



SEGURO DE CARTÕES DE CRÉDITO WIZINK

CONDIÇÕES GERAIS DE SEGURO DE GRUPO NÃO CONTRIBUTIVO DA APÓLICE Nº 23040005 (2026)

ARTIGO PRELIMINAR

- I. Entre a AIG Europe S.A. – Sucursal em Portugal, representante da AIG Europe S.A. adiante designada por Seguradora, e o Tomador da Apólice mencionado nas Condições Particulares, estabelece-se o presente contrato de seguro, que se regula pelas Condições Particulares, Gerais e Especiais desta Apólice.
- II. O presente contrato rege-se pelo disposto no Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril, que se aplica em tudo o que seja omissivo, sendo competentes, para a apreciação e decisão de qualquer reclamação relativa ao mesmo, os tribunais do foro do local da emissão da apólice.
- III. O Tomador declara ter recebido, anteriormente à celebração do contrato, toda a informação pré-contratual requerida referente ao mesmo, e restante documentação disponibilizada para a subscrição do seguro.

CAPÍTULO I

DEFINIÇÕES, OBJETO E ÂMBITO DO CONTRATO

ART. 1º. – DEFINIÇÕES

Para aplicação dos termos e condições da presente Apólice, entende-se por:

Apólice: É o documento escrito datado e assinado pela Seguradora que integra as condições que regulamentam o seguro e que dela fazem parte integrante a saber, as Condições Gerais; as Particulares que individualizam o risco; as Especiais se for o caso e os Suplementos ou Atas Adicionais que venham a ser emitidos e a complementem ou modifiquem.

Seguradora: AIG Europe S.A – Sucursal em Portugal, entidade legalmente autorizada a exercer a atividade seguradora e que mediante o pagamento do prémio, emite e assina a Apólice e que assume a cobertura dos riscos, objeto deste contrato e garante as prestações que correspondam, de acordo com as condições do mesmo.

Tomador: WIZINK Bank, S.A.U – Sucursal em Portugal com sede na Avenida Colégio Militar, n.º37 F, 6.º piso, D, 1500 - 180 Lisboa.

Segurado: O titular do cartão WIZINK Gold, Flex, Classic, Moeve Gow, Travel, Rewards e Interpass, cliente do WIZINK, na qualidade de pessoa física particular e atuando exclusivamente no contexto da sua vida privada.

Ata Adicional: Documento que titula qualquer alteração que venha a ser introduzida na Apólice.



Acidente: Qualquer acontecimento de carácter fortuito, súbito, externo e independente da vontade do Segurado, que o impeça de assistir ao evento para o qual possui um Bilhete Seguro.

Agregado Familiar: O Segurado, cônjuge (ou pessoa que viva em união de facto com o Segurado), filhos, enteados, adotados e ascendentes que vivam com carácter de dependência económica com o Segurado.

Ano de Vigência do Seguro: O prazo de 12 meses consecutivos que coincide com a vigência da apólice, determinada nas suas Condições Particulares e que se renova automaticamente em cada data aniversária.

Arrombamento: Ato consistente em forçar, danificar ou destruir fechaduras.

Beneficiário: É a pessoa singular titular do direito à indemnização.

Bens do Segurado: todos os bens comprados total ou parcialmente¹ com um cartão WIZINK Gold, Flex, Classic, Moeve Gow, Travel, Rewards ou Interpass com exceção de: animais vivos, plantas, dinheiro, cheques de viagem, bilhetes de transporte, valores mobiliários e outros títulos negociáveis, jóias ou pedras preciosas, alimentos sólidos ou líquidos, telemóveis. **Bilhete Seguro:** Qualquer ingresso válido para um evento ou espetáculo, adquirido com um Cartão de Crédito WIZINK Gold, Flex, Classic, Moeve Gow, Travel, Rewards ou Interpass. **Cartão SIM:** O cartão entregue em virtude da celebração de um contrato de assinatura ou de chamadas pré-pagas, utilizado para fazer funcionar um Telemóvel da tecnologia GSM 900 ou 1800.

Danos Acidentais: Danos materiais decorrentes duma causa externa e súbita, alheia à vontade do Tomador, do Segurado ou do Beneficiário.

Doença: Toda a alteração involuntária do estado de saúde do Segurado, não causada por acidente e verificada, reconhecida e atestada por autoridade médica competente, que o impeça de assistir ao evento para o qual possui um Bilhete Seguro.

Capital Seguro: É o limite máximo da indemnização a pagar pelo Segurador.

Conta de Cartão de Crédito do Segurado: a conta cartão de crédito aberta pelo Segurado junto do WIZINK.

Cartão do Segurado: o cartão válido emitido pelo WIZINK e em virtude do qual o Segurado beneficia das coberturas previstas no presente contrato.

Data Aniversária: A data de renovação da apólice, que coincide com o último dia de vigência da mesma no termo do prazo de 12 meses consecutivos de acordo com as Condições Particulares.

Desgaste Normal: A deterioração progressiva do Bem Seguro ou de um ou mais dos seus componentes devido ao seu uso.

Franquia: Importância que, em caso de sinistro, fica a cargo do Segurado e cujo montante se encontra estipulado nas Condições Particulares do contrato.

Furto Simples: Subtração do Bem Seguro sem violência, dano ou destruição de fechaduras ou sem violência física ou ameaça de violência física exercida por um Terceiro com vista a privar o Segurado do Bem Seguro.

¹ Quando tiver sido paga apenas uma parte do preço de compra com o cartão WIZINK Gold, Flex, Classic, Moeve Gow, Travel, Rewards ou Interpass, o valor da indemnização apenas corresponderá à parte do preço pago com o cartão WIZINK.



Prémio: Valor do seguro (incluindo as cargas fiscais e parafiscais vigentes), correspondente à transferência de responsabilidade para a Seguradora, desde que efetivamente cobrado à data de início do risco.

Residência Habitual: O local onde o Segurado vive com estabilidade e tem instalada e organizada a sua economia doméstica.

Roubo: O furto praticado com violência cometido por um Terceiro com o intuito de subtrair bens ao Segurado.

Sinistro: Qualquer evento que provoque o funcionamento das garantias do contrato.

Terceiro: Qualquer pessoa que não seja o Tomador ou o Segurado. Exclui-se desta definição: o cônjuge do Tomador ou a pessoa com quem viva em união de facto; os descendentes ou ascendentes do Tomador; os empregados do Tomador quando este seja uma pessoa coletiva.

Titular da Apólice: A Entidade que celebra este contrato com a Seguradora, e que é responsável pelo pagamento do prémio e ainda pelo cumprimento das obrigações que resultem do mesmo, com exceção daquelas que pela sua natureza devam ser cumpridas pelo Segurado.

ART. 2º. - OBJETO DA GARANTIA

1. Proteção de Compras

Até um máximo de 90 dias após a aquisição de Bens do Segurado ou da sua posse efetiva, a presente cobertura garante:

- a. O reembolso do preço de aquisição de Bens do Segurado de valor unitário **não inferior a 30€** em consequência de Roubo ou de Arrombamento.
- b. Os custos de reparação dos Bens do Segurado em valor unitário **não inferior a 30€**, em consequência de Dano Acidental que impeça o seu bom funcionamento ou o reembolso do preço de aquisição, sempre que os mesmos não possam ser reparados ou quando o valor de reparação seja superior ao de aquisição.

Bens Elegíveis:

Bens do Segurado com um valor unitário igual ou superior a 30€ (incluindo IVA).

