

Aviso de Privacidade

O presente aviso de privacidade descreve como a AXA Assistance (UK) Limited e a Inter Partner Assistance S.A. (Filial no Reino Unido) (doravante também designadas por “nós”) utilizam dados pessoais relativos aos respetivos tomadores de seguros, utilizadores de serviços e pessoas conexas, bem como outros utilizadores do nosso sítio web (“cliente”).

O presente aviso poderá ser atualizado periodicamente, sendo a nova versão publicada no nosso sítio web. O presente aviso foi atualizado pela última vez em 5 de dezembro de 2017.

O presente aviso divide-se em 10 secções:

1. Quem somos
2. Que informação recolhemos (incluindo onde é recolhida) e como a utilizamos
3. Partilha da informação do cliente e a nossa relação com outras entidades
4. Fundamento jurídico para a utilização da informação do cliente
5. Transferências de dados internacionais
6. Retenção da informação do cliente
7. Segurança da informação do cliente
8. Direitos jurídicos do cliente, incluindo o direito de acesso a uma cópia dos dados existentes nos nossos sistemas
9. Dados de contacto
10. Avisos e termos relacionados

1. Quem somos

A AXA Assistance (UK) Limited (“AXA Assistance”) e a Inter Partner Assistance SA (“IPA”) fazem ambas parte do Grupo AXA. O nosso sítio encontra-se em www.axa-assistance.co.uk. A nossa oferta abrange apólices de seguros e contratos apenas de serviços, visando a assistência em situações como avarias de motor, emergências domésticas ou reparação de caldeiras.

A IPA subscreve as nossas apólices de seguro. É uma entidade belga, mas é a filial no Reino Unido que utiliza dos dados do cliente conforme se descreve no presente aviso de privacidade. A AXA Assistance é uma empresa do Reino Unido e é responsável pela prestação dos nossos contratos apenas de serviços (para os casos em que o cliente necessita de ajuda, mas não tem uma apólice de seguro).

A AXA Assistance também efetua a gestão de participações de sinistros e presta serviços, tanto ao abrigo das nossas apólices de seguro como de contratos apenas de serviços. Efetua igualmente a gestão de participações de sinistros ao abrigo de algumas apólices de outras seguradoras além da IPA.

Nestas atividades, tanto a AXA Assistance como a IPA agem na qualidade de responsáveis pelo tratamento de dados, o que significa que utilizam os dados do cliente e determinam a forma como os dados do cliente são usados (conforme descrito no presente aviso de privacidade).

Nomeámos um Encarregado da Proteção de Dados, que é responsável por supervisionar a utilização dos dados pessoais por parte da AXA Assistance e da IPA. O cliente pode contactar o Encarregado da Proteção de Dados para esclarecer qualquer dúvida relacionada com o processamento dos dados do cliente e para exercer os respetivos direitos em matéria de proteção de dados (ver a secção 8 *infra*). Os dados de contacto do Encarregado da Proteção de Dados são indicados na secção 9 *infra*.

2. Informação que recolhemos e como a utilizamos

2.1 Aquisição de seguros ou serviços diretamente à AXA Assistance e à IPA

O cliente pode obter uma proposta e adquirir os nossos seguros ou serviços através do nosso sítio web ou pelo telefone. Recolhemos informação relevante do cliente para lhe apresentarmos uma proposta, bem como para elaborarmos e administrarmos a apólice ou contrato apenas de serviços.

Os elementos recolhidos incluem:

- nome (do tomador do seguro ou utilizador do serviço, bem como de outras pessoas que possam ser beneficiárias de indemnizações por sinistros ou de serviços);
- nome de utilizador e palavra-passe de uma conta no sítio web (que o cliente pode criar para obter uma proposta e adquirir seguros ou serviços);
- morada e informação de contacto, incluindo o endereço de correio eletrónico;
- nível de cobertura e detalhes da apólice (para apólices de seguro);
- dados do contrato, incluindo os serviços prestados ao abrigo do mesmo (para contratos apenas de serviços);
- outros dados solicitados em formulários de adesão, tais como o número de registo, a marca e o modelo da viatura, a marca e o modelo da caldeira;
- dados de pagamento, que podem incluir informação bancária ou dados do cartão de crédito.

Também atribuiremos ao cliente um número de apólice ou de contrato, que será guardado a par de outros dados pessoais.

No caso da aquisição de serviços pagos por cada utilização, também recolheremos a informação necessária para prestar a assistência relevante ao cliente (ver a secção 2.3).

