. Caverna, rapel ou espeleologia;
 - d. Esquiar ou fazer snowboard fora das pistas marcadas ou numa zona acessível por helicóptero;
 - e. *Escalada desportiva* ou escalada livre;
 - f. Qualquer *atividade a grande altitude*;
 - g. Combate pessoal ou desportos de combate;
 - h. Fazer corridas ou praticar corridas com qualquer veículo motorizado ou mota de água;
 - i. Mergulho livre; ou
 - j. Mergulhar a uma profundidade superior a 20 metros ou sem um dive master.
12. Um *ato ilegal* que resulte numa condenação, exceto se *você*, um *companheiro de viagem*, um *membro da família* ou *o seu animal de serviço* for vítima desse ato;
13. Uma *epidemia* ou *pandemia*, exceto quando e na medida em que uma *epidemia* ou *pandemia* seja expressamente referida e abrangida pela cobertura de cancelamento de viagem, cobertura de interrupção de viagem, cobertura de atraso de viagem ou cobertura médica/dentária de emergência;
14. *Catástrofe natural*, exceto quando e na medida em que uma *catástrofe natural* esteja expressamente referida e coberta pela cobertura de cancelamento de viagem, pela cobertura de Interrupção de viagem ou pela cobertura de atraso de viagem;
15. Poluição do ar, da água ou outra, ou ameaça de libertação de poluentes, incluindo poluição ou contaminação térmica, biológica e química;
16. Reação nuclear, radiação ou contaminação radioativa;
17. *Guerra* ou *atos de guerra*;
18. Serviço militar, exceto quando e na medida em que *o serviço militar* seja expressamente referido e coberto pela cobertura de cancelamento de viagem ou pela cobertura de interrupção de viagem;
19. *Risco político*;
20. *Risco cibernético*;
21. *Desordem*, exceto quando e na medida em que *a desordem* seja expressamente referida e coberta pela cobertura de interrupção de viagem ou cobertura de atraso de viagem;
22. *Eventos terroristas*, exceto quando e na medida em que *os eventos terroristas* sejam expressamente referidos e abrangidos pela cobertura de cancelamento de viagem, cobertura de interrupção de viagem ou cobertura de atraso de viagem. Esta exclusão não se aplica à cobertura de Emergência Médica ou Transporte de Emergência.
23. Atos, alertas/boletins de viagem ou proibições por parte de qualquer governo ou autoridade pública, exceto quando e na medida em que um ato, alerta/boletim de viagem ou proibição por parte de um governo ou

autoridade pública seja expressamente referido e abrangido pela cobertura de cancelamento de viagem ou pela cobertura de interrupção de viagem;

24. A cessação total das *atividades* de qualquer *fornecedor de viagens* devido à sua situação financeira, com ou sem declaração de falência;
25. Restrições *de um fornecedor de viagens* relativamente a qualquer *bagagem*, incluindo material ou equipamento médico;
26. Desgaste normal ou materiais ou mão de obra defeituosos; ou
27. Um ato de negligência grosseira da *sua* parte ou da parte de um *companheiro de viagem*.

ATENÇÃO: Não é elegível para reembolso ao abrigo de qualquer cobertura se:

1. Os bilhetes *da sua transportadora* não indicam a(s) data(s) da viagem;
2. A data de partida e a data de regresso indicadas no resumo da cobertura não correspondem à *data de partida* e à *data de regresso* efetivas *da viagem* (não se aplica ao seguro adquirido com uma reserva só de ida); ou
3. *Pretende* receber cuidados de saúde ou tratamento médico de qualquer tipo durante a *sua* viagem.

Esta secção descreve as exclusões gerais aplicáveis a todas as coberturas da *sua apólice*. Uma "exclusão" é algo que não está coberto por esta *apólice* de seguro e, por conseguinte, não existe qualquer pagamento ou serviço disponível.

5. SINISTROS

Em caso de sinistro deve contactar-nos: (+351) 210 014 256 do estrangeiro, ou 210 014 256 de Portugal, chamada para a rede fixa nacional. Informe sempre o nome, o número da apólice, a localização e o número de telefone de contacto.

Tenha em atenção que a qualidade dos serviços médicos depende do nível de desenvolvimento do país onde está a receber tratamento.

Se pretender ativar qualquer cobertura, que não seja a cobertura de Urgência médica/dentária, ou a cobertura de transporte de urgência, poderá enviar-nos um e-mail para reembolsos.pt@allianz.com ou contactar-nos através do número de telefone (+351) 210 014 256, chamada para a rede fixa nacional, nos dias úteis, entre as 9:00 e 18:00. **O sinistro deve ser participado no prazo máximo de 8 (oito) dias. Após este período, podemos imputar-lhe os danos que o atraso na participação causou.**

Em caso de perda, extravio ou destruição da *bagagem* registada no voo, deve, antes de sair da área de reclamação, solicitar "o relatório de irregularidade de *bagagem*" (P. I. R.) e descrever o seu conteúdo.

Em caso de perda, furto ou danos na *bagagem* deve:

- i. **Obter o relatório da empresa transportadora informando o valor de compensação que ela assume como indemnização.**

- ii. **Participar o incidente às autoridades policiais no local e na data da ocorrência, com informação da lista de objetos furtados e o respetivo valor económico. Deve guardar um comprovativo da participação.**

Logo que o nosso Departamento de Gestão de Sinistros tome conhecimento do sinistro, procederá ao envio de um formulário para que o preencha. Informaremos, também, os documentos que deve apresentar a fim de ser compensado dos prejuízos. Em qualquer caso, devem ser sempre anexados os originais dos documentos de suporte, faturas, recibos, certificados e reclamações, bem como relatórios médicos ou outros documentos comprovativos quer relacionados com o enquadramento dos factos na apólice, quer com as despesas incorridas com o sinistro.

Deve enviar os documentos para:

AWP P&C SA, Sucursal em Portugal,
Departamento de Gestão de Sinistros
Av. do Brasil, 56, 3º Piso
1700- 073 Lisboa.

Deve sempre informar-nos de outras seguradoras que garantam os mesmos riscos e que procedimentos foram adotados junto.

Na secção de Reclamações terá toda a informação para reclamar se não satisfeito com a resolução dada ao seu caso pelo Departamento de Gestão de Sinistros.

1. Função Responsável pela Gestão de Reclamações

Dispomos de uma unidade orgânica específica para receber, analisar e dar resposta às reclamações efetuadas, as quais devem ser remetidas ao cuidado do Serviço de Gestão de Reclamações, para os seguintes contactos:

Morada: Avenida do Brasil, n.º 56, 3.º Piso,
1700-073 Lisboa

Email: gestao.reclamacoes@allianz-assistance.pt

A informação geral relativa à política de tratamento de dados dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros lesados e gestão de reclamações encontra-se disponível em www.allianz-assistance.pt em apoio-ao-cliente, reclamações.

2. Provedoria do Cliente

Apenas poderão ser dirigidas ao Provedor, as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação por parte da Gestão de Reclamações da AWP.

Para efeitos do presente contrato, os Reclamantes que pretendam solicitar a intervenção do Provedor do Cliente, deverão dirigir as respetivas reclamações para:

Provedoria do cliente: Morada:

Av. do Brasil, 56 – 3.º piso

1700-073 Lisboa

E-mail: provedor.cliente@allianz-assistance.pt

3. Resolução alternativa de litígios

A arbitragem é um procedimento através do qual as partes submetem um litígio à apreciação e julgamento de um Tribunal Arbitral, a quem compete proferir a competente sentença/ decisão arbitral.

Com exceção dos conflitos de consumo de reduzido valor económico (igual ou inferior a € 5.000,00), que estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação, nos restantes casos, o recurso às Entidades de Resolução Extrajudicial de litígios e a adesão à arbitragem pelo Segurador é casuística.

Em caso de conflito de consumo a Entidade de resolução alternativa de litígios no setor Segurador é:

CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, com os seguintes contactos:

Morada da Sede:

Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 11 - 9.º Esq., 1050-115 Lisboa

Telefone: (+351) 213 827 700 (chamada para a rede fixa nacional)

Fax: (+351) 213 827 708

Email: geral@cimpas.pt

Para mais informações, consulte o sítio de internet do CIMPAS em www.cimpas.pt

Informação específica relativa a Resolução Alternativa de Litígios decorrentes de Contratação Online. Sem prejuízo da possibilidade de recurso ao CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, sempre que esteja em causa uma situação de contratação realizada exclusivamente online (via Internet), para os litígios de consumo daí decorrentes podem ser resolvidos através da Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha.

Esta Plataforma, gerida pela Comissão Europeia e de utilização gratuita, dirige-se aos consumidores que contratem exclusivamente online (via Internet) e destina-se a ajudá-los a resolver litígios sem terem de recorrer aos tribunais.

4. Autoridade de Supervisão

Estamos sujeitos à supervisão da:

Autoridade Supervisora: L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 (<https://acpr.banque-france.fr/en>).

Em determinadas competências próprias está sujeito, igualmente, à supervisão da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (www.asf.com.pt): Av. da República 76, 1600-205 Lisboa.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Objeto

- a. Por efeito do presente contrato de seguro, garantimos determinados riscos, realizando as prestações convencionadas em caso de ocorrência do sinistro previsto no contrato, e o tomador do Seguro obriga-se a pagar o prémio correspondente, estabelecido nas Condições Particulares.
- b. Sem prejuízo do referido na alínea anterior, os riscos subscritos na presente apólice apenas serão garantidos, desde que o período total da viagem contratada (independentemente do período efetivamente decorrido até ao momento do sinistro) não exceda mais de 90 (noventa) dias consecutivos.
- c. A presente apólice apenas é aplicável relativamente a viagens que realize com carácter não profissional.
- d. A presente apólice não abrange em caso algum voos de ligação, assim como viagens reservadas durante a estadia no destino indicado nas Condições Particulares.

2. Produção de efeitos das coberturas

A coberturas produzem efeitos entre as datas e horas da viagem indicadas nas Condições Particulares.

3. Âmbito Territorial

As coberturas são válidas para viagens com o destino indicado nas Condições Particulares.

4. Obrigações do Segurador

Para além de outras obrigações resultantes da lei ou da apólice, obrigamo-nos a:

- a. Assegurar o pontual cumprimento e a prestação dos serviços previstos na presente apólice;
- b. Guardar segredo de todas as informações de que tenha tomado conhecimento no âmbito da celebração ou da execução da presente apólice, bem como assegurar o dever de sigilo sobre os administradores, trabalhadores, agentes e demais auxiliares, não cessando com o termo das respetivas funções;
- c. Prestar-lhe os esclarecimentos necessários ao correto entendimento dos procedimentos a adotar em caso de sinistro.