Limites de Responsabilidade:

Cartões Gold, Flex, Classic, Moeve Gow, Travel, Rewards ou Interpass: 400€ por sinistro e até ao máximo de 1.700€ por Ano de Vigência do Seguro.

Exclusões Específicas:

- **Os danos causados intencionalmente pelo Segurado ou por um dos seus familiares (cônjuge pessoa com quem vive em união de facto, descendentes ou ascendentes).**
- **Os danos causados ao Bem Seguro durante o embarque, transporte ou movimentação pelo vendedor.**
- **O roubo perpetrado sem ser por meio de Arrombamento (o Furto Simples fica excluído).**
- **Os danos causados pelo Desgaste Normal ou deterioração gradual devida a erosão, corrosão, humidade ou à ação do calor ou do frio.**



- Os danos devidos a defeitos de fabrico.
- Os danos devidos ao incumprimento das instruções ou recomendações do fabricante ou distribuidor, relativas à utilização dos Bens do Segurado.
- Os danos estéticos, tais como arranhões, nódoas, perda de coloração que não impeçam o funcionamento dos Bens do Segurado.
- O roubo dos Bens do Segurado por meio do arrombamento de viatura dentro da qual se encontrem.

2. Utilização Ilícita de Telemóvel

A presente cobertura garante o reembolso de custos com a utilização fraudulenta do telemóvel do Segurado que ocorram em até **48 horas** em consequência do seu Roubo por meio de Violência ou Arrombamento, **desde que:**

- a. **O telemóvel tenha sido originariamente comprado com cartões WIZINK Gold, Flex, Classic, Moeve Gow, Travel, Rewards ou Interpass para uso particular e não comercial;**
- b. **O titular do cartão WIZINK Gold, Flex, Classic, Moeve Gow, Travel, Rewards e Interpass seja o titular do contrato celebrado com a operadora da rede de comunicações móveis.**

Limites de Responsabilidade:

Cartões Gold, Flex, Classic, Moeve Gow, Travel, Rewards ou Interpass: 350€ por sinistro e por Ano de Vigência do Seguro.

Exclusões Específicas:

- **Os danos causados intencionalmente pelo Segurado ou por um dos seus familiares (cônjuge pessoa com quem vive em união de facto, descendentes ou ascendentes).**
- **A utilização ilícita do telemóvel resultante doutros atos que não resultantes de Roubo ou Arrombamento.**

3. Roubo em ATM

A presente cobertura garante o reembolso ao Segurado de valores previamente levantados da Conta de Cartão de Crédito do Segurado através de uma caixa ATM por via do uso de um cartão WIZINK Gold, Flex, Classic, Travel, Rewards ou Interpass **em caso de Roubo por meio de violência desde que o mesmo ocorra em até 2 horas após o seu levantamento.**

Limites de Responsabilidade:

Cartões Gold, Flex, Classic, Moeve Gow, Travel, Rewards ou Interpass: 420€ por sinistro e por Ano de Vigência do Seguro.

Exclusões Específicas:

- **Os danos causados intencionalmente pelo Segurado ou por um dos seus familiares (cônjuge pessoa com quem vive em união de facto, descendentes ou ascendentes).**

- Os valores levantados com um cartão que não o cartão WIZINK Gold, Flex, Classic, Moeve Gow, Travel, Rewards ou Interpass.
- O roubo verificado decorridas mais de 2 horas após o levantamento da quantia.
- O roubo de dinheiro perpetrado por meio de burla ou ameaças ao Segurado no sentido de que este proceda ao levantamento de dinheiro e o envie a Terceiros.

4. Melhor Preço

A presente cobertura garante o reembolso da diferença entre o preço de um Bem Seguro, adquirido na totalidade com o Cartão Seguro sem fracionamento em prestações, e o preço afixado noutra “Estabelecimento Comercial”, para o mesmo bem, em novo, da mesma marca, modelo e cor, com as mesmas características técnicas e referências do produtor ou distribuidor, desde que a diferença de preços seja, respetivamente:

- a. **Constatada e comunicada num prazo máximo de 8 dias após a aquisição do bem seguro.**
- b. **Igual ou superior a 30€ (incluindo IVA).**

Para efeitos da aplicação desta cobertura, entende-se por Bem Seguro: Todo e qualquer bem material em estado novo adquirido na totalidade através do Cartão Seguro, exceto: Animais vivos, plantas; dinheiro, “traveller cheques”, telemóveis e tablets, títulos de transporte, bilhetes de espetáculos, títulos e outros instrumentos negociáveis, jóias ou pedras preciosas, peças de arte, antiguidades, itens colecionáveis, alimentos sólidos ou líquidos, quaisquer outros bens perecíveis, tabacos, combustíveis, produtos parafarmacêuticos, equipamentos óticos ou médicos, serviços e quaisquer outros bens imateriais, qualquer bem vendido como novo, parte de um todo, qualquer bem adquirido ilegalmente, qualquer custo relacionado com transporte ou entrega do bem, qualquer bem feito por medida, qualquer veículo a motor - de 2 ou 4 rodas - barcos, engenhos voadores, bem como os seus acessórios, equipamento, peças e produtos consumíveis necessários ao seu uso e manutenção.

Bens Elegíveis:

Bens do Segurado com um valor de aquisição igual ou superior a 30€ (incluindo IVA).

Limites de Responsabilidade:

Cartões Gold, Flex, Classic, Moeve Gow, Travel, Rewards ou Interpass: 500€ por sinistro e até ao máximo de 1.200€ por Ano de Vigência do Seguro.

Exclusões Específicas:

- **As aquisições efetuadas pelos empregados, gerente ou proprietário, assim como os respetivos cônjuges, do estabelecimento no qual se constatou a diferença de preços;**
- **A diferença de preços constatada no mesmo estabelecimento em que se adquiriu o Bem Seguro.**

- Os bens adquiridos em estabelecimentos especializados em preços promocionais e saldos.
- Os bens adquiridos em relação aos quais se constate a diferença de preços numa zona franca (“duty free”).
- As aquisições efetuadas fora do período de validade da garantia de melhor preço.
- Os bens adquiridos em relação aos quais se constate a diferença de preços em catálogos de venda por correspondência ou pela internet.
- A diferença de preço constatada relativamente a um produto usado ou de ocasião.
- A diferença de preço constatada relativamente a bem vendido que beneficie de condições especiais pelo facto de ser vendido em conjunto com outros bens.
- A diferença de preço constatada relativamente a bem vendido num estabelecimento não acessível ao grande público.
- A diferença de preço constatada relativamente a um bem vendido num determinado momento, e reservada aos membros de uma associação, de um clube, de um departamento de empresa ou de qualquer outra organização, assim como a titulares de cartões emitidos por entidades financeiras distintas do WiZink.
- A diferença de preço constatada relativamente a bem vendido em altura de saldos, promoções ou de liquidação de estoque.
- A diferença de preço constatada relativamente a um bem cujo preço não era o praticado no momento da aquisição do Bem Seguro.

5. Safe Online

A presente cobertura garante a substituição ou o reembolso do custo de aquisição de bens de valor unitário **não inferior a 30€ (incluindo IVA)**, sempre que a mesma seja efetuada através do uso do Cartão do Segurado em compras online, em caso de:

- a. Bens não conformes: Sempre que o Bem Seguro entregue não corresponda ao bem inicialmente encomendado pelo Segurado e o Vendedor se recuse a proceder a sua substituição;
- b. Sempre que o Bem Seguro seja entregue ao Segurado com defeito que o impeça de funcionar, ou se encontre partido ou incompleto.