Se o cliente fornecer informação relativa a outras pessoas (por exemplo, pessoas com interesses ao abrigo da apólice ou do contrato), deve realizar as diligências necessárias

para informar essas pessoas de que a AXA Assistance e a IPA utilizarão os respetivos dados pessoais para fins da apólice de seguro ou dos serviços relevantes e remetê-las para o presente aviso de privacidade para mais informação.

Se o cliente não nos fornecer a informação solicitada, poderemos não conseguir oferecer a apólice de seguro ou os serviços respetivos.

2.2 Aquisição de seguros aos nossos parceiros comerciais

O cliente pode adquirir os nossos seguros a um dos nossos parceiros comerciais (por exemplo, como suplemento de outro seguro que esteja a adquirir aos nossos parceiros comerciais). O cliente pode também adquirir uma apólice subscrita pelo nosso parceiro comercial, mas cujos sinistros recebam tratamento e assistência a nosso cargo (ver a secção 2.3).

Nestas circunstâncias, o nosso parceiro comercial recolherá e partilhará alguns dados pessoais do cliente connosco para podermos subscrever e administrar a respetiva apólice (na qual somos o subscritor) e prestar ao cliente os serviços relevantes em caso de sinistro. Os elementos recolhidos incluem:

- nome (do tomador do seguro, bem como de outras pessoas relacionadas ao abrigo da apólice);
- morada e informação de contacto;
- nível de cobertura e detalhes da apólice;
- dados da viatura, incluindo o número de registo (para apólices de seguro de avarias do motor);
- dados bancários para o pagamento de sinistros, reembolsos e verificação de apólices.

O nosso parceiro comercial também atribuirá ao cliente um número de apólice, que será guardado a par de outros dados pessoais.

Ver também a secção 2.5 *infra*.

2.3 Participar um sinistro ou solicitar um serviço

O cliente pode contactar-nos por telefone ou através do nosso sítio web para:

- participar um sinistro coberto pela apólice de seguro; ou
- solicitar um serviço específico ao abrigo de um contrato apenas de serviços já existente; ou
- solicitar um serviço pago por cada utilização (e celebrar um novo contrato apenas de serviços nos termos da secção 2.2 *supra*).

O cliente também pode pedir informação sobre os sinistros ou serviços.

Quando o cliente nos contacta desta forma (ou quando nos contacta para estes fins), recolhemos informação adicional do cliente para prestar a informação solicitada, validar e administrar o sinistro ou pedido de serviço, e, se for o caso, acionar os meios necessários para a resolução do sinistro e prestar os serviços. Isso inclui contactar os nossos prestadores de serviços para responderem e atenderem aos incidentes cobertos no âmbito da resolução do sinistro ou como parte dos serviços.

Se o cliente tiver adquirido o nosso seguro a um dos nossos parceiros comerciais ou na eventualidade de ser a AXA Assistance e a IPA a gerirem um sinistro ao abrigo de uma apólice subscrita por um dos nossos parceiros comerciais (ver a secção 2.2 *supra*), o nosso serviço de gestão de sinistros poderá utilizar a marca do parceiro comercial ao processar o pedido do cliente. No entanto, a informação que recolhermos será utilizada por nós (e não pelo parceiro comercial) para a finalidade supramencionada.

Em qualquer dos casos, os elementos recolhidos incluem:

- nome e dados da apólice ou do contrato;
- informação sobre o sinistro ou pedido de serviço, incluindo as circunstâncias da ocorrência, a assistência necessária e informação contida em documentos relacionados que nos sejam facultados.

Estes elementos podem incluir alguns dados pessoais confidenciais e outras informações de natureza sensível. Por exemplo, poderemos de necessitar de informação sobre a saúde ou vulnerabilidade do cliente, dos respetivos dependentes ou de pessoas relacionadas que sejam beneficiárias dos serviços ou estejam envolvidas na assistência prestada, ou ainda outras informações sensíveis sobre as circunstâncias do sinistro ou pedido. Esta informação é recolhida com vista a tomar as medidas necessárias para dar resposta ao sinistro e prestar os serviços relevantes. Ver também a secção 4 *infra*.

Também atribuiremos ao cliente um número de sinistro ou de serviço, que será guardado a par de outros dados pessoais.

Se o cliente fornecer informação relativa a outras pessoas, deve realizar as diligências necessárias para informar essas pessoas de que a AXA Assistance e a IPA utilizarão os respetivos dados pessoais para fins das indemnizações por sinistros ou do pedido de serviço e remetê-las para o presente aviso de privacidade para mais informação.