5. Obrigações do Tomador do Seguro, do Segurado e do beneficiário

- a. Para além de outras obrigações resultantes da lei ou da apólice, o tomador do Seguro obriga-se a:
 - i. Pagar-nos o prémio estabelecido nas Condições Particulares. A apólice de seguro deve ser subscrita antes do início da viagem.
 - ii. Declarar com exatidão todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para que possamos apreciar o risco;
 - iii. Comunicar-nos, durante a vigência do contrato, as alterações do risco respeitantes ao objeto das informações prestadas;
- b. Para além de outras obrigações resultantes da lei ou da apólice, o segurado, o tomador do Seguro e/ou o beneficiário obrigam-se ainda a:
 - i. Obrigam-se, em caso de sinistro, Tomar as medidas e providências ao seu alcance para evitar o agravamento dos danos;
 - ii. Respeitar os procedimentos em caso de sinistro previstos na presente apólice.

6. Declaração inicial do risco

- a. **Antes da celebração do contrato, o tomador do seguro está obrigado a declarar com exatidão todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para que possamos apreciar o risco , ainda que a respetiva menção não seja solicitada em questionário por este fornecido.**
- b. **Em caso de incumprimento negligente desta obrigação, podemos propor a alteração do contrato ou fazê-lo cessar.**
- c. **Em caso de incumprimento doloso desta obrigação, podemos declarar o contrato nulo.**

7. Prémio e vencimento do prémio

- a. Como contrapartida das coberturas acordadas, o tomador do seguro obriga-se a pagar-nos o prémio estabelecido nas Condições Particulares.
 - b. O prémio corresponde ao período de duração do contrato, sendo devido por inteiro.
 - c. O prémio é devido na data da celebração do contrato.

8. Falta de pagamento do prémio

- a. **A cobertura dos riscos depende do prévio pagamento do prémio.**
- b. **A falta de pagamento do prémio determina a resolução automática do contrato a partir da data da sua celebração.**
- c. A cessação do contrato de seguro por efeito do não pagamento do prémio, ou de parte ou fração deste, não exonera o Tomador do Seguro da obrigação de pagamento do prémio correspondente ao período em que o contrato haja vigorado, acrescido dos juros de mora devidos.

9. Pagamento por terceiro

O prémio pode ser pago, nos termos previstos na lei ou nas Condições Particulares da apólice, por terceiro, interessado ou não no cumprimento da obrigação, aplicando-se o regime jurídico do contrato de seguro.

10. Procedimentos em caso de sinistro

- a. Deve participar o sinistro, no prazo fixado no contrato para cada cobertura e garantia ou, na falta deste, nos 8 (oito) dias imediatos àquele em que tenha conhecimento.
- b. Na participação devem ser explicitadas as circunstâncias da verificação do sinistro, as eventuais causas da sua ocorrência e respetivas consequências.
- c. Deve-nos igualmente prestar todas as informações relevantes solicitadas relativas ao sinistro e às suas consequências.
- d. Os pedidos de assistência não solicitados ou que não tenham sido por nós organizados não darão direito a reembolso ou a indemnização de qualquer espécie.
- e. O incumprimento do dever fixado nos alíneas anteriores, dará lugar à redução da nossa prestação atendendo ao dano que tal incumprimento cause.
- f. A falta de cumprimento ou cumprimento incorreto dos deveres acima mencionados que seja doloso e nos tenha causado dano significativo, dará lugar à perda da cobertura.

11. Salvamento

- a. Em caso de sinistro deve empregar os meios ao seu alcance para prevenir ou limitar os danos.

- b. O disposto na alínea anterior aplica-se a quem tenha conhecimento do seguro na qualidade de beneficiário.
- c. **O incumprimento do dever fixado das alíneas anteriores, dará lugar à redução da nossa prestação atendendo ao dano que o seu incumprimento cause.**
- d. **A falta de cumprimento ou cumprimento incorreto dos deveres acima mencionados que seja doloso e nos tenha causado dano significativo, dará lugar à perda da cobertura.**

12. Pagamento

- a. Obrigamo-nos a satisfazer a prestação contratual a quem for devida, após a confirmação da ocorrência do sinistro e das suas causas, circunstâncias e consequências.
- b. Para efeito do disposto na alínea anterior, dependendo das circunstâncias, pode ser necessária a prévia quantificação das consequências do sinistro.

13. Pluralidade de seguros

- a. **Quando um mesmo risco relativo ao mesmo interesse e por idêntico período esteja seguro por vários seguradores, o tomador do seguro ou o segurado deve informar dessa circunstância todos os seguradores, logo que tome conhecimento da sua verificação, bem como aquando da participação do sinistro.**
- b. **A omissão fraudulenta da informação referida no número anterior exonera-nos das respetivas prestações.**
- c. **A presente apólice apenas funciona como complemento de outros contratos de seguro anteriormente celebrados e cobrindo os mesmos riscos.**

14. Modos de cessação

O contrato de seguro cessa nos termos gerais, nomeadamente por caducidade, revogação, denúncia e resolução.

15. Efeitos da cessação

- a. A cessação do contrato determina a extinção das obrigações entre as partes.
- b. A cessação do contrato não prejudica a nossa obrigação de efetuar a prestação decorrente da cobertura do risco, desde que o sinistro seja anterior ou concomitante com a cessação e ainda que este tenha sido a causa da cessação do contrato.

16. Caducidade

- a. **O contrato de seguro caduca nos termos gerais, nomeadamente no termo do período de vigência estipulado.**
- b. **O contrato de seguro caduca na eventualidade de superveniente perda do interesse ou extinção do risco e sempre que se verifique o pagamento da totalidade do capital seguro para o período de vigência do contrato.**

17. Revogação

As partes, por acordo, podem, a todo o tempo, fazer cessar o contrato de seguro.

18. Resolução

- a. O Segurador permite que o Tomador do Seguro, no prazo máximo de 14 (catorze) dias a contar da subscrição do Contrato, possa resolver o mesmo, com efeito retractor ao seu início, sem necessidade de pagamento de qualquer indemnização e sem necessidade de indicar o motivo
- b. O contrato pode ser resolvido por qualquer das partes, havendo justa causa, nos termos gerais.
- c. A ocorrência do sinistro não é uma causa relevante para o efeito previsto na alínea anterior.

19. Estorno do prémio por cessação antecipada

- a. Cessando o contrato de seguro antes do período de vigência estipulado há lugar ao estorno do prémio, exceto quando tenha havido pagamento da prestação decorrente de sinistro.
- b. O estorno do prémio é calculado «*pro rata temporis*».

20. Comunicações

- a. As comunicações ou notificações previstas nesta apólice consideram-se válidas e eficazes caso sejam efetuadas para a nossa sede social.
- b. Salvo quando forma especial for prevista na presente apólice, as comunicações previstas no presente contrato devem revestir forma escrita ou serem prestadas por outro meio de que fique registo duradouro.
- c. Estamos obrigados a enviar as comunicações previstas no presente contrato se o destinatário das mesmas estiver devidamente identificado no contrato, considerando-se validamente efetuadas se remetidas para o respetivo endereço constante da apólice.

21. Sub-rogação e complementaridade

- a. Temos o direito quando tivermos pago a indemnização ou organizado os serviços previstos na apólice de ficar sub-rogado, na medida do montante pago ou do custo dos serviços organizados, nos seus direitos contra terceiro responsável pelo sinistro.
- b. O tomador do seguro, o segurado ou o beneficiário respondem, até ao limite da indemnização paga ou do custo dos serviços que organizámos, por ato ou omissão que prejudique os direitos previstos na alínea anterior.
- c. A sub-rogação parcial não prejudica o direito do segurado ou do beneficiário relativo à parcela de risco não coberto, quando concorra com o segurador contra terceiro responsável. O disposto na alínea anterior não é aplicável:
 - i. Contra si se responder pelo terceiro responsável, nos termos da lei;
 - ii. Contra o cônjuge, pessoa com quem viva em união de facto, seus ascendentes e descendentes que consigo vivam em economia comum, salvo se a responsabilidade destes terceiros for dolosa ou se encontrar coberta por contrato de seguro.
- d. As prestações e indemnizações previstas na apólice são pagas em excesso e complementarmente a outros seguros contratados, indemnizações das empresas transportadoras e operadores de viagem, participações da Segurança Social ou de qualquer outra instituição de previdência de que seja beneficiário.
- e. O segurado 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 adiantado.

22. Direito de Regresso

a. Temos o direito de regresso que tiver em relação aos custos de qualquer indemnização paga como consequência de uma ação por parte do lesado, sempre e quando se prove que o dano se deveu a conduta dolosa da sua parte.

b. Podemos igualmente reclamar o valor dos danos e prejuízos causados por si nos casos e situações previstas na apólice e exigir o reembolso dos montantes de indemnizações que tiverem sido pagas a terceiros, por sinistros que não estejam cobertos pela presente apólice.

23. Prescrição

Os direitos emergentes do contrato de seguro prescrevem no prazo de cinco anos a contar da data em que o titular teve conhecimento do direito, sem prejuízo da prescrição ordinária a contar do facto que lhe deu causa.

24. Lei aplicável

O presente contrato de seguro rege-se pela lei portuguesa.

25. Foro

Sem prejuízo das exceções previstas na lei processual civil, o foro competente para resolver os litígios emergentes deste contrato é o fixado na lei civil.

26. Força Maior

a. Considera-se caso de força maior todo o facto imprevisível ou inevitável, que se produza independentemente da vontade das partes, para o qual estas não tenham contribuído e que impeça ou dificulte extraordinariamente o cumprimento da suas obrigações, designadamente:

i. Catástrofes naturais, tais como sismos, inundações, raios ou ciclones;

ii. Acidentes graves, tais como explosões ou derrocadas;

iii. Atos de guerra, declarada ou não, ou de subversão, ou de declaração de estado de sítio,

de alerta ou de emergência;

iv. Perturbações civis, tais como epidemias, insurreições, revoltas, motins, greves em empresas/entidades terceiras, “lock-out”, manifestações públicas e sociais;

v. Decisões tomadas pelas autoridades, tais como embargos, proibições ou restrições de toda a natureza, mobilizações parciais ou totais, quarentenas e requisições.

b. Cessa a responsabilidade das partes pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações decorrentes do presente contrato de seguro, ou pelos danos daí decorrentes, quando tal incumprimento ou cumprimento defeituoso resultem diretamente da verificação de caso de força maior tal como atrás definido.

c. Ocorrendo facto que deva ser qualificado como de força maior, as partes deverão desenvolver os seus melhores esforços com vista a adotarem soluções que permitam atingir os fins que se propõe ao celebrar o presente contrato de seguro.