Nos termos e condições desta cobertura, o bem é considerado como não conforme, sempre que:

- O Vendedor aceite que o Segurado devolva o bem adquirido e lhe remeta um novo bem que o substitua ou reembolse o Segurado, caso em que estarão cobertos os custos de devolução ao Vendedor mediante a apresentação da respetiva fatura;
- O Vendedor aceite que o Segurado devolva o bem adquirido, mas não procede ao envio de um bem que o substitua nem reembolsa o Segurado num período máximo de 90 dias, caso em que contra apresentação de fatura estarão cobertos os custos de devolução do bem ao Vendedor bem como o reembolso do preço de aquisição do bem de acordo com os limites estipulados nas condições particulares;



- O Vendedor não aceita que o Segurado envie de volta o bem adquirido: estão cobertos os custos de envio do bem adquirido à SEGURADORA e o reembolso do preço pago pelo bem adquirido de acordo com os limites estipulados nas condições particulares.

Para efeitos da presente cobertura a não conformidade tem que ser detetada nos 30 dias subsequentes à entrega do bem adquirido.

Nos termos desta cobertura e em caso de não entrega do bem adquirido decorridos entre 30 e 90 dias do seu pagamento através do cartão WiZink, será reembolsado o preço de aquisição do bem (incluindo impostos), até ao limite efetivamente pago ao Vendedor através do uso do cartão seguro de acordo com os limites estipulados nas condições particulares.

A Seguradora procederá ao reembolso no prazo de 30 dias decorridos sobre a confirmação da ocorrência do sinistro, suas causas e consequências.

São considerados elegíveis para a presente cobertura quaisquer bens móveis, com um valor de aquisição mínimo de 30 € (incluindo IVA e excluindo custos de transporte) comprados com o Cartão Seguro, com exceção de: animais, plantas, alimentos líquidos ou sólidos; veículos motorizados (novos ou usados); dinheiro, travellers cheques, obrigações, ações, e qualquer título ou valor mobiliário; telemóveis e tablets; títulos de transporte; qualquer prestação de serviços relacionada com o bem seguro ou com a entrega do mesmo; joias e pedras preciosas; dados digitais vistos ou descarregados da internet (MP3/4, fotos, software); serviços on-line; bens usados em contexto profissional ou industrial; bens adquiridos para revenda e bens adquiridos em sítios de internet de leilões e bens contrafeitos.

Limites de Responsabilidade:

Cartões Gold, Flex, Classic, Moeve Gow, Travel, Rewards ou Interpass: 250€ por sinistro e até ao máximo de 1.200€ por Ano de Vigência do Seguro.

Exclusões Específicas:

- Os danos causados intencionalmente pelo Segurado ou seus parentes (cônjuge, descendentes e ascendentes).
- Os danos decorrentes da não entrega do Bem Seguro em resultado de greve do transportador ou dos correios.
- Os danos decorrentes de atrasos na entrega.

6. Seguro Bilheteira

O presente contrato de seguro garante o reembolso ao Segurado do valor facial do Bilhete Seguro, até ao limite de 100€ por sinistro, em caso de não comparência ao Local de Evento em decorrência de:

- a. Acidente ocorrido com o meio de transporte em que o Segurado viajava no trajeto para o local do evento ou espetáculo;
- b. Acidente ocorrido, doença diagnosticada ou hospitalização verificada nos quinze dias que precedem o dia da realização do evento ou espetáculo, que afete o Segurado, o seu cônjuge, ascendentes ou descendentes menores;
- c. Roubo, sua tentativa ou qualquer ato violento praticado sobre o Segurado ou seus acompanhantes durante o trajeto para o local do evento ou espetáculo que impeça o Segurado de comparecer ao evento ou espetáculo;
- d. Morte do titular, do cônjuge, ou dos respetivos descendentes ou ascendentes, desde que ocorrida nos quinze dias que precedem o dia da realização do evento ou espetáculo;
- e. Perturbação da ordem pública, greves e execução de lei marcial que impeça o Segurado de comparecer ao evento ou espetáculo;
- f. Impossibilidade do Segurado aceder ao local do evento ou espetáculo, causada por inundações, incêndio, explosão ou por ordem de autoridade legalmente constituída;
- g. Cancelamento de voo ou atraso de avião que impeça o Segurado de comparecer ao evento ou espetáculo.

O valor do reembolso não poderá em caso algum ultrapassar o valor impresso no Bilhete Seguro.

Exclusões Específicas:

Não se aplicarão as coberturas previstas no presente seguro em relação aos seguintes riscos:

- **Cancelamento, antecipação ou adiamento do espetáculo ou divertimento público, bem como mudança do local da sua realização;**
- **Atraso na entrada no recinto ou no local de realização do espetáculo ou divertimento público;**
- **Obra que torne o local onde se realiza o espetáculo ou divertimento público ou os respetivos acessos, inacessíveis ou impraticáveis no todo ou em parte, salvo quando essa obra não seja do conhecimento do Segurado quando inicia a comercialização dos bilhetes;**
- **Incumprimento pelo Segurado de normas legais ou regulamentares ou de decisões judiciais ou administrativas;**
- **Incumprimento de prescrição médica;**
- **Suicídio ou sua tentativa e lesões corporais autoinfligidas;**
- **Tromba de água, tornado, tufão ou ciclone, queda de neve, nevoeiro, geadas ou trovoadas;**
- **Eventos ocorridos no estrangeiro;**
- **Atos de terrorismo, como tal considerados pela legislação Penal Portuguesa vigente.**

ART. 3º. – ÂMBITO GEOGRÁFICO

O presente contrato tem âmbito de aplicação nacional.

ART. 4º. – EXCLUSÕES

Exclusões Gerais

Não ficam garantidos, em caso algum, mesmo que se tenha verificado a ocorrência de qualquer risco coberto pela presente apólice, os prejuízos que derivem, direta ou indiretamente de:

- Guerra, declarada ou não, guerra civil, invasão, hostilidade com países estrangeiros, insurreição, rebelião ou revolução.
- Levantamento militar ou ato de poder militar legítimo ou usurpado.
- Confisco requisição, destruição ou danos produzidos nos bens seguros, por ordem do Governo de direito ou de facto, ou de qualquer autoridade instituída, salvo quando praticadas com o fim de salvamento, desde que o sejam em razão de qualquer risco coberto pela apólice.
- Explosão ou fusão, libertação de calor e irradiação provenientes de cisão de átomos ou radioatividade ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas; reações ou radiações nucleares ou contaminação radioativa, qualquer que seja a causa.
- Ações ou omissões dolosas do Segurado ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável.
- Furto, roubo ou extravio dos objetos seguros quando praticados durante ou na sequência de qualquer outro sinistro coberto pela apólice.
- Vício próprio, fermentação ou combustão espontânea.
- Perdas indiretas.
- Ações, obrigações e quaisquer outros títulos de crédito, cautelas de penhor, lotarias, numerário, cheques, letras e selos fiscais ou de correio que não façam parte de uma coleção.
- Eventos não suscetíveis de seguro por Lei, designadamente, coimas, multas e quaisquer sanções pecuniárias de natureza administrativa.
- A Seguradora não será responsável por fornecer qualquer cobertura ou realizar qualquer pagamento, se para o efeito for violada qualquer lei ou sanção onde exista uma exposição da Seguradora, alguma filial do grupo ou entidade de supervisão a qualquer multa ou sanção proveniente do regulador.

CAPÍTULO II FRANQUIAS

ART. 4º. - FRANQUIAS

Fica estabelecido que em cada sinistro haverá sempre que deduzir, à indemnização que couber à Seguradora liquidar, o valor da franquia previamente acordada e constantes das Condições Particulares.

CAPÍTULO III VALOR SEGURO

ART. 5º. - CAPITAL SEGURO

O capital seguro encontra-se estipulado nas Condições Particulares.

CAPÍTULO IV FORMAÇÃO DO CONTRATO E SUAS ALTERAÇÕES

ART. 6º. - BASE DO CONTRATO

1. A proposta preenchida pelo Tomador do Seguro e a declaração de adesão do Segurado constituem um todo e são a base do presente contrato de seguro, que apenas abrange, nos limites contratados, os riscos nela especificados.
2. Decorridos 30 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, prevalecerá o teor da apólice e apenas serão invocáveis as divergências que resultem de documento escrito ou de outro suporte duradouro.
3. A Adesão ao presente seguro, sempre que o Segurado seja uma pessoa singular, considera-se efetuada nos termos propostos se, decorridos 30 dias após a receção da proposta de adesão pelo Tomador que seja simultaneamente mediador de seguros com poderes de representação, o Segurador não tiver notificado o proponente da recusa ou da necessidade de recolher informações essenciais à avaliação do risco, ou, caso essas informações tenham sido prestadas, o Segurador, no mesmo prazo, não notificar o proponente da recusa, independentemente de quem quer que lhe tenha prestado tais informações.
4. Para efeito desta cláusula, o proponente é habilitado pelo Segurador ou pelo Tomador com uma cópia da proposta e da documentação em que são prestadas informações essenciais à avaliação do risco, na qual fica averbada a data em que foram recebidos.
5. O Tomador responde perante a Seguradora pelos danos decorrentes da falta de entrega da proposta ou dos documentos em que seja prestada informação essencial à apreciação do risco ou decorrentes da entrega tardia.
6. A designação dos objetos seguros e as quantias indicadas na apólice não implicam reconhecimento, por parte da Seguradora, da sua existência ou do valor que lhes é atribuível.

ART. 7º. - FALSAS DECLARAÇÕES

1. O Tomador ou a Pessoa Segura estão obrigados, antes da celebração do contrato, a declarar com exatidão todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para a apreciação do risco pela Seguradora.
2. O disposto no parágrafo anterior é aplicável inclusivamente quanto a circunstâncias cuja menção não seja solicitada em questionário eventualmente fornecido pela Seguradora para o efeito.

3. A Seguradora que tenha aceitado o contrato, salvo havendo fraude do Tomador do Seguro ou do Segurado, não pode prevalecer-se:
 - a. Da omissão de resposta a pergunta do questionário;
 - b. De resposta imprecisa a questão formulada em termos genéricos;
 - c. De incoerência ou contradição evidentes nas respostas ao questionário;
 - d. De facto, que o seu representante, aquando da celebração do contrato, saiba ser inexato ou, tendo sido omitido, conheça;
 - e. De circunstâncias conhecidas do Segurador, em especial quando são públicas e notórias.
4. A Seguradora, antes da celebração do contrato, elucidará devidamente o Tomador do Seguro ou a Pessoa Segura acerca do dever previsto no parágrafo antecedente, bem como do regime do seu incumprimento, com especial menção da aplicação ou não do regime de causalidade do facto omitido ou declarado inexatamente, sob pena de se não poder prevalecer dos direitos previstos nos parágrafos subsequentes
5. Em caso de incumprimento doloso do dever previsto no parágrafo inicial desta cláusula, o contrato é anulável mediante simples declaração enviada pela Seguradora ao Tomador do Seguro.
6. Não tendo ocorrido sinistro, a declaração referida no número anterior deve ser enviada no prazo de três meses a contar do conhecimento daquele incumprimento.
7. A Seguradora não está obrigada a cobrir o sinistro que ocorra antes de ter tido conhecimento do incumprimento doloso referido no parágrafo inicial desta cláusula no decurso do prazo previsto no n.º 6 desta cláusula, seguindo-se o regime geral da anulabilidade.
8. A Seguradora tem direito ao prémio devido até ao final do prazo previsto em 6 desta cláusula, salvo se tiver concorrido dolo ou negligência grosseira da Seguradora ou do seu representante.
9. Em caso de fraude do Tomador ou do Segurado o prémio é devido até ao termo do contrato.
10. Em caso de incumprimento com negligência do dever previsto no parágrafo inicial desta cláusula a Seguradora pode, por comunicação a enviar ao Tomador, no prazo de três meses a contar do seu conhecimento:
 - a. Propor uma alteração do contrato, fixando um prazo, não inferior a 14 dias, para o envio da aceitação ou, caso a admita, da contraproposta;
 - b. Fazer cessar o contrato, demonstrando que em caso algum celebra contratos para a cobertura de riscos relacionados com o facto omitido ou declarado inexatamente, desde que a justificação para não celebrar o contrato se baseie em dados cuja declaração seja requerida pela Seguradora na documentação de subscrição ou de formação do contrato.
11. O contrato cessa os seus efeitos trinta dias após o envio da comunicação de cessação ou vinte dias após a receção pelo Tomador da proposta de alteração, caso este nada responda. ou a rejeite.
12. No caso previsto no número anterior, o prémio é devolvido *pro rata temporis* atendendo à cobertura havida.

13. Ocorrendo o sinistro antes da cessação ou da alteração do contrato, nos termos previstos nos números antecedentes:
 - a. A Seguradora fica obrigada a cobrir o sinistro na proporção da diferença entre o prémio pago e o prémio devido, caso, aquando da celebração do contrato, tivesse conhecido o facto omitido ou declarado inexatamente;
 - b. A Seguradora, demonstrando que em caso algum teria celebrado o contrato se tivesse conhecido o facto omitido ou declarado inexatamente, não está obrigada a cobrir o sinistro e fica apenas vinculado à devolução do prémio, desde que a justificação para a não cobertura do risco se baseie em dados cuja declaração seja requerida pela Seguradora.
14. O presente regime é aplicável, com as devidas adaptações à exclusão do Segurado quando o mesmo ou o Beneficiário pratiquem ato fraudulentos em prejuízo da Seguradora ou do Tomador.

CAPÍTULO V

DURAÇÃO DO CONTRATO

ART. 8º. - DURAÇÃO DO CONTRATO

1. O presente contrato de seguro vigora pelo prazo de um ano e, salvo convenção em contrário nas Condições Particulares, prorroga-se tacitamente por iguais períodos, renovado no termo de cada anuidade, salvo se alguma das partes o denunciar por correio registado, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre o prazo inicial ou suas prorrogações.
2. Sempre que o contrato seja celebrado por um período inicial inferior ou superior a 1 ano, entende-se que o contrato não se prorroga no final do termo estipulado, salvo convenção em contrário expressa nas Condições Particulares
3. Considerando-se como um único contrato aquele que seja objeto de prorrogação.

ART. 9.º.- RESOLUÇÃO RENÚNCIA E REDUÇÃO DO CONTRATO

1. O Tomador de Seguro e a Seguradora podem resolver o contrato de seguro a todo o tempo, com justa causa, nos termos gerais.
2. O Tomador de Seguro enquanto pessoa individual pode resolver o contrato sem invocar justa causa, nos contratos com uma duração igual ou superior a seis meses nos trinta dias imediatos à receção de uma apólice, por instrumento escrito em suporte de papel ou outro meio duradouro disponível ao segurador.
3. No caso previsto no n.º 2 da presente cláusula, a resolução tem efeito retractor, tendo a Seguradora direito ao valor do prémio calculado pró rata temporis, na medida em que tenha suportado o risco até à resolução do contrato.
4. O Tomador de Seguro pode ainda a todo o tempo, reduzir o presente contrato através de correio registado enviado à outra parte com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data a partir da qual se pretende que a redução produza os seus efeitos, tendo direito ao reembolso do prémio pago correspondente ao período não decorrido.