27. Política anticorrupção

a. Nenhuma das partes, respetivos representantes, empregados ou colaboradores, praticará, autorizará ou permitirá por si ou, mediante o seu consentimento ou ratificação, por interposta pessoa, qualquer ato que possa derivar no incumprimento de qualquer lei ou regulamento anticorrupção. Em particular, estão abrangidos por esta proibição todos os pagamentos a funcionários públicos, a representantes da administração pública ou seus

familiares ou amigos próximos, que não lhe sejam devidos, sejam ou não contrapartida de ato ou omissão contrários aos deveres do cargo ou da representação.

b. Nenhuma das partes, seus representantes, empregados, colaboradores ou qualquer terceiro atuando em nome dessa parte poderá, por si ou, mediante o seu consentimento ou ratificação, por interposta pessoa, solicitar ou aceitar da outra parte, seus representantes, empregados, colaboradores ou qualquer terceiro atuando em nome dessa parte, para si ou para terceiro, vantagem patrimonial ou não patrimonial, ou a sua promessa, para um qualquer ato ou omissão que constitua uma violação dos seus deveres contratuais, legais ou funcionais ou que não lhe seja devida pela negociação, celebração ou cumprimento desta apólice.

c. Nenhuma das partes, seus representantes, empregados, colaboradores ou qualquer terceiro atuando em nome dessa parte poderá, por si ou, mediante o seu consentimento ou ratificação, por interposta pessoa, dar ou prometer à outra parte, seus representantes, empregados, colaboradores ou qualquer terceiro atuando em nome dessa parte, vantagem patrimonial ou não patrimonial que não lhe seja devida pela negociação, celebração ou cumprimento desta apólice ou que constitua uma violação dos seus deveres contratuais, legais ou funcionais.

d. As partes comprometem-se a notificar imediatamente a outra parte, caso tenham conhecimento ou suspeitem de qualquer situação específica que possa ser enquadrada nos números anteriores e esteja relacionada com a negociação, celebração ou cumprimento desta apólice.

e. As partes concordam que qualquer violação ou fundada suspeita de violação das regras de anticorrupção constitui fundamento de resolução imediata da presente apólice, sem necessidade de aviso prévio.

28. Restrições Económicas e Sanções

Não assumiremos qualquer cobertura nem somos responsáveis pelo pagamento de qualquer sinistro, sempre que o assumir de tal cobertura ou o pagamento de tal sinistro nos exponha a qualquer sanção, proibição ou restrição procedente de uma resolução da Organização das Nações Unidas ou a sanções, leis, decisões, disposições ou regulamentos comerciais ou económicos nacionais ou internacionais.

29. Disposições diversas

a. A presente apólice constitui para todos os efeitos, a totalidade do acordo estabelecido entre o segurador e o tomador do seguro quanto à matéria que constitui o seu objeto. **Decorridos 30 (trinta) dias sobre a data da entrega da apólice sem que o tomador do seguro haja invocado qualquer desconformidade entre o acordado e o conteúdo da apólice, só são invocáveis divergências que resultem de documento escrito ou de outro suporte duradouro.**

b. A não exigência pelo segurador, tomador do seguro ou segurado do cumprimento de algum dos termos, condições e obrigações do presente contrato de seguro não pode ser interpretada como renúncia a quaisquer direitos, não constituindo por isso precedente que altere qualquer disposição do presente contrato de seguro, nem poderá ser considerada como renúncia à exigência do cumprimento da obrigação no futuro, mantendo-se em qualquer caso a obrigação de cumprimento futuro.

1. Quem é o responsável pelo tratamento?

O responsável pelo tratamento é a pessoa singular ou coletiva que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais.

O responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é a:

AWP P&C SA - Sucursal em Portugal
 Av. do Brasil, 56, 3.º Piso
 1700-073 Lisboa, Portugal
 NIPC/NIF 980 359 546

A AWP P&C SA – Sucursal em Portugal, também atua no mercado português sob a designação comercial de Allianz Assistance.

2. Que dados pessoais serão recolhidos?

Por dados pessoais entende-se qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (“titular dos dados”).

Tratamos as seguintes categorias de dados pessoais:

Dados pessoais	Exemplos
Identificação e contactos	Nome, morada, e-mail, telefone.
Outros dados de identificação	Data de nascimento, número de identificação fiscal, número de identificação civil ou de outro documento de identificação, se distinto (passaporte, carta de condução, etc.).
Localização	Referência geográfica do cliente num determinado momento, para prestação do serviço.
Dados de saúde	Dados de saúde no caso de nos solicitar um serviço que funcione em caso de acidente, doença ou morte.
Dados bancários	IBAN para processar qualquer pagamento.

Os dados pessoais podem ser os do próprio titular ou de terceiros (beneficiários das prestações, por ex.) que de alguma forma tenham autorizado o seu uso. O utilizador ou o tomador do seguro é o único responsável em obter o consentimento dos terceiros titulares dos dados, que não sendo seus submete no momento da aquisição do produto ou da subscrição do seguro.

Recolher os dados pessoais constitui uma obrigação contratual e um requisito necessário para celebrar um contrato e ter acesso aos nossos produtos e serviços. O titular dos dados está obrigado a fornecer os dados pessoais, caso contrário poderemos não poder fornecer-lhe os produtos ou serviços que nos solicitou e nos quais está interessado, ou providenciar-lhe alguma assistência no decurso do contrato.

Fornecer os dados de identificação, morada e número de identificação fiscal, constitui também uma obrigação legal nos termos da Lei do Contrato de Seguro.

3. Como iremos obter e usar os seus dados pessoais?

Os dados pessoais recolhidos serão tratados para diversas finalidades, conforme referido infra, e com o seu expresso consentimento a menos que a lei ou regulamentação aplicável não requeiram a obtenção do mesmo:

Finalidades	Exemplos
Execução de contrato ou diligências pré-contratuais	Para subscrição de um seguro, prestação de serviços ou para a gestão de qualquer sinistro que nos seja participado por si ou para a gestão de qualquer ocorrência no âmbito do contrato, contabilidade e faturação.
Cumprimento de obrigações legais	Para comunicação das faturas emitidas à Autoridade Tributária, para combate ao branqueamento de capitais, respostas a entidades judiciais, de regulação e de supervisão.
Defesa de interesses vitais	Em caso de situações de urgência médica, no âmbito de uma prestação de assistência.
Prossecação de interesses legítimos	Os dados pessoais poderão ser utilizados para fins estatístico-atuariais e de prevenção de fraude.
Gravação de chamadas	Para efeito da monitorização da qualidade do atendimento e para prova das transações comerciais, após obtido o seu consentimento.
Marketing e vendas	Marketing ou venda de novos produtos ou serviços, após obtido o seu consentimento.
Gestão de reclamações e contencioso	Para gestão de reclamações e conflitos.

Para as finalidades indicadas supra, poderemos também tratar dados pessoais recebidos de entidades terceiras como sejam distribuidores de seguros ou parceiros de negócios, autoridades judiciais ou administrativas ou outras seguradoras ou resseguradoras.

4. Quem terá acesso aos seus dados pessoais?

Para as finalidades indicadas, os seus dados pessoais podem ser divulgados a terceiros. Terceiros são as pessoas singulares ou coletivas, as autoridades públicas, os serviços ou organismos que não sejam o titular dos dados, o responsável pelo tratamento, o subcontratante e as pessoas que, sob a autoridade direta do responsável pelo tratamento ou do subcontratante, estão autorizadas a tratar os dados pessoais.

Para as finalidades indicadas, também podemos ter de recorrer a outras entidades (“subcontratantes”) para a prestação de determinados serviços, os quais apenas atuarão de acordo com nossas instruções. Subcontratantes são as pessoas singulares ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento.

Poderemos divulgar os seus dados pessoais aos seguintes terceiros ou comunicar os seus dados pessoais aos seguintes subcontratantes:

Terceiros	Exemplos
Outras empresas do Grupo Allianz	Nomeadamente à nossa “casa mãe” para efeitos contabilísticos ou regulatórios.
Autoridades judiciais ou administrativas	Em cumprimento de obrigação legal a cargo do Segurador, nomeadamente a ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões, AT - Autoridade Tributária ou aos Tribunais.
Resseguradores ou cosseguradores	Para redistribuição do risco através de resseguro ou cosseguro.
Entidades Financeiras	Para efeitos de processamento de qualquer pagamento no âmbito do contrato.

Subcontratantes	Exemplos
Outras empresas do Grupo Allianz	Nomeadamente a outras empresas do grupo do segurador encarregues de gerir, por conta do responsável pelo tratamento, os sinistros que ocorram ao abrigo do contrato de seguro.
Prestadores de serviço	Para prestar os serviços objeto do contrato (reboques, táxis, serviços de reparação, etc.), empresas de marketing e publicidade.
Provedor do cliente	Caso apresente alguma reclamação no âmbito do contrato de seguro.
Consultores técnicos	Consultores e auditores técnicos, peritos, advogados, recuperadores de crédito e prestadores de serviço que apoiam o funcionamento do segurador (serviços de IT, gestão da documentação).

5. Onde serão processados os meus dados pessoais?

Os seus dados pessoais podem ser processados dentro e fora do Espaço Económico Europeu (EEE) pelas entidades mencionadas na Secção 4, tendo em atenção sempre as restrições contratuais em matéria de confidencialidade e segurança, em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis em matéria de proteção de dados. Não divulgaremos os seus dados pessoais a quem não esteja autorizado a tratá-los.

Sempre que transferirmos os seus dados pessoais para serem tratados fora do EEE por outra empresa do Grupo Allianz, teremos como base as regras vinculativas aplicáveis à Allianz, conhecidas como Allianz Privacy Standard (Allianz BCR), que estabelecem uma proteção adequada dos dados pessoais e são obrigatórias para todas as empresas do Grupo Allianz.

Nos casos em que as regras vinculativas aplicáveis à Allianz não se apliquem, tomaremos as medidas necessárias para garantir que a transferência dos seus dados pessoais para fora do EEE recebe o nível de proteção adequado, semelhante à transferência de dados dentro do EEE. Pode saber mais sobre tais transferências através dos contactos disponibilizados na Secção 8.

6. Quais são os seus direitos relativamente aos seus Dados Pessoais?

Quando permitido por lei aplicável ou regulamentação, tem os seguintes direitos:

Direitos	Exemplos
Direito de acesso	Obter a confirmação de que os seus dados pessoais são ou não objeto de tratamento e, nomeadamente, as finalidades do tratamento, as categorias de dados pessoais em questão, destinatários ou categorias de destinatários de dados ou o prazo de conservação dos dados ou os critérios usados para fixar esse prazo.
Direito de retificação	Obter a retificação dos dados pessoais inexatos ou a completar os dados pessoais incompletos.
Direito ao apagamento	Apagar os seus dados pessoais dos nossos registos, se já não forem necessários para os objetivos para os quais foram recolhidos.
Direito à limitação do tratamento	Suspender o tratamento ou limitar o âmbito do mesmo a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento.
Direito a retirar o consentimento	Retirar o seu consentimento a qualquer momento, sempre que os seus dados pessoais sejam processados com o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado.
Direito à portabilidade	Receber os seus dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, e o direito de transmitir esses dados a outra entidade.
Direito de apresentar uma reclamação	Apresentar uma queixa à autoridade de proteção de dados, a CNPD – Comissão Nacional de Proteção de dados, ou ao nosso Encarregado da Proteção de Dados.
Direito de oposição	Nos casos permitidos pela lei ou pela regulamentação em vigor, opor-se, por motivos relacionados com a sua situação particular, ao tratamento de dados pessoais que lhe digam respeito.

Poderá exercer os seus direitos, através dos contactos disponibilizados na Secção 8. A Allianz Assistance verificará a sua identidade por qualquer meio legalmente admissível.

7. Durante quanto tempo guardamos os seus dados pessoais?

Os dados pessoais serão conservados pelo período necessário tendo em conta as finalidades para os quais são tratados. Depois de decorrido o respetivo período de conservação, a Allianz Assistance eliminará ou anonimizará os dados sempre que os mesmos não devam ser conservados para finalidade distinta que possa subsistir.

Há casos em que a lei obriga ao tratamento e conservação dos dados por um período de tempo mínimo, é o que acontece para efeitos contabilísticos ou fiscais, caso em que a lei impõe a sua conservação por um período de 10 anos.

Mas, sempre que não exista uma obrigação legal específica, os seus dados pessoais serão tratados pelo período de tempo necessário para o cumprimento das finalidades determinantes da sua recolha, de acordo com a lei em vigor e as orientações e decisões da CNPD. É o que se passa com a gestão de clientes no âmbito de um contrato de seguro em que os mesmos serão conservados pelo prazo de 5 anos, sem prejuízo do prazo de prescrição ordinária.

8. Como nos pode contactar?

Se tiver alguma questão sobre como tratamos os seus dados pessoais, pode contactar-nos através do número 210 049 200 (chamada para a rede fixa nacional), ou através dos seguintes contactos:

ALLIANZ ASSISTANCE

Encarregado da Proteção de Dados

Av. do Brasil, 56 – 3.º Piso

1700-073 Lisboa

E-mail: dados.pessoais@allianz.com

9. Com que frequência atualizamos a nossa política de privacidade

Revemos esta política de privacidade com regularidade. Assegurar-nos-emos que a versão mais recente da nossa política de privacidade esteja disponível no nosso *website*.

**SUMMARY OF POLICY COVER NUMBER 87535
KLM –TRIP CANCELATION & TRAVEL DELAY**

COVERAGE SUMMARY

COVERAGE	WHEN IT APPLIES	MAXIMUM BENEFIT
Trip Cancellation Coverage	You have to cancel your trip before you depart.	Up to 1.500 Euros pe person Deductible: 25% of the ticket price. Minimum 30 Euros Maximum 150 Euros
Travel Delay Coverage	Your travel plans are delayed while you are on your trip. Maximum reimbursement per 24-hour period of delay: With Receipts Daily Limit – 100 Euros Daily Limit Minimum Required Delay - 4 hours	Up to 250 Euros per person
Travel Services during your trip	24/7 assistance in case of personal emergencies during your trip and information services duration of your insurance contract Transportation is needed following a medical emergency while on your trip.	Information only

The above summary is only a brief description of the cover available under your insurance contract. The terms, conditions and exclusions apply to all coverages. Please review your contract carefully for complete information. Definitions of terms in the Definitions section will also apply to this Summary of Coverages.

IMPORTANT NOTE:

- Events or situations known or foreseeable at the time of purchase of this contract are not covered.
- Your contract does not cover pre-existing medical conditions.
- Any payments you receive from any other insurance provider, or any other entity, will be deducted from your claim.
- Unless otherwise specified, the limits of indemnity stated above are per person named in the Schedule.
- The contract start date will be the date of departure of your trip as stated in the particular conditions, and the end date of cover and return date will be the date of return of your trip as stated in the particular conditions (**not exceeding 90 days from the date of departure**). Please contact us if you need to make any changes to your dates.
- If your contract was purchased with a one-way booking only, your start date of cover will be the departure date of your trip as shown on your travel documents and the end date of cover will be the return date or no later than 23:59 hours on the second day from the start of your trip.

GENERAL CONDITIONS OF POLICY COVER NUMBER 85735 KLM – TRIP CANCELATION & TRAVEL DELAY

AWP P&C SA - Sucursal em Portugal, doing business as Allianz Assistance, is located at Av. do Brasil, 56 – 3.º Piso, 1700-073 Lisboa, with corporate identification No 980 359 546, is authorized by L’Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution (ACPR), in France, to operate in Portugal under the freedom of establishment, being duly registered for that purpose with Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), under number 1174.

ABOUT THIS POLICY

This *policy* is *our* contract with *you* that offers insurance coverage for a specific *trip* where both were purchased from the same *travel supplier*. Please read it carefully. *We* have tried to make it simple and easy to understand while also clearly describing the terms and conditions of *your* coverage. If *you* have any questions, *we* are available during our working hours listed in Coverage Summary. Just visit *us* online or give *us* a call using the contact information listed in Coverage Summary. And, if *your* travel arrangements change, please be sure to let *us* know so *we* can make any necessary updates to *your policy*.

This *policy* has been issued based on the information *you* provided at the time of purchase. *We* will provide the insurance described in this *policy* in return for payment of the premium and *your* compliance with all provisions of this *policy*. *You* will also notice that some words are italicized. These words are defined in the “Definitions” section. Words that are capitalized refer to the document and coverage names found in this *policy*. Headings are provided for convenience only and do not affect *your* coverage in any way.

WHAT THIS POLICY INCLUDES AND WHOM IT COVERS

This travel insurance *policy* covers only the sudden and unexpected specific situations, events, and losses included in this *policy*, and only under the conditions described. Please review this *policy* carefully.

Your policy consists of three parts:

1. Terms and General Conditions document which describes the coverages (including Summary of Coverage, which provides the particular list of coverages and benefits covered), main provisions, exclusions and conditions that govern this policy.
2. Summary of Coverage
3. Particular Conditions

NOTE:

Not every loss is covered, even if it is due to something sudden, unexpected, or out of *your* control. Only those losses meeting the conditions described in this General Conditions document may be covered. Please refer to the General Exclusions section of this document for exclusions applicable to all coverages under *your policy*.

WHAT'S INSIDE

1. DEFINITIONS
2. WHEN YOU COVERAGES BEGINS AND ENDS
3. DESCRIPTION OF COVERAGES:
 - A. TRIP CANCELATION COVERAGE
 - B. TRAVEL DELAY COVERAGE
 - C. TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP
4. GENERAL EXCLUSIONS
5. CLAIMS INFORMATION
6. GENERAL PROVISIONS AND CONDITIONS
7. PRIVACY POLICY

1. DEFINITIONS

Throughout this *policy*, words and any form of the word appearing in italics are defined in this section.

Accident	An unexpected and unintended event that causes <i>injury</i> , property damage, or both.
Accommodation	A hotel or any other kind of lodging for which <i>you</i> make a reservation or where <i>you</i> stay and incur an expense.
Act of war	Any act which is associated with and occurring in the course of <i>war</i> or directly triggering it.
Adoption proceeding	A mandatory legal proceeding or other meeting required by law to be attended by <i>you</i> as a prospective adoptive parent(s) in order to legally adopt a minor child.
Civil disorder	Any public protest, strike, riot, demonstration, unlawful assembly, or disturbance within a community, region, state, or nation involving acts of violence, <i>vandalism</i> , lawlessness, disobedience, or obstruction of free access or movement in public areas by assemblages of 20 or more persons. It does not include any such occurrence that rises to the level of or is connected with any <i>political risk</i> , <i>terrorist event</i> , or <i>war</i> .
Climbing sports	An activity utilizing harnesses, ropes, belays, crampons, or ice axes. It does not include supervised climbing on artificial surfaces intended for recreational climbing.
Cohabitant	A person <i>you</i> currently live with and have lived with for at least 12 consecutive months and who is at least 18 years old.
Computer System	Any computer, hardware, software, or communication system or electronic device (including but not limited to smart phone, laptop, tablet, wearable device), server, cloud, microcontroller, or similar system, including any associated input, output, data storage device, networking equipment, or backup facility.
Covered reasons	The specifically named situations or events for which <i>you</i> are covered under this <i>policy</i> .
Cyber Risk	Any loss, damage, liability, claim, cost, or expense of any nature directly or indirectly caused by, contributed to by, resulting from, or arising out of or in connection with, any one or more instances of any of the following: <ol style="list-style-type: none"> 1. Any unauthorized, malicious, or <i>illegal act</i>, or the threat of such act(s), involving access to, or the processing, use, or operation of, any <i>computer system</i>; 2. Any error or omission involving access to, or the processing, use, or operation of any <i>computer system</i>; 3. Any partial or total unavailability or failure to access, process, use, or operate any <i>computer system</i>; or Any loss of use, reduction in functionality, repair, replacement, restoration or reproduction of any data, including any amount pertaining to the value of such data.
Departure date	4. The date on which <i>you</i> are originally scheduled to begin <i>your</i> travel, as shown on <i>your</i> travel itinerary.

Doctor	Someone who is legally authorized to practice medicine or dentistry and is licensed if required. This cannot be <i>you</i> , a <i>traveling companion</i> , <i>your family member</i> , a <i>traveling companion's family member</i> , the sick or <i>injured</i> person, or that person's <i>family member</i> .
Epidemic	A contagious disease recognized or referred to as an epidemic by a representative of the World Health Organization (WHO) or an official government authority.
Family member	<p><i>Your</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Spouse (by marriage, common law, domestic partnership, or civil union); 2. <i>Cohabitants</i>; 3. Parents and stepparents; 4. Children, stepchildren, foster children, adopted children, or children currently in the adoption process; 5. Siblings; 6. Grandparents and grandchildren; 7. The following in-laws: mother, father, son, daughter, brother, sister, and grandparent; 8. Aunts, uncles, nieces, and nephews; 9. Legal guardians and wards; and <p>Paid, live-in caregivers;</p>
First responder	10. Emergency personnel (such as a police officer, emergency medical technician, or firefighter) who are among those responsible for going immediately to the scene of an accident or emergency to provide aid and relief.
High-altitude activity	An activity that includes, or is intended to include, going above 4500 meters in elevation, other than as a passenger in a commercial aircraft.
Illegal act	An act that violates law where it is committed.
Injury	Physical bodily harm.
Local transportation	public Local, commuter, or other urban transit system carriers (such as commuter rail, city bus, subway, ferry, taxi, for-hire driver, or other such carriers) that transport <i>you</i> or a <i>traveling companion</i> less than 150 kilometers.
Mechanical breakdown	A mechanical issue, which prevents the vehicle from being driven normally, including an electrical issue, flat tire, or running out of fluids (except fuel).
Natural disaster	A large-scale extreme weather or geological event that damages property, disrupts transportation or utilities, or endangers people, including without limitation: earthquake, fire, flood, hurricane, or volcanic eruption.
Pandemic	An <i>epidemic</i> that is recognized or referred to as a pandemic by a representative of the World Health Organization (WHO) or an official government authority.
Policy	This travel insurance contract. The <i>policy</i> includes this General Conditions, the Particular Conditions and the Summary of Coverage.
Political risk	Any one or more of the following:

- Any event, organized resistance, or action intending or implying the intention to overthrow, supplant or change outside of normal legal processes the existing head of state, elected official, appointed official, government, or organized political or ruling group;
- Nationalization;
- Confiscation;
- Expropriation;
- Deprivation;
- Requisition;
- Revolution;
- Rebellion;
- Insurrection;
- Uprising;
- Military and usurped power.

Primary residence Your permanent, fixed home address for legal and tax purposes.