5. A Seguradora, por falta de pagamento do prémio ou com fundamento previsto na lei, pode, a todo o tempo, reduzir ou resolver o presente contrato através de correio registado enviado à outra parte com a antecedência mínima de 8 (oito) dias em relação à data a partir da qual se pretende que a redução ou resolução produza os seus efeitos.
6. Ocorrendo uma alteração ao contrato qualquer dos Segurados pode denunciar o vínculo resultante da adesão salvo nos casos de adesão obrigatória em virtude de relação estabelecida com o Tomador.
7. A denúncia opera por declaração escrita enviada com uma antecedência de 30 dias ao Tomador do Seguro, que, por sua vez, se obriga a comunicá-la em igual prazo ao Segurador.

ART. 10.º - EXCLUSÃO DO SEGURADO

Verificando-se a exclusão do Segurado do contrato, nos termos previstos nesta apólice, cessam automaticamente todas as coberturas de que beneficia.

CAPÍTULO VI PRÉMIOS

ART. 11.º PRÉMIOS

1. O prémio ou fração inicial, a liquidar pelos meios legais previstos, é devido por inteiro na data da celebração do contrato, ou fracionadamente, dependendo a eficácia deste do respetivo pagamento.
2. Sem prejuízo do disposto no n.º 1, os prémios ou frações subsequentes são devidos por inteiro nas datas estabelecidas na apólice, sendo aplicável, neste caso, o regime previsto nos n.ºs 3 e 4.
3. A Seguradora encontra-se obrigada, até trinta dias antes da data em que o prémio ou fração subsequente é devido, a avisar, por escrito, o Tomador de seguro, indicando essa data, o valor a pagar, a forma e o lugar de pagamento e as consequências da falta de pagamento do prémio ou fração.
4. Nos termos da Lei, a falta de pagamento do prémio ou fração na data indicada no aviso previsto no n.º 3 determina a não renovação ou a resolução automática e imediata do contrato, na data em que o pagamento seja devido.
5. A eficácia do contrato de seguro depende do pagamento do prémio.

CAPÍTULO VII SINISTROS

ART. 12.º - OBRIGAÇÕES DO SEGURADO

1. Em caso de sinistro coberto pelo presente contrato, o Tomador do Seguro ou o Segurado ou o Beneficiário deverão participar formalmente à Seguradora a ocorrência do sinistro, mediante notificação escrita ou por outro meio de suporte duradouro, bem como qualquer acontecimento que possa implicar a responsabilidade coberta pela apólice, no prazo máximo

de oito dias após terem tomado conhecimento do mesmo, salvo se tiver sido fixado nas Condições Particulares um prazo mais alargado.

2. Constituem, igualmente, obrigações do Segurado:
 - a. Empregar todos os meios ao seu alcance para reduzir ou evitar o agravamento dos prejuízos decorrentes do sinistro e salvar as coisas seguras, sendo as despesas razoavelmente efetuadas nesse sentido englobadas no cômputo do sinistro;
 - b. Promover todas as diligências ao seu alcance a fim de identificar eventuais responsáveis pela ocorrência em causa e transmitir o resultado obtido à Seguradora;
 - c. Fornecer à Seguradora todas as provas solicitadas, bem como todos os relatórios ou outros documentos que possua ou venha a obter;
 - d. Cumprir as prescrições de segurança que sejam impostas pela Lei, regulamentos legais ou cláusulas deste contrato;
 - e. Apresentar imediatamente queixa às autoridades competentes dos Roubos de que seja vítima, fornecendo à Seguradora, documento comprovativo, bem como promover todas as diligências conducentes à descoberta dos objetos subtraídos e dos autores do crime.

3. O Segurado não deverá em caso algum:
 - a. Agravar, voluntariamente, as consequências do sinistro, ou dificultar, intencionalmente, o salvamento das coisas seguras;
 - b. Subtrair, sonegar, ocultar ou alienar os salvados;
 - c. Impedir, dificultar ou não colaborar com a Seguradora no apuramento da causa do sinistro ou na conservação, beneficiação ou venda de salvados;
 - d. Exagerar, usando de má-fé, o montante dos prejuízos ou indicar coisas falsamente atingidas pelo sinistro;
 - e. Usar de fraude, simulação, falsidade ou de quaisquer outros meios dolosos bem como de documentos falsos para justificar a sua reclamação;
 - f. Abster-se de informar a Seguradora, aquando da participação, da existência de outro seguro sobre os mesmos bens e contra os mesmos riscos, relativamente ao qual tenha reclamado ou possa vir a reclamar indemnização;
 - g. Nos casos de recuperação do todo ou parte dos objetos Roubados, abster-se de avisar a Seguradora, no prazo de 24 horas a contar do período de recuperação do todo ou parte dos bens, assim tenha conhecimento do facto ocorrido.

4. **O Segurado deverá observar adicionalmente as seguintes condições:**
 - I. **Em caso de Sinistro relacionado com a cobertura de Proteção de Compras:**

Logo que constatada a ocorrência de Sinistro o Segurado deve:

 - a. Em caso de Roubo, **comunicar a ocorrência às autoridades policiais no prazo de 48 horas a seguir ao mesmo;**
 - b. **No prazo máximo de cinco dias** entrar em contacto com o WiZink, através do número 218 700 500 (custo rede fixa nacional), que por sua vez lhe enviará um



formulário que deverá preencher e remeter à AIG Europe S.A, Avenida Duque d'Ávila, 46 – 4ªA, 1050-083 Lisboa, telefone 21 330 33 60 (custo rede fixa nacional).

Documentos demonstrativos necessários:

- O original da queixa apresentada às autoridades policiais em caso de roubo;
- O original do talão de compra ou recibo do Bem Seguro;
- O recibo demonstrando o pagamento com um cartão WIZINK Gold, Flex, Classic, Moeve Gow, Travel, Rewards ou Interpass;
- Cópia do extracto do WiZink demonstrando o débito da compra;
- Em caso de Danos Acidentais, o original do orçamento de reparação, o original da fatura de reparação ou uma declaração do reparador mencionando a natureza dos danos e atestando a impossibilidade de reparação;
- Em caso de Roubo, qualquer tipo de prova das perdas tais como, atestados médicos ou declarações de testemunhas, datados e assinados, mencionando por escrito as circunstâncias;
- Em caso de Roubo por meio de arrombamento, declaração das Autoridades Policiais comprovando a existência de vestígios do arrombamento, assim como faturas ou orçamentos de reparação de fechaduras, confirmação da receção da comunicação à Seguradora do proprietário;
- Outros documentos ou informações que sejam necessários à Seguradora para validar o pedido de indemnização e calcular o valor devido pela mesma.