Pre-existing medical condition An *injury*, illness, or medical condition that, within the 120 days prior to and including the purchase date of this *policy*:

1. Caused a person to seek medical examination, diagnosis, care, or treatment by a *doctor*;
2. Presented symptoms; or
3. Required a person to take medication prescribed by a *doctor* (unless the condition or symptoms are controlled by that prescription, and the prescription has not changed).

The illness, *injury*, or medical condition does not need to be formally diagnosed in order to be considered a *pre-existing medical condition*.

For example, a sprained knee *you* have had treated in the 120 days prior to and including the purchase date of *your policy* will be considered a *pre-existing medical condition*. If *you* later have to cancel *your trip* because, for instance, the sprained knee now requires surgery, or because *your* recovery is taking longer than expected, or for any other reason arising out of the knee sprain, this would be considered a *pre-existing medical condition*.

Quarantine Mandatory involuntary confinement by order or other official directive of a government, public or regulatory authority, or the captain of a commercial vessel on which *you* are booked to travel during *your trip*, which is intended to stop the spread of a contagious disease to which *you* or a *traveling companion* has been exposed.

Refund Cash, credit, or a voucher for future travel that *you* are eligible to receive from a *travel supplier*, or any credit, recovery, or reimbursement *you* are eligible to receive from *your employer*, another insurance company, a credit card issuer, or any other entity.

Rental Car	An automobile or other vehicle designed for use on public roads that <i>you</i> have rented for the period of time shown in a <i>rental car agreement</i> for use on <i>your trip</i> .
Rental car agreement	The contract issued to <i>you</i> by the rental car company that describes all of the terms and conditions of renting a <i>rental car</i> , including <i>your</i> responsibilities and the responsibilities of the rental car company.
Return Date	The date on which <i>you</i> are originally scheduled to end <i>your</i> travel, as shown on <i>your</i> travel itinerary.
Service animal	Any dog that is individually trained to do work or perform tasks for the benefit of an individual with a disability, including a physical, sensory, psychiatric, intellectual, or other mental disability. Examples of work or tasks include, but are not limited to guiding people who are blind, alerting people who are deaf, and pulling a wheelchair. Other species of animals, whether wild or domestic, trained or untrained, are not considered service animals. The crime deterrent effects of an animal's presence and the provision of emotional support, well-being, comfort, or companionship are not considered work or tasks under this definition.
Severe weather	Hazardous weather conditions including but not limited to windstorms, hurricanes, tornados, fog, hailstorms, rainstorms, snow storms, or ice storms.
Sporting equipment	Equipment or goods used to participate in a sport.
Terrorist event	An act, including but not limited to the use of force or violence, of any person or group(s) of persons, whether acting alone or on behalf of or in connection with any organization(s), which constitutes terrorism as recognized by the government authority or under the laws of your country of residence, and is committed for political, religious, ethnic, and/or ideological purposes, including but not limited to the intention to influence any government and/or to put the public, or any section of the public, in fear. It does not include <i>political risk</i> .
Traffic Accident	An unexpected and unintended traffic-related event, <i>other than mechanical breakdown</i> , that causes <i>injury</i> , property damage, or both.
Travel carrier	A company licensed to commercially transport passengers between cities for a fee by land, air, or water. It does not include: <ol style="list-style-type: none"> 1. Rental vehicle companies; 2. Private or non-commercial transportation carriers; 3. Chartered transportation, except for group transportation chartered by <i>your</i> tour operator; or 4. <i>Local public transportation</i>.
Travel supplier	A travel agent, tour operator, airline, cruise line, hotel, railway company, or other travel service provider.
Traveling companion	A person or <i>service animal</i> traveling with <i>you</i> or traveling to accompany <i>you</i> on <i>your trip</i> . A group or tour leader is not considered a <i>traveling companion</i> unless <i>you</i> are sharing the same room with the group or tour leader.
Trip	<i>Your</i> travel to, within, and/or from a location away from <i>your primary residence</i> , which is originally scheduled to begin on <i>your departure date</i> and end on <i>your return</i>

date. It must be booked with the *travel supplier*, from which *you* purchased this policy. It cannot include travel with the intent to receive health care or medical treatment of any kind, or moving, or commuting to and from work, and it cannot last longer than 90 (ninety) days. The territorial scope of your destination will be stated in Particular Conditions of the policy.

Uninhabitable

A *natural disaster*, fire, flood, burglary, or *vandalism* (except where *vandalism* is a part or a result of a cause of loss excluded under this *policy*) has caused enough damage (including extended loss of power, gas, or water) to make a reasonable person find their *primary residence* or *accommodations* inaccessible or unfit for use.

Vandalism

Any *illegal act* that intentionally causes damage to or destruction of public or private tangible property.

War

A state or period of hostile armed conflict, civil war, or military or paramilitary action, between two or more of the following: a nation, a state, a government, a territory, or an organized political or ruling group. This includes any acts or events directly associated with and occurring in the course of such conflict or action, or directly triggering such conflict or action. This definition applies regardless of whether war has been officially or formally declared.

We, Us, or Our

AWP P&C S.A. – Sucursal em Portugal, trading as Allianz Assistance

You or Your

All persons resident in Portugal who appear as insured persons in Particular Conditions

2. WHEN YOUR COVERAGE BEGINS AND ENDS

You are only eligible for coverage if *we* accept *your* request for insurance. *Your policy's* coverage effective date and coverage end date are indicated in *your* Particular Conditions that reflects the contents of the fulfillment package sent to consumers. The *policy* is effective at 00:00 on the day after *we* receive the order, and *you* pay the full premium. The order must be received, and the full premium must be paid on or before the *departure date*.

Coverage is only provided for losses that occur while *your policy* is in effect.

Except for one-way and same-day return *trips*, the *departure date* and *return date* that *you* provided at time of purchase are counted as 2 (two) separate days of travel when *we* calculate the duration of *your trip*.

Your policy ends on the coverage end date listed in *your* Particular Conditions that reflects the contents of the fulfillment package sent to consumers. However, there are situations where *your policy* may end on a different date. If *your policy* was purchased with a one-way booking, *your* coverage end date will be the *return date* (**not to exceed 90 days from the *departure date* shown on *your* travel documents**).

Additionally, your *policy* will end on the earliest of:

1. At 23:59 on the day *you* cancel *your policy*;
2. At 23:59 on the day *you* file a trip cancellation claim with *us*;
3. At 23:59 on the 90th day of the *trip*.

However, if *your* return travel is delayed due to a reason covered under this *policy*, we will extend *your* coverage period until the earlier of when *you* are able to return to *your* point of origin or *primary residence*, or until *you* arrive at a medical facility for further care following a medical repatriation or *trip* interruption.

Please note that this *policy* applies for a specific *trip* and cannot be renewed.

3. DESCRIPTION OF COVERAGES

In this section, we will describe the many different types of insurance coverages which are included in *your policy*. We explain each type of coverage and the Particular conditions that must be met for the coverage to apply. **Please note that exclusions may apply.**

A. TRIP CANCELLATION COVERAGE

If *your trip* is canceled or rescheduled for a covered reason listed below, we will reimburse *you* for *your* non-refundable trip payments, deposits, cancellation fees, and change fees (less available *refunds*), up to the maximum benefit for trip cancellation coverage listed in *your* Coverage Summary. Please note that this coverage only applies before your first use of the trip's pre-paid arrangements (e.g. transportation or accommodations).

Also, if *you* prepaid for shared *accommodations* and *your traveling companion* cancels their *trip* due to one or more of the *covered reasons* listed below, we will reimburse any additional *accommodation* fees *you* are required to pay.

IMPORTANT: *You must notify all of your travel suppliers within 48 hours of discovering that you will need to cancel your trip (this includes being advised to cancel your trip by a doctor). If you notify any travel suppliers later than that and get a smaller refund as a result, we will not cover the difference. If a serious illness, injury, or medical condition prevents you from being able to notify your travel suppliers within that 48-hour period, you must notify them as soon as you are able.*

Covered reasons:

1. *You or a traveling companion* becomes ill or *injured*, or develops a medical condition disabling enough to make *you* cancel *your* trip (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19).

The following condition applies:

- a. *A doctor* advises *you* or a *traveling companion* to cancel *your trip* before *you* cancel it.

2. A *family member* who is not traveling with *you* becomes ill or *injured*, or develops a medical condition (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19).

The following condition applies:

- a. The illness, *injury*, or medical condition must be considered life threatening by a *doctor*, or require hospitalization.
3. *You*, a *traveling companion*, *family member*, or *your service animal* dies on or after *your policy's* coverage effective date and before *your trip*.
 4. *You* or a *traveling companion* is *quarantined* before *your trip* due to having been exposed to:
 - a. A contagious disease other than an *epidemic* or *pandemic*; or
 - b. An *epidemic* or *pandemic* (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:
 - i. The *quarantine* is specific to *you* or a *traveling companion*, meaning that *you* or a *traveling companion* must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in *quarantine* due to an *epidemic* or *pandemic*; and
 - ii. **The *quarantine* does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition (ii) applies even if the *quarantine* order or directive specifically designates *you* or a *traveling companion* by name to be *quarantined*.**
 5. *You* or a *traveling companion* is in a *traffic accident* on the *departure date*.

One of the following conditions must apply:

- a. *You* or a *traveling companion* need medical attention; or
 - b. *Your* or a *traveling companion's* vehicle needs to be repaired because it is not safe to operate.
6. *You* are legally required to attend a legal proceeding during *your trip*.

The following condition applies:

- a. The attendance is not in the course of *your* occupation (for example, if *you* are attending in *your* capacity as an attorney, court clerk, expert witness, law enforcement officer, or other such occupation, this would not be covered).
7. *Your primary residence* becomes *uninhabitable*.
 8. *You*, a *traveling companion*, or a *family member* serving in the armed forces is reassigned or has personal leave status changed, except because of *war* or disciplinary action.
 9. *You* or a *traveling companion* is terminated or laid off by a current employer after *your policy's* purchase date.

The following conditions apply:

- a. The termination or layoff is not *your* or *your traveling companion's* fault;
 - b. The employment must have been permanent (not temporary or contract); and
 - c. The employment must have been for at least 12 continuous months.
10. *You* or a *traveling companion* secures new permanent, paid employment, after *your policy's* purchase date, that requires presence at work during the originally scheduled *trip* dates.
 11. *Your* or a *traveling companion's primary residence* is permanently relocated by at least 150 kilometers due to a transfer by *your* or a *traveling companion's* current employer. This coverage includes relocation due to transfer by *your spouse's* current employer.
 12. *You* or a *travelling companion* serving as a first responder is called in for duty due to an accident or emergency (including a *natural disaster*) to provide aid or relief during the originally scheduled *trip* dates.
 13. *You* or a *traveling companion* receive a legal notice to attend an *adoption proceeding* during your trip.
 14. *You* or a *traveling companion* is medically unable to receive an immunization required for entry into a destination.
 15. *You* or a *traveling companion* is refused a tourist visa by the authorities of the destination or transit country.
 16. *Your* or *traveling companion's* travel documents required for the *trip* are stolen

The following condition applies:

- a. *You* must make diligent efforts and provide documentation of *your* efforts to obtain replacement documents through appropriate authorities that would allow you to keep the originally scheduled *trip* dates
17. *You* find out *you* are pregnant after purchasing this *policy*.
 18. *You* need to attend the birth of a *family member's* child.
 19. *Your* destination becomes *uninhabitable*.
 20. Family outside *your* country of residence cannot accommodate *you* during your *trip*, as planned, because someone in their household has died, become seriously ill or *injured*, or developed a serious medical condition.
 21. Government authorities order a mandatory evacuation due to a *natural disaster* at *your* destination that is in effect within 24 hours prior to *your* departure date.