II. Em caso de Sinistro relacionado com a cobertura de Utilização Ilícita de Telemóvel:

Logo que constate o Roubo do seu Telemóvel, o Segurado deve:

- a. **Comunicar a ocorrência às autoridades policiais no prazo de 48 horas a seguir ao mesmo;**
- b. **No prazo máximo de cinco dias** entrar em contacto com o WiZink, através do número 218 700 500 (custo rede fixa nacional), que por sua vez lhe enviará um formulário que deverá preencher e remeter à AIG Europe S.A., Avenida Duque d'Ávila, 46 – 4ªA, 1050-083 Lisboa, telefone 21 330 33 60 (custo rede fixa nacional).
- c. **Bloquear imediatamente** o cartão SIM do telemóvel junto do Operador.

Documentos demonstrativos necessários:

- Original do relatório da polícia;
- A fatura inicial de compra do telemóvel;
- Qualquer prova da ocorrência do roubo;
- Fatura mensal do Telemóvel que demonstre a sua utilização fraudulenta;
- Cópia da carta do Operador Telefónico que confirme que o Cartão SIM foi bloqueado;
- Outros documentos ou informações que sejam necessários à Seguradora para validar o pedido de indemnização e calcular o valor devido pela mesma.

III. Em caso de Sinistro relacionado com a cobertura de Roubo em ATM:

Logo que constatada a ocorrência de Sinistro o Segurado deve:

- a. **Comunicar a ocorrência às autoridades policiais no prazo de 48 horas a seguir ao mesmo;**
- b. **No prazo máximo de cinco dias** entrar em contacto com o WiZink, através do número 218 700 500 (custo rede fixa nacional), que por sua vez lhe enviará um formulário que deverá preencher e remeter à AIG Europe S.A, Avenida Duque d'Ávila, 46 – 4ªA, 1050-083 Lisboa, telefone 21 330 33 60 (custo rede fixa nacional).

Os seguintes documentos têm de ser apresentados à Seguradora, no prazo de oitos dias a contar da data da ocorrência.

Documentos necessários a apresentar:

- Original do relatório da polícia indicando, entre outros, o local, data e hora do Roubo, bem como o montante de dinheiro roubado;
- Cópia do extrato do WiZink que mostre a data e o montante levantado;
- Recibo de levantamento indicando a data e o dinheiro subtraído, bem como a hora do levantamento;
- Original do atestado médico ou declarações de testemunhas, datados e assinados, mencionando as circunstâncias do Roubo por escrito ou quaisquer outras provas do mesmo;
- Outros documentos ou informações que sejam necessários à Seguradora para validar o pedido de indemnização e calcular o valor devido pela mesma.

IV. Em caso de Sinistro relacionado com a cobertura de Melhor Preço:

Logo que constate a diferença de preços, **e desde que a mesma seja igual ou superior a 30€ (incluindo IVA), o Segurado deve num prazo máximo de 8 dias** após a compra do Bem Seguro, comunicar a ocorrência ao WiZink, através do número 218 700 500 (custo rede fixa nacional), que por sua vez lhe enviará um formulário que deverá preencher e remeter à AIG Europe S.A., Avenida Duque d'Ávila, 46 – 4ªA, 1050-083 Lisboa, telefone 21 330 33 60 (custo rede fixa nacional).

Documentos demonstrativos necessários:

- Fatura ou recibo original da compra do Bem Seguro onde conste a referência do produtor ou distribuidor e a data de aquisição do Bem Seguro;
- Recibo ou talão comprovativo da aquisição do Bem Seguro com o cartão;
- Cópia do extrato emitido pelo WiZink onde conste o débito referente à aquisição do Bem Seguro;
- Qualquer documento demonstrando a diferença de preços entre o Bem Seguro e o bem similar, tal como catálogos, informação oficial da empresa (vendedora), documento publicitário, os quais possibilitem a identificação inequívoca do Bem Similar e sua correspondência com o Bem Seguro, das referências do Produtor ou Distribuidor, bem como, o período de validade do preço apresentado;
- Outros documentos ou informações que sejam necessários à Seguradora para validar o pedido de indemnização e calcular o valor devido pela mesma.

V. Em caso de Sinistro relacionado com a cobertura Safe Online:

Logo que constate a falta de entrega ou a não conformidade, o Segurado, **no prazo de oito dias**, deve comunicar o facto à Seguradora.

Documentos demonstrativos necessários:

- Recibo da ordem de compra ou do e-mail do Vendedor confirmando a encomenda;
- Em caso de não entrega dentro de 30 dias, a declaração do Segurado certificando que não houve entrega do bem adquirido;
- Em caso de entrega por um transportador privado, a guia de remessa;
- Em caso de entrega pelo correio, o aviso de receção;
- O recibo justificativo do pagamento do Bem Seguro;
- No caso de devolução do bem adquirido: o recibo que justifique os custos de transporte;
- Os dados da conta bancária do Segurado.

VI. Em caso de Sinistro relacionado com a cobertura Seguro Bilheteira:

Logo que constatada a ocorrência de Sinistro o Segurado deve entrar em contacto com o WiZink, através do número 218 700 500 (custo rede fixa nacional), que por sua vez lhe enviará um formulário que deverá preencher e remeter à AIG Europe S.A., Avenida Duque d'Ávila, 46 – 4ºA, 1050-083 Lisboa, telefone 21 330 33 60 (custo rede fixa nacional).

5. Em caso de incumprimento dos deveres acima previstos a Seguradora pode reduzir a sua prestação na medida dos danos que tal incumprimento lhe cause, podendo ainda exonerar-se do dever de pagar qualquer indemnização caso esse incumprimento ou cumprimento defeituoso seja causado por dolo.
6. O disposto no número antecedente não se aplica se a Seguradora tomar conhecimento do sinistro, por qualquer meio, no referido prazo de 8 dias ou se o Sinistrado provar que estava impossibilitado de proceder à participação em momento anterior àquele em que a fez
7. Sempre que, nos termos desta cláusula ocorrer uma alteração ao contrato de seguro, o Tomador do Seguro pode denunciar o mesmo, nos termos previstos na lei.

ART. 13º. - ÓNUS DA PROVA

Impende sobre o Segurado o ónus da prova sobre a veracidade da reclamação e/ou do seu interesse legal nos bens seguros, podendo a Seguradora exigir-lhe todos os meios de prova adequados e que estejam ao seu alcance.

**CAPÍTULO VIII
INDEMNIZAÇÕES**

ART. 14º. - DIREITOS DO SEGURADO

1. O Segurado adquire o direito de ser devidamente indemnizado nos termos do presente contrato que não pode, em caso algum, ter efeitos lucrativos.

2. As averiguações e peritagens necessárias ao reconhecimento do sinistro e à avaliação dos danos deverão ser levados a cabo pela Seguradora com a adequada prontidão e diligência, sob pena de responder por perdas e danos.
3. A indemnização deve ser paga logo que concluídas as investigações e peritagens necessárias ao reconhecimento do sinistro e à fixação do montante dos danos, sem prejuízo de pagamentos por conta, sempre que se reconheça que devem ter lugar, vencendo-se o dever de pagamento no prazo de 30 dias a contar da conclusão das averiguações.
4. Se, decorridos 30 dias após a conclusão das diligências referidas em 3., a Seguradora não tiver indemnizado ou reparado os danos, por causa não justificada ou que lhe seja imputável, a indemnização em dívida vencerá juros de mora à taxa legal em vigor.