The following condition applies:

- a. *Your policy* was purchased prior to public knowledge of the event leading to the mandatory evacuation.

22. *You* or a *traveling companion* legally separates or divorces on or after *your policy's* coverage effective date but before *your* scheduled departure date.

The following condition applies:

a. *Your policy* was purchased within 14 days of the date of the first *trip* payment or deposit

23. *Your* or a *traveling companion's* vehicle experiences a *mechanical breakdown* on the way to the departure point of *your trip*.

24. *Your* or a *traveling companion's* primary vehicle intended for transporting *you* or the *travelling companion* to the point of *your trip's* departure or intended to be the primary mode of transportation during *your trip* is stolen.

25. *You* fail the final exam or *you* fail to advance to the next grade level at an accredited educational establishment, where *you* are a student.

26. *Your* tour operator or commercial event organizer cancels *your* multi-day tour or multi-day event that is the main purpose of *your trip* and was purchased prior to *your* departure date due to:

- a. *A natural disaster;*
- b. *Severe weather.*

NOTE: Coverage is only available for lost, pre-paid, and nonrefundable cost of accommodations for and transportation to and from the cancelled multi-day tour or multi-day event. We will not reimburse you for the cost of the cancelled multi-day tour or multi-day event.

B. TRAVEL DELAY COVERAGE

If *you* or a *traveling companion's trip* is delayed for one of the *covered reasons* listed below, we will reimburse *you* for the following expenses, less available *refunds*, up to the maximum benefit shown in *your* Coverage Summary for travel delay:

- i. *Your* lost prepaid *trip* expenses and additional expenses *you* incur while and where *you* are delayed for meals, *accommodation*, communication, and transportation, subject to a daily (24 hours) limit listed in *your* Coverage Summary, as follows:
 - If *you* provide receipts, the With Receipts Daily Limit applies.
- ii. If the delay causes *you* to miss the departure of your cruise or tour, necessary transportation expenses to either help *you* rejoin *your* cruise/tour or reach *your* destination.
- iii. If the delay causes *you* to miss the departure of your flight or train due to a *local public transportation* delay on *your* way to the departure airport or train station, necessary transportation expenses to either help *you* reach *your* destination or return home.

NOTE: We will not reimburse you for any expenses that are your travel carrier's or travel supplier's responsibility.

The delay must be for at least the Minimum Required Delay listed in *your* Coverage Summary and due to one of the following *covered reasons*:

1. A *travel carrier* delay (this does not include a *travel carrier's* cancellation prior to your *departure date*);
2. A strike, unless threatened or announced prior to the purchase of *your policy*
3. *Quarantine* during *your trip* due to having been exposed to:
 - a. **A contagious disease other than an *epidemic* or *pandemic*; or**
 - b. **An *epidemic* or *pandemic* (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:**
 - i. **The *quarantine* is specific to you or a *traveling companion*, meaning that you or a *traveling companion* must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in *quarantine* due to an *epidemic* or *pandemic*; and**
 - ii. **The *quarantine* does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition (ii) applies even if the quarantine order or directive specifically designates you or a *traveling companion* by name to be *quarantined*.**
4. A *natural disaster*;
5. Lost or stolen travel documents;
6. Hijacking, except when it is a *terrorist event*;
7. *Civil disorder*, unless it rises to the level of *political risk*; or
8. A *traffic accident*.
9. A *travel carrier* denies you or a *traveling companion* boarding based on a suspicion that you or a *traveling companion* has a contagious medical condition (including an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19). This does not include being denied boarding due to *your* refusal or failure to comply with rules or requirements to travel or of entry to *your* destination.

C. TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP

If *you* need travel services during *your trip*, we are available 24 hours a day. With *our* global reach and multi-lingual staff, we are here to help *you*.

Finding a *Doctor* or Medical Facility

If *you* need care from a *doctor* or medical facility while *you* are traveling, we can assist *you* in finding one.

Monitoring *Your Care*

If *you* are hospitalized, *our* medical staff will stay in contact with *you* and the *doctor* caring for *you*. We can also notify *your* family and *your doctor* back home of *your* illness or *injury* and update them on *your* status.

Lost Travel Documents Assistance

If *your* passport or other travel documents are lost or stolen, we can assist *you* in getting *your* documents replaced and can help *you* change *your* travel arrangements as required.

Emergency Language Translation

We can assist *you* with translation services in the event *you* need help in a foreign country.

Emergency Cash Assistance

If *your* travel is delayed or interrupted and *you* need extra money to pay for unexpected expenses, we can assist in arranging the transfer of funds from *your* family or friends.

Legal Referrals

We can help *you* find local legal advice if *you* need it while *you* are traveling.

4. GENERAL EXCLUSIONS

This section describes the general exclusions applicable to all coverages under *your policy*. An “exclusion” is something that is not covered by this insurance *policy*, and therefore no payment or service would be available.

This *policy* does not provide any coverage, benefit, or services for any activity that would violate any applicable law or regulation, including without limitation any economic/trade sanction or embargo.

If *you* have traveled against an order or advice against travel issued by *your* home country’s or *trip* destination’s government or local authority, this *policy* excludes any loss directly or indirectly resulting from, arising out of, or related to any reason for or subject of such travel order or advice.

This *policy* does not provide coverage for any loss that results directly or indirectly from any of the following general exclusions if they affect *you*, a *traveling companion*, or a *family member*:

1. Any loss, condition, or event that was known, foreseeable, intended, or expected when *your policy* was purchased;
2. *Pre-Existing medical conditions*;
3. *Your* intentional self-harm or if *you* attempt or commit suicide;
4. Normal, complication-free pregnancy or childbirth, except when and to the extent that normal, complication-free pregnancy or childbirth is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage or trip interruption coverage;
5. Fertility treatments or elective abortion;
6. The use or abuse of alcohol or drugs, or any related physical symptoms. This does not apply to drugs prescribed by a *doctor* and used as prescribed;
7. Acts committed with the intent to cause loss;
8. Operating or working as a crew member (including as a trainee or learner/student) aboard any aircraft or commercial vehicle or commercial watercraft;
9. Participating in or training for any professional or semi-professional sporting competition;
10. Participating in or training for any amateur sporting competition while on *your trip*. This does not include participating in informal recreational sporting competitions and tournaments organized by hotels, resorts, or cruise lines to entertain their guests.
11. Participating in extreme, high-risk sports and activities in general and the following activities in particular:
 - a. Skydiving, BASE jumping, hang gliding, or parachuting;
 - b. Bungee jumping;
 - c. Caving, rappelling, or spelunking;
 - d. Skiing or snowboarding outside marked trails or in an area accessed by helicopter;
 - e. *Climbing sports* or free climbing;
 - f. Any *high-altitude activity*;
 - g. Personal combat or fighting sports;
 - h. Racing or practicing to race any motorized vehicle or watercraft;
 - i. Free diving; or
 - j. Scuba diving at a depth greater than 20 meters or without a dive master.
12. An *illegal act* resulting in a conviction, except when *you*, a *traveling companion*, a *family member*, or *your service animal* is the victim of such act;
13. An *epidemic* or *pandemic*, except when and to the extent that an *epidemic* or *pandemic* is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage, trip interruption coverage, travel delay coverage, or emergency medical/dental coverage;
14. *Natural disaster*, except when and to the extent that a *natural disaster* is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage, or trip Interruption coverage, or travel delay coverage;
15. Air, water, or other pollution, or the threat of a pollutant release, including thermal, biological, and chemical pollution or contamination;
16. Nuclear reaction, radiation, or radioactive contamination;
17. *War* or *acts of war*;
18. Military duty, except when and to the extent that *military duty* is expressly referenced and covered under trip cancellation coverage or trip interruption coverage;

19. *Political risk*;
20. *Cyber risk*;
21. *Civil disorder*, except when and to the extent that *civil disorder* is expressly referenced in and covered under trip interruption coverage or travel delay coverage;
22. *Terrorist events*, except when and to the extent that *terrorist events* are expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage, trip interruption coverage, or travel delay coverage. This exclusion does not apply to Emergency Medical or Emergency Transportation coverage.
23. Acts, travel alerts/bulletins, or prohibitions by any government or public authority, except when and to the extent that an act, travel alert/bulletin, or prohibition by a government or public authority is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage or trip interruption coverage;
24. Any *travel supplier's* complete cessation of operations due to financial condition, with or without filing for bankruptcy;
25. A *travel supplier's* restrictions on any *baggage*, including medical supplies or equipment;
26. Ordinary wear and tear or defective materials or workmanship; or
27. An act of gross negligence by *you* or a *traveling companion*.

IMPORTANT: *You* are not eligible for reimbursement under any coverage if:

1. *Your travel carrier* tickets do not show travel date(s);
2. The Departure Date and Return Date as shown on the Coverage Summary do not match *your trip's* actual *departure date* and *return date* (does not apply to insurance purchased with a one-way booking); or
3. *You* intend to receive health care or medical treatment of any kind while on *your* trip.

5. CLAIMS INFORMATION

In case of any emergency or need to use the policy, please contact us from abroad on (+351) 210 014 256, or on 210 014 256 from Portugal. Always provide us with your name, policy number, location and contact telephone number.

Please note that the quality of medical services depends on the level of development of the country where you are receiving treatment.

If you wish to activate any cover, other than Medical/Dental Assistance cover, or Emergency Transport cover, you may send us an email at reembolsos.pt@allianz.com or contact us on the telephone number (+351) 210 014 256 between 9:00 and 18:00. **The claim must be reported within a maximum of 8 (eight) days. After this period, we will be able to claim for damages caused by the lack of communication.**

In the event of loss, misplacement or destruction of checked baggage in flight, before leaving the baggage reclaim area, request the Baggage Irregularity Report (P.I.R.) and make a list of the contents of your baggage.

In the event of theft, loss or damage to your luggage you must;

- i. **Obtain a report from the transport company stating the amount of compensation that it assumes as a compensation**
- ii. **Report the incident to the police at the place and date of occurrence, stating the list of stolen objects and their economic value. And get a certificate of such a complaint.**

Once our Claims Department is aware of the occurrence of the claim, it will send you a form or request for documentation to be filled in. It will indicate the list of documents that you will have to provide in order for the claim to be compensated. In any case, original supporting documents, invoices, receipts, certificates and complaints as well as medical reports and other documentation justifying both the occurrence of covered reasons under this policy, as well as having incurred expenses payable under the same shall always be attached.

You should send it to:

AWP P&C SA, branch in Portugal
Claims Department
Av. do Brasil, 56, 3º Piso
1700-073 Lisbon.

You should always inform us of other insurers who cover the same risks and what procedures have been adopted with them.

In the Claims section you will have all the information to complain if you are not satisfied with the resolution given to your case by the Claims Management Department.

1. Complaints Body for handling complaints

The insurance undertaking has a Complaints Body to handle with the complaints within the scope of this contract, which may be presented to the followed contacts:

Morada: Avenida do Brasil, n.º 56, 3.º Piso, 1700-073 Lisboa,
Email: gestão.reclamacoes@allianz-assistance.pt

General information regarding the policy for the treatment of policyholders, insurance persons, beneficiaries and injured third parties is available at www.allianz-assistance.pt, in client support, complaints.

2. Customer Provider

Only complaints that have already been dealt by the AWP Complaints Body may be addressed to the Provider. For the purposes of this contract, you may address the complaints to:

Customer Provider Adress:

Av. do Brasil, 56 – 3.º piso
1700-073 Lisboa

E-mail: provedor.cliente@allianz-assistance.pt

3. Arbitration

Arbitration is a procedure through which the Parties submit a dispute to the appreciation and judgment of an Arbitral Tribunal, which is responsible to decide.

Except conflicts of low economic value with consumers (equal to or less than 5,000.00EUR), which arbitration is mandatory, in the other cases, adherence to arbitration by the Insurer it is casuistic.

In the event of a consumer conflict, the responsible entity in the insurance sector is:

CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros

Adress:

Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 11 - 9.º Esq., 1050- 115 Lisboa

Telephone: (+351) 213 827 700

Fax: (+351) 213 827 708

Email: geral@cimpas.pt

For more information, consult the CIMPAS website at www.cimpas.pt

Specific information regarding the European Online Dispute Resolution (ODR) platform

Whenever a situation of contracting carried out exclusively online (via Internet) is at stake, the consumer conflict can be resolved through European Online Dispute Resolution Platform.

The ODR platform is provided by the European Commission to make online shopping safer and fairer through access to quality dispute resolution tools.

4. Supervisory Authority

The Insurer is subject to the supervision of:

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 (<https://acpr.banque-france.fr/en>).

In certain specific competences, he is also subject to the supervision of the: Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (www.asf.com.pt): Av. da República 76, 1600-205 Lisboa

6. GENERAL PROVISIONS AND CONDITIONS

1. Scope

a) For the purposes of this insurance contract, we shall provide cover to you or a third party, undertaking to perform the agreed actions in the event of the occurrence of an unforeseeable event provided in the contract, and you undertakes to pay the respective premium, fixed in the Particular Conditions.

b) **Without detriment to the provisions of the previous section, the risks subscribed in this contract will only be guaranteed by us provided the total travel period contracted does not exceed more than 90 consecutive days (regardless of the period of time that has actually passed until the moment of the accident).**

- c) **This contract shall only apply to journeys by you that are not made for business purposes.**
- d) **Under no circumstances shall this policy cover connection flights or the reservation of journeys made during the stay at the destination indicated in the Particular Conditions.**

2. Start and Effective Term of the Coverages

The coverage shall become effective between the dates and times of the journeys indicated in the Particular Conditions.

3. Territorial scope

Coverage is valid for flights with the destination indicated in the Particular Conditions.

4. Our duties

In addition to the other obligations that result from the law or from this policy, we shall:

- a) Guarantee exact performance and provision of the services set forth in this policy;
- b) Keep all the information it becomes aware of within the scope of the execution or performance of the contract under confidence, as well as ensure that directors, workers, agents and other associates observe the duty of confidence, which shall subsist beyond the termination of their duties;
- c) Provide you with all the explanations required to correctly understand the procedures to adopt in the event of a claim.

5. Your duties

a) In addition to the other obligations that result from the law or from this policy, you shall:

- i. Pay us the premium established in the Particular Conditions. The insurance policy must be taken out before the start of the trip.;
- ii. Declare exactly all circumstances of which they are aware and should consider significant for us to assess risk;
- iii. Inform us, while the contract is in force, as to alterations in risk within the scope of the information provided;

b) In addition to other obligations that result from the law or from this policy, you further undertake to:

- i. In the event of a claim, adopt the measures and take all the steps within their power to avoid further losses;
- ii. Comply with the procedures provided in this policy in the event of a claim.

6. Duty of initial declaration of risk

- a) **Prior to conclusion of the contract, you are obliged to declare exactly all the circumstances that you know and reasonably should consider significant for the assessment of the risk by us, even though the respective mention is not requested in a questionnaire provided by us .**
- b) **In the event of negligent infringement of this obligation, we may propose to amend the contract or have it terminated.**
- c) **In the event of intentional non-compliance with this obligation, we may declare the contract null.**

7. Premium and Premium due date

- a) As consideration for the agreed coverage, you undertake to pay to us the premium established in the Particular Conditions.
- b) The premium corresponds to the effective term of the contract, whereby it is owed in its entirety.
- c) The premium is payable on the date of execution of the contract.

8. Failure to pay premiums

- a) **Payment of the premium is condition precedent for the coverage of risks.**
- b) **Failure to pay the premium shall result in the immediate termination of the contract as of the date of its execution.**
- c) The termination of the insurance contract due to failure to perform payment of the premium, or part of an instalment thereof, shall not release you from the duty to pay the premium corresponding to the period during which the contract has already been in effect, in addition to applicable late payment interest.

9 . Payment by a third party

The premium may be paid by a third party according to the law or the Particular Conditions of the policy, whether or not they are a third party in interest with regard to the performance of the obligation, applying the insurance contract legal regimen.

10. Procedures in the event of a claim

- a) The occurrence of the claim shall be communicated to us by you, within the period of time established in the contract for each type of coverage and benefit or, if this is not possible, during the 8 (eight) days immediately following the day they become aware of it.
- b) The communication made shall explain the circumstances under which the claim occurred, its probable causes and the respective consequences.
- c) You will also provide us all the relevant information it requests with regard to the claim and its consequences.
- d) Requests for assistance that were not made to nor organized by us will not entitle to reimbursement, compensation or indemnity of any kind.
- e) Failure to observe the duties established in the above numbers shall result in the reduction of the benefits provided by us in view of the damage caused by the failure to comply with the duties established in this article.
- f) Intentional failure to observe or incorrect performance of the duties established in this article, causing significant damage tous, shall result in loss of coverage.

11. Due care

- a) In the event of a claim, you should employ all the means within their power to prevent or limit losses.
- b) That provided in the above number shall also apply to a party who is aware of this insurance as the beneficiary.
- c) **Failure to observe the duties established in the above numbers shall result in the reduction of the benefits provided by the Insurer in view of the losses caused to this party by the failure to comply with the duties established in this article.**

- d) **Intentional failure to observe or incorrect performance of the duties established in this article, causing significant damage to us, shall result in loss of coverage.**

12. Payment

- a) We undertake to satisfy the obligation under contract to whom it is payable, following confirmation of the occurrence of the claim and its causes, circumstances and consequences.
- b) For the purposes of that provided in the above number, and depending on the exact circumstances, prior quantification of the claim 's consequences may be necessary.

13. Multiple insurances

- a) **When the same risk, in relation to the same interest and during an identical period, is covered by more than one Insurer, you shall inform all the Insurers as to that fact, as soon as they become aware of this, as well as when they submit a claim.**
- b) **Fraudulent non-disclosure of the information stated in the above number shall exempt the Insurer from its respective duties.**
- c) **This policy only operates as a complement to other insurance contracts entered into beforehand and providing coverage for the same risks.**

14. Means of termination

The insurance contract shall cease to be effective according to the law, namely due to expiry, mutual termination, notice of termination and termination for cause.

15. Effects of termination

- a) The termination of the contract shall determine the expiry of our duties and your duties.
- b) The termination of the contract shall not prejudice our duty to perform its obligation due to the coverage of the risk, as long as the claim is prior to or simultaneous with the termination and even if it was the justification for the termination of the contract.

16. Expire

- a) **The insurance contract shall expire according to the law, namely at the end of the effective term provided.**
- b) **The policy shall expire in the event of subsequent loss of interest or of inexistence of risk and whenever payment is made for the total value of the benefits applicable to the effective term of the contract.**

17. Mutual termination

We and you may agree to terminate the insurance contract at any time.

18. Termination for cause

- a) **The Insurer allows the Policyholder, within a maximum period of 14 (fourteen) days from the subscription of the Contract, to terminate the Contract, with retrospective effect to its inception, without the need to pay any compensation and without the need to mention the reason.**
- b) **The contract may be terminated by either party for cause, according to the law.**

c) We shall not invoke the occurrence of a claim as a relevant cause for the purposes of the above number.

19. Refund of the premium due to early termination

- a) If the insurance contract is terminated before the established effective term the premium will be refunded, unless payment of benefit resulting from a claim has already occurred.
- b) The refund of the premium is calculated «*pro rata temporis*».

20. Communications and Notices

- a) Communications and notices by you under the terms of this policy shall be considered validly and effectively performed if sent to our registered office.
- b) Unless otherwise specified in this policy, the communications provided in this contract shall be performed in writing or by another means that permits registering the communication for future reference.
- c) We are only required to send the communications provided in this contract if the address is duly identified in the contract, and the communications shall be considered validly performed if sent to the respective address set forth in the policy.

21. Subrogation and complementarity

- a) After paying the indemnity or organizing the services provided in the policy, we shall be entitled to subrogation, up to the value of the sum paid or the value of the services organized, of the rights of the Insured Party against a third party liable for the claim.
- b) You will be liable, up to the value of the indemnity paid or the value of the services organized, due to any omission that prejudices the rights provided in the above number.
- c) A partial subrogation shall not prejudice the rights of the insured party or the beneficiary in relation to the part of the risk that was not covered, when it has right to recoup together with the Insurer against a liable third party.
- d) That provided in number 1 shall not apply:
 - i. Against the Insured Party if they are answerable for the third party responsible, according to the law;
 - ii. Against the spouse, civil partner, parents and children of the insured party who live in their household, unless those third parties were intentionally responsible or if covered by insurance contract.
- e) The benefits and indemnities provided in this policy are paid in addition and as a supplement to other insurance taken out, indemnities by the Travel suppliers, payments from any welfare institution of which the Insured Person is a Beneficiary.
- f) You undertakes to take all the steps necessary in order to obtain the benefits and payments mentioned in the above number and to return them to the Insurer if and to the extent that they were given to them in advance.

22. Right of return

- a) We have the right of return of the insured in relation to the cost of any compensation paid as a result of an action on the part of the injured party, provided that the damage was due to intentional conduct by you.
- b) We may also claim the amount of damages caused by you in the situations under the policy and demand reimbursement of the amounts of indemnities that have been paid to third parties, for claims that are not covered by this policy.

23. Period of prescription

The rights arising from the insurance contract may no longer be invoked after five years counted from the date that the holder became aware of those rights, without prejudice to their standard prescription counted from the date of the fact that caused them.

24. Applicable law

This insurance contract shall be governed according to Portuguese law.