ART. 15º. - DETERMINAÇÃO DOS PREJUÍZOS

1. Em caso de sinistro, a avaliação dos bens seguros e dos prejuízos será feita entre o Segurado e a Seguradora, observando-se, para o efeito, os critérios estabelecidos no art. 8º destas condições gerais para a determinação do capital seguro, sem prejuízo do disposto no nº 1 do Artigo anterior.
2. Se o Segurado e a Seguradora não chegarem a acordo na determinação dos prejuízos, cada uma das partes nomeará um perito, que em caso de necessidade, designarão um terceiro que decidirá sobre os pontos em que houver divergências.
3. A atuação dos peritos incidirá apenas sobre a determinação dos valores, não implicando, pois, o reconhecimento por parte da Seguradora da obrigação de indemnizar, nem prejudicando para qualquer uma das partes alegação de questões de direito ou mesmo de facto que não sejam de mera valorimetria
4. Cada uma das partes pagará os honorários do perito respetivo e metade dos honorários do terceiro, quando seja caso disso.
5. No caso de não designação do perito por uma das partes ou de discordância quanto à designação do terceiro perito, as partes recorrerão obrigatoriamente ao regime de arbitragem, nos termos da legislação em vigor para esse efeito.

ART. 16º. - FORMA DE PAGAMENTO DA INDEMNIZAÇÃO

A Seguradora pagará a indemnização em dinheiro.

ART. 17º. - COEXISTÊNCIA DE CONTRATOS DE SEGURO

1. Sempre que um Facto passível de ser considerado sinistro nos termos da presente Apólice se encontrar também coberto, pelo mesmo período, por vários Seguradores, o Tomador ou o Segurado devem informar dessa circunstância a Seguradora logo que tomem conhecimento da sua verificação, bem como aquando da participação do sinistro
2. A omissão fraudulenta da informação referida no primeiro parágrafo anterior exonera a Seguradora da prestação que lhe cabia cumprir.

3. Em caso de verificação do sinistro referido no primeiro parágrafo o Tomador ou o Segurado podem escolher ser indemnizados por qualquer um dos Seguradores, incluindo a Seguradora, dentro dos limites das respectivas obrigações.
4. Caso o Tomador ou o Segurado escolham ser indemnizados pela Seguradora, esta terá o direito de recuperar das demais seguradoras, a quantia proporcional, com que estas deveriam participar caso existisse um único contrato.
5. Em caso de insolvência de qualquer dos Seguradores os demais respondem perante a Seguradora pela sua Quota-parte, nos termos previstos no parágrafo antecedente
6. O Tomador e o Segurado ou o Terceiro informarão sempre a Seguradora da existência dos seguros referidos no parágrafo primeiro e facultar-lhe-ão cópia integral de todas as Condições que a compõem, sempre que a Seguradora assim lho exija.

ART. 18º. - SUB-ROGAÇÃO

A Seguradora, uma vez paga a indemnização, fica sub-rogada até à concorrência da quantia indemnizada, em todos os direitos, ações e recursos do Segurado, contra terceiros responsáveis pelo sinistro, obrigando-se o Segurado a praticar o que for necessário para efetivar esses direitos, respondendo por perdas e danos por qualquer ato que os possa impedir ou prejudicar.

ART. 19º. - PRESCRIÇÃO E CADUCIDADE

1. O contrato de seguro caduca nos termos gerais de direito, nomeadamente no termo do período de vigência estipulado, em caso de superveniente perda de interesse, com o pagamento do capital seguro e em caso de extinção do risco, por perda total dos bens seguros ou extinção da atividade segura.
2. Verificando a cessação do risco, o prémio devido pelo Tomador do Seguro é calculado proporcionalmente ao período em que o risco decorreu.
3. O direito da Seguradora ao prémio prescreve no prazo de dois anos a contar da data do seu vencimento.
4. Os demais direitos emergentes do presente contrato de seguro prescrevem no prazo de cinco anos a contar da data em que o seu titular teve conhecimento do direito, sem prejuízo da prescrição ordinária a contar do facto que lhe deu causa

CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS

ART. 20º. - COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES ENTRE AS PARTES

1. As comunicações ou notificações do Tomador do Seguro ou da Pessoa Segura previstas nesta apólice consideram-se válidas e eficazes caso sejam efetuadas para a sede social do Segurador.
2. São igualmente válidas e plenamente eficazes as comunicações ou notificações feitas, nos termos do número anterior, para o endereço do representante do Segurador não estabelecido em Portugal, relativamente a sinistros abrangidos por esta apólice.

3. As comunicações previstas no presente contrato devem revestir forma escrita ou ser prestadas por outro meio de suporte duradouro.

ART. 21º. – MECANISMOS DE RESOLUÇÕES DE SINISTROS

1. De acordo com a Legislação relativa à Defesa dos Consumidores, o Tomador de Seguro ou Segurado, pode apresentar qualquer reclamação ao **Serviço de Gestão de Reclamações** (SGR) da Seguradora por meio do qual fique registo duradouro, para a morada Avenida Duque d'Ávila, 46 – 4ªA, 1050-083 Lisboa ou por correio eletrónico para: Reclamacoes.Portugal@aig.com.
2. A AIG acusará a receção da sua Reclamação num prazo máximo de 10 dias úteis, contados a partir da data de receção. Também, manterá o reclamante informado sobre o desenvolvimento do processo de Reclamação e enviará resposta no prazo de 20 dias ou 30 dias em caso de especial complexidade contados a partir do momento da receção a menos que, em circunstâncias específicas, a empresa não o possa fazer e nesse caso, o reclamante será devidamente informado.
3. O Tomador de Seguro ou o Segurado pode ainda reclamar para o **Provedor de Cliente** através do correio eletrónico: ProvedorClienteAIG@aig.com. Só são elegíveis para análise por parte do Provedor de Cliente as Reclamações que hajam já sido apresentadas ao Serviço de Gestão de Reclamações e, ou não tenham obtido resposta dentro dos prazos acima referido ou cuja resposta seja em sentido divergente às expectativas do Reclamante.
4. Ainda, O Tomador de Seguro ou Segurado pode apresentar a Reclamação à **Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões** (ASF) através do portal do consumidor disponível em www.asf.com.pt.
5. Uma vez que AIG Europe S.A. é uma empresa luxemburguesa, os Reclamantes que sejam pessoas singulares atuando fora da sua atividade profissional, em caso de insatisfação com a resposta dada pela AIG ou em caso de não resposta após 90 dias, poderão, além dos mecanismos acima mencionados anteriormente:
 - Enviar reclamação para a sede central por escrito, para: “Service Reclamations Niveau Direction”, 35D Avenue JF Kennedy L- 1855 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg, ou por correio eletrónico para: aigeurope.luxcomplaints@aig.com;
 - Aceder a um dos organismos de mediação do Luxemburgo cujos detalhes de contato estão disponíveis na página de internet da AIG Europe S.A. (<http://www.aig.lu/>).
 - Enviar pedido de resolução de conflito através de procedimento extrajudicial à Entidade Reguladora e Supervisora da Atividade Seguradora do Luxemburgo - Commissariat Aux Assurances (CAA), através da morada: CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg, por fax para o número +352 22 69 10, por correio eletrónico para: reclamation@caa.lu ou na página de internet do CAA (<http://www.caa.lu>).
6. Todas as reclamações apresentadas através do CAA ou algum dos organismos de mediação do Luxemburgo devem ser registadas em luxemburguês, alemão, francês ou inglês.
7. Se o contrato de seguro tiver sido concluído on-line, o requerente também poderá usar a plataforma da Comissão Europeia para resolução de disputas on-line (Online Disput Resolution -ODR), através do seguinte endereço: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

8. A apresentação de Reclamação através das instâncias referidas não afeta o direito do Tomador de Seguro ou Segurado apresentar a Reclamação a outras instâncias de Resolução de Conflitos, nomeadamente às **Associações de Defesa do Consumidores, Tribunais Arbitrais, Julgados de Paz** bem como aos **Tribunais Judiciais**, caso em que, o Tribunal competente para apreciação da causa será sempre o da Comarca correspondente à morada de residência do Reclamante.