25. Jurisdiction

Without prejudice to the exceptions established in civil procedure law, the courts with jurisdiction to settle disputes arising from this contract are those established in civil law.

26. Force Majeure

- a) Any unforeseeable or inevitable event, outside the control of the parties, to which they did not contribute and that impedes the performance of duties or renders their performance extraordinarily difficult, is considered force majeure, for example:
 - i. Natural disasters, such as quakes, floods, lightning or hurricanes;
 - ii. Serious Accidents, such as explosions or landslides;
 - iii. *Acts of war*, declared or otherwise, or of sedition, declaration of state of siege, alert or emergency;
 - iv. Civil unrest, such as those caused by epidemics, insurrection, revolts, riots, strikes at companies / third parties, "lock-out", public and social demonstrations;
 - v. Decisions taken by the authorities, such as embargoes, bans or restrictions of any nature, partial or total mobilization, quarantines and requisitioning.
- b) The liability of the Parties due to the non-performance or defective performance of the duties arising from this insurance contract, or the losses resulting therefrom, when that non-performance or defective performance arise directly from the occurrence of a situation of force majeure as defined above, shall not apply.
- c) In the event of the occurrence of a fact which, under the terms of this article, should be qualified as force majeure, the Parties shall develop their best efforts in order to adopt solutions that permit achieving the intended purpose for the execution of this insurance contract.

27. Anti-corruption policy

- a) None of the parties, their respective representatives, employees or collaborators shall practice, authorize or allow, either themselves or by their consent or ratification through an intermediary, any act that may lead to the failure to comply with any anti-corruption regulation or law. In particular, all undue payments to public officials, representatives of the public administration or their relatives or close friends are covered by this prohibition, whether or not they are compensation for an act or omission contrary to the duties of their post or representation.
- b) None of the parties, their representatives, employees, collaborators or any third party acting on behalf of said party may, either themselves or by their consent or ratification through an intermediary, request or accept from the other party, the latter's representatives, employees, collaborators or any third party acting on behalf of said party, themselves or for a third party, an increase in wealth or other benefit, or the promise thereof, for any act or omission that constitutes a violation of their contractual, legal or functional duties or which is not owed to him or her due to the negotiation, signing or fulfilment of this policy.
- c) None of the parties, their representatives, employees, collaborators or any third party acting on behalf of said party may, either themselves or by their consent or ratification through an intermediary, give or promise to the other party, the latter's representatives, employees, collaborators or any third party acting on behalf of said party, an increase in wealth or other benefit which is not owed to him or her due to the negotiation, signing or fulfilment of this policy or which constitutes a violation of their contractual, legal or functional duties.
- d) The parties undertake to notify the other party immediately should they become aware of or suspect any specific situation that may fit into the previous clauses and be related to the negotiation, signing or fulfilment of this policy.
- e) The parties agree that any violation or founded suspicion of violation of the provision in this Article constitutes a ground for immediate cancellation of this policy, without need for prior warning.

28. Embargoes and international sanctions

We shall not be deemed to provide cover and we shall not be liable to pay any claim or provide any benefit hereunder to the extent that the provision of such cover, payment of such claim or provision of such benefit would expose us to any sanction, prohibition or restriction under United Nations or from national or international commercial or economic sanctions, laws, decisions, provisions or regulations.

29. General Provisions

- a) For all intents and purposes, this policy constitutes the entire agreement entered into between you and us in relation to its subject matter. **After 30 (thirty) days have passed following the submittal of the policy without you citing any discrepancy between what was agreed and the wording of the policy, the only discrepancies that may be invoked are those arise from written document or another means providing reference.**
- b) Failure by you or us to demand the performance of any of the terms, conditions and duties provided in this insurance contract shall not be construed as a waiver of any rights, whereby that shall not constitute a precedent that alters any provision in this insurance contract, nor shall it be construed as a waiver of the performance of duties in the future, whereby these duties shall remain in effect in the future.

7. PRIVACY POLICY PROCESSING OF PERSONAL DATA

1. Who is the data controller?

The data controller is the natural or legal person who, individually or jointly with others, determines the purposes for which personal data are processed, and how.

The controller of your personal data is:

AWP P&C SA - Sucursal em Portugal

Av. do Brasil nº 56, 3º piso
1700-073 Lisboa, Portugal

Legal Person/Taxpayer no. 980 359 546

AWP P&C SA – Sucursal em Portugal, also operates in the Portuguese market under the trade name Allianz Assistance.

2. What personal data will be collected

Personal data is understood to mean any information concerning an identified or identifiable natural person ("data subject").

We process the following categories of personal data:

Personal data	Examples
Identification and contact details	Name, address, email address, telephone number.
Other identification details	Date of birth, taxpayer number, civil identification number or number of other identification document, if different (passport, driving license, etc.).
Location	Client's geographical reference, for provision of the service.
Health data	Health data if you request from us a service which is activated in the event of an accident, illness or death.
Banking details	IBAN for processing any payment.

The personal data may be those of the subject or of third parties (beneficiaries of the payments/services, for example) who have in some way authorized their use. The user or policyholder is solely responsible for obtaining the consent of third parties whose data he or she submits on acquiring the product or taking out the insurance.

Collecting personal data is a contractual obligation and a necessary requirement for contracting and gaining access to our products and services. The data subject is obliged to provide personal data, otherwise we may be unable

to provide them with the products or services requested from us and in which they are interested, or to provide them with assistance in the course of the contract.

You are also legally obliged under the Insurance Contract Law to provide your identification details, address and taxpayer number.

3. How will we obtain and use your personal data?

The personal data collected will be processed for various purposes, as explained above, and with your express consent, unless the applicable law or regulations do not require us to obtain this.

Purposes	Examples
Contracting a product/service or pre-contractual procedures	In order to take out insurance or contract a service, or to manage any claim you may report to us, or else to manage any occurrence in connection with the contract, accounts and billing.
Performance of legal obligations	For reporting invoices to the Tax Authorities, anti-money laundering purposes, in response to requests from the judicial, regulatory and supervisory authorities.
Defence of vital interests	In the event of a medical emergency, where we are called on to provide assistance.
Pursuit of legitimate interests	Personal data may be used for statistical and actuarial purposes and for preventing fraud.
Recording of calls	For the purposes of monitoring service quality and as evidence of commercial transactions, after obtaining your consent.
Marketing and sales	Marketing or sale of new products or services, after obtaining your consent.
Management of complaints and disputes	For management of complaints and disputes.

For these purposes we may also process personal data received from other entities such as insurance distributors or business partners, judicial or administrative authorities or other insurers or reinsurers.

4. Who will have access to your personal data?

For the purposes indicated above, your personal data may be disclosed to third parties. Third Parties are natural or legal persons, public authorities, services or organizations which are not the data subject, controller, processor and persons who, under the direct authority of the controller or processor, are authorized to process personal data.

For the purposes indicated, we may also have recourse to other entities ("processors") for the provision of certain services; these entities will only act in accordance with our instructions. Processors are the natural or legal person, public authority, agency or other organization that processes personal data on behalf of the data controller.

We may disclose your personal data to the following third parties or communicate your personal data to the following processors:

Third Parties	Examples
Other Allianz Group companies	In particular, our parent company, for accounting or regulatory purposes.
Judicial or administrative authorities	In line with our legal obligation as Insurer, to ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões, AT - Autoridade Tributária or to the Courts.
Reinsurers or co-insurers.	For the purpose of spreading risk through reinsurance or co-insurance.
Financial Entities	For the purposes of processing any payment under the contract.

Processors	Examples
Other Allianz Group companies	In particular to other companies in the insurer's group entrusted with managing claims arising under the insurance contract, on behalf of the data controller.
Service providers	To provide the contract services (breakdown service, taxis, repair services, etc.), marketing and advertising companies.
Customer complaints office	If you make any complaint in connection with the insurance contract.
Technical consultants	Technical consultants and auditors, claim assessors, lawyers, debt collection agencies and providers of supporting services for the insurer's business (IT services, document management).
Insurance distributors	If you took out the insurance through an insurance distributor.

5. Where will my personal data be processed?

Your personal data may be processed inside and outside the European Economic Area (EEA) by the entities mentioned in Section 4, taking into account at all times the contractual restrictions relating to confidentiality and security, in accordance with the applicable data protection laws and regulations. We do not disclose your personal data to anyone not authorized to process them.

Whenever we transfer your personal data to be processed outside the EEA by another Allianz Group company, we will operate on the basis of the binding rules applicable to Allianz, known as the Allianz Privacy Standard (Allianz BCR), which establish adequate protection for your personal data and which are mandatory for all Allianz Group companies.

In cases where the binding corporate rules applicable to Allianz do not apply, we will take the necessary measures to ensure that the transfer of your personal data outside the EEA receives an adequate level of protection, similar

to that for the transfer of data within the EEA. You can learn more about these transfers by using the contact details provided in Section 8.

6. What are your rights in relation to your Personal Data?

When permitted by the applicable law or regulations, you have the following rights:

Rights	Examples
Right of access	To obtain confirmation that your personal data are or are not processed and, in particular, of the purposes of processing, the categories of personal data in question, the data recipients or categories of data recipients or the data storage period or the criteria used to set that period.
Right of correction	To have inaccurate information corrected or to complete personal data when incomplete.
Right of deletion	To delete your personal data from our records, if no longer needed for the purposes for which they were collected.
Right to restriction of processing	To suspend processing or limit the scope of processing to certain categories of data or purposes of processing
Right to withdraw consent	To withdraw your consent at any time, whenever your personal data are being processed with your consent, without affecting the legality of the processing carried out on the basis of your consent as previously given.
Right to data portability	To receive your personal data in a standard and automatically readable structured format, and the right to transfer those data to another entity.
Right of complaint	To make a complaint to the data protection authority, CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados, or to our Data Protection Officer.
Right of objection	In the cases permitted by law or the regulations in force, to object, for reasons relating to your particular situation, to the processing of personal data relating to you.

You may exercise your rights by using the contact details provided in Section 8. Allianz Assistance will verify your identity by any means permitted by law.

7. How long do we keep your personal data?

Your personal data will be stored for the period necessary for the purposes for which they are processed. After the storage period has ended, Allianz Assistance will delete or make your data anonymous whenever they do not have to be stored for a different purpose which may still apply.

There are cases where the law requires data to be processed and stored for a minimum period, for example, for accounting or tax purposes, where the law imposes a storage period of 10 years.

But whenever there is no specific legal obligation, your personal data will be processed for the time needed for the purposes for which they were collected, in accordance with the law in force and with CNPD guidelines and

decisions. This is what happens in customer management in connection with an insurance contract, where data will be stored for 5 years, without prejudice to the ordinary limitation period.

8. How can you contact us?

If you have any question about how we process your personal data, you can contact us by phoning 210 049 200 (national landline call), or at the following address/email address:

ALLIANZ ASSISTANCE
Data Protection Officer

Av. do Brasil, 56 – 3.º Piso
1700-073 Lisboa

E-mail: dados.pessoais@allianz.com

9. How often do we review our privacy policy?

We review our privacy policy on a regular basis. We will ensure that the latest version of our privacy policy is available on our website.