ART. 22º. - LEI APLICÁVEL

1. A Lei aplicável a este contrato é a Lei portuguesa.

ART. 23º. - FORO

O foro competente para dirimir os litígios emergentes deste contrato serão os tribunais do foro da Comarca Lisboa.

Política de Privacidade

Como utilizamos os Dados Pessoais

A AIG Europe S.A., Sucursal em Portugal está determinada em proteger a privacidade dos seus clientes, reclamantes e de qualquer outra pessoa.

Os “**Dados Pessoais**” são todas as informações que identificam e dizem respeito a si ou outras pessoas (por exemplo familiares ou outras pessoas que consigo estejam relacionadas). Se fornecer Dados Pessoais sobre outra pessoa deve (a menos que tenha sido acordado de outro modo) informar a pessoa em causa do conteúdo deste aviso e da nossa Política de Privacidade e obter a sua autorização (se possível) para partilhar os seus Dados Pessoais connosco.

Os tipos de Dados Pessoais que poderemos recolher e o fundamento – Dependendo da natureza da relação que mantemos consigo, os Dados Pessoais recolhidos podem incluir: dados de contacto, informações financeiras e bancárias, informações sensíveis sobre condições de saúde ou médicas (recolhidas com o seu consentimento quando exigido pela legislação aplicável), bem como outros Dados Pessoais fornecidos por si ou que obtemos no âmbito da relação que mantemos consigo. Os Dados Pessoais poderão ser utilizados para as seguintes finalidades:

- Gestão de seguros, por exemplo, comunicações, gestão de sinistros, reclamações e pagamentos;
- Proceder a avaliações e decisões sobre a prestação e condições de serviços de seguro e regularização de sinistros;
- Assistência e aconselhamento em assuntos médicos e de viagens;
- Gestão das nossas operações comerciais e infraestruturas informáticas;
- Prevenção, deteção e investigação de crimes, tais como, fraude e branqueamento de capitais;



- Declaração e defesa de direitos legais
- Conformidade legal e regulamentar (incluindo cumprimento da legislação e regulamentação fora do seu país de residência);
- Controlo e gravação de chamadas telefónicas para efeitos de qualidade, formação e segurança;
- Marketing, pesquisa e análise de marketing

Para optar por não receber comunicações de marketing que eventualmente lhe enviaremos, contacte-nos por correio eletrónico para protecaodedados.pt@aig.com ou por correio postal para: Data Protection Officer, AIG Europe S.A., Sucursal em Portugal, Avenida Duque d'Ávila, 46 – 4ªA, 1050-083 Lisboa. Mesmo que opte por não receber as nossas comunicações, poderemos ainda assim enviar-lhe outras comunicações dos serviços e da área administrativa, relacionadas com os serviços que lhe fornecemos e as quais não pode recusar receber.

Quem é responsável pelos seus Dados Pessoais? – Os seus Dados Pessoais serão recolhidos e utilizados pela AIG Europe S.A. – Sucursal em Portugal (membro do grupo AIG) para as finalidades enunciadas no presente aviso e na nossa Política de Privacidade. Os seus Dados Pessoais poderão ser partilhados com outros membros do grupo AIG. Cada empresa do grupo AIG que tratar os seus Dados Pessoais é responsável por cuidar deles, nos termos das normas e procedimentos internos e dos requisitos previstos na legislação sobre proteção de dados. A lista das principais empresas do grupo AIG que são responsáveis pelo tratamento de dados encontra-se disponível aqui www.aig.com/datacontrollers.

Partilha de Dados Pessoais – Para efeitos do atrás exposto, os Dados Pessoais poderão ser partilhados com as empresas do nosso grupo e terceiros (tal como mediadores e outros intervenientes na distribuição de seguros, seguradores e resseguradores, agências de notação de crédito, profissionais de saúde e outros prestadores de serviços). Os Dados Pessoais serão partilhados com outros terceiros (incluindo autoridades governamentais), sempre que exigido pela legislação ou regulamentação. Os Dados Pessoais (incluindo os pormenores de lesões) podem ser incluídos em registos de sinistros partilhados com outros seguradores. Somos obrigados a comunicar às comissões de remunerações de trabalhadores, todos os pedidos de indemnização de terceiros relacionados com lesões corporais. Poderemos consultar estes registos, durante o processamento de reclamações, para detetar, impedir e investigar fraudes ou para validar o seu histórico de sinistros ou o histórico de sinistros de outra pessoa ou propriedade suscetível de estar envolvida na apólice ou reclamação. Os Dados Pessoais poderão ser partilhados com compradores e potenciais compradores, e transferidos após a conclusão de uma eventual venda da nossa empresa ou da transferência dos ativos da empresa.

Transferência internacional – Dada a natureza global da nossa atividade, os Dados Pessoais poderão ser transferidos para entidades localizadas noutros países (incluindo EUA, China, México, Malásia, Filipinas, Bermudas e outros países, cujos regimes de proteção de dados podem diferir daqueles existentes no país da sua residência). Sempre que procedermos a estas transferências, tomaremos medidas no sentido de garantir que os seus Dados Pessoais são



devidamente protegidos e transferidos, nos termos do disposto na legislação sobre proteção de dados. A nossa Política de Privacidade contém informações adicionais sobre transferências internacionais (ver infra).

Segurança dos Dados Pessoais – São aplicadas medidas de segurança técnicas e físicas para manter os seus Dados Pessoais seguros e protegidos. Quando fornecemos Dados Pessoais a um terceiro (incluindo os nossos prestadores de serviços) ou contratamos terceiros para recolher Dados Pessoais em nosso nome, o terceiro será cuidadosamente selecionado e obrigado a utilizar medidas de segurança adequadas.

Os seus direitos – Enquanto titular, dispõe de determinados direitos ao abrigo da legislação sobre proteção de dados, no âmbito da nossa utilização de Dados Pessoais. Estes direitos podem ser aplicáveis apenas em algumas circunstâncias e estão sujeitos a algumas exceções. Estes direitos incluem o direito de aceder aos Dados Pessoais, o direito de corrigir dados incorretos, o direito de requerer o apagamento dos dados ou de suspender a utilização dos dados. Estes direitos podem também incluir o direito de transferir os seus dados para outra organização, o direito de se opor à utilização dos seus Dados Pessoais, o direito de requerer a intervenção humana em determinadas decisões automatizadas que tomamos, o direito de retirar o consentimento e o direito de apresentar reclamação junto da entidade reguladora da proteção de dados. A nossa Política de Privacidade inclui todas as informações adicionais sobre os seus direitos e a forma como pode exercê-los (ver infra).

Política de Privacidade – Encontrará mais informações sobre os seus direitos e a forma como recolhemos, utilizamos e divulgamos os seus Dados Pessoais na versão integral da nossa Política de Privacidade em: <http://www.aig.com.pt/politica-de-privacidade> ou solicite uma cópia, por escrito, para Data Protection Officer, AIG Europe S.A. – Sucursal em Portugal, Avenida Duque d'Ávila, 46 – 4ªA, 1050-083 Lisboa ou por correio eletrónico para: protecaodedados.pt@aig.com.

Lisboa, 9 de abril de 2026

O TOMADOR DO SEGURO

A SEGURADORA