As chamadas para os nossos centros de atendimento telefónico podem ser gravadas e poderemos manter registos suplementares das nossas comunicações com o cliente, assim como das medidas tomadas para a resolução do sinistro e prestação dos serviços. Ver a secção 2.5 *infra* para obter mais informação a este respeito.

2.4 Outras utilizações do nosso sítio web e redes sociais

Poderemos recolher outros dados pessoais dos utilizadores do nosso sítio web ou das nossas contas nas redes sociais, tais como de utilizadores que nos enviam perguntas,

participam nos nossos concursos ou tomam parte noutras atividades nossas neste âmbito. Poderemos utilizar os referidos dados para dar resposta às perguntas do cliente, assim como para administrar os concursos ou atividades relevantes.

A informação fornecida através de redes sociais pode também ser utilizada e armazenada pelo operador da rede social, em conformidade com os respetivos termos e políticas.

Poderemos também utilizar cookies ou tecnologias análogas para recolher informação sobre a utilização do sítio web, incluindo o endereço IP, a localização geográfica, o tipo e a versão do navegador, o sistema operativo, a origem da referência, a duração da visita, as páginas visualizadas e os percursos de navegação no sítio web. No entanto, não é efetuada nenhuma tentativa de relacionar essa informação com o cliente enquanto pessoa, nem de combiná-la com outros dados relativos ao cliente. Está disponível mais informação na [Política de Cookies](#), que pode ser consultada em www.axa-assistance.co.uk.

O nosso sítio web pode incluir hiperligações para sítios web de terceiros e informação sobre os mesmos. Sem prejuízo das nossas responsabilidades em matéria de partilha de dados (ver a secção 3 *infra*), não temos qualquer controlo sobre as políticas e práticas de privacidade de terceiros e declinamos qualquer responsabilidade sobre as mesmas.

2.5 Marketing direto

Mediante o consentimento do cliente, poderemos enviar comunicações ao cliente (nomeadamente, por correio eletrónico e SMS) sobre produtos e serviços oferecidos por nós e por terceiros, que consideramos serem do potencial interesse do cliente (por exemplo, porque estão relacionados com outros produtos e serviços que o cliente adquiriu ou nos quais manifestou interesse). Os nossos produtos e serviços incluem seguros e serviços para avarias de motor e emergências domésticas, seguros de viagem e seguros que contemplam uma cobertura para o pagamento de um montante suplementar ao abrigo de outra apólice. Os produtos e serviços de terceiros poderão contemplar produtos e serviços relacionados com avarias de motor ou emergências domésticas, assim como produtos e serviços complementares a avarias de motores e emergências domésticas, tais como inspeções periódicas, assistência a viaturas, viaturas de aluguer, pneus ou serviços de resposta a emergências domésticas pagos por cada utilização.

Mediante o consentimento do cliente, poderemos também partilhar os dados do cliente com outras entidades para fins de marketing. Entre os dados partilhados podem incluir-se o nome, o número de telefone, o endereço de correio eletrónico e (se for o caso) o número de registo da viatura do cliente com entidades que fornecem produtos e prestam serviços no âmbito das emergências domésticas ou avarias de motor, para que possam contactar o cliente para fins de marketing, por exemplo, para apresentarem ofertas especiais. À data do presente aviso, entre as entidades supramencionadas conta-se a Fixter, que realiza inspeções periódicas e presta assistência a viaturas.

Estas atividades de marketing (da nossa parte ou de terceiros) podem implicar a associação de dados do cliente com informação de fontes públicas, com vista ao envio de comunicações relevantes à medida das necessidades do cliente. Essa associação pode incluir, por exemplo, a utilização da matrícula da viatura e do código postal para consultar uma base de dados oficial que indica a data da inspeção periódica, com vista ao envio de uma comunicação de marketing sobre serviços de inspeção periódica numa data relevante.

Mesmo que o cliente não autorize nenhuma destas atividades de marketing, pode receber pedidos de comentários, inquéritos e outras comunicações de apoio ao cliente da nossa parte – ver a secção 2.6 *infra*.

O cliente pode, em qualquer altura, retirar o consentimento para estas atividades de marketing ou optar por deixar de receber pedidos de comentários e inquéritos através do nosso sítio web (se o cliente tiver uma conta no nosso sítio web) ou utilizando os dados de contacto indicados na secção 9 *infra*.

2.6 Outras recolhas e utilizações dos dados pessoais do cliente

Poderemos também recolher e utilizar os dados pessoais do cliente das seguintes formas:

- **Gravação de chamadas** recebidas para efeitos de registo, formação e controlo de qualidade.
- Realização de **inquéritos** ou solicitação de **comentários** sobre os nossos produtos e serviços, e convites a clientes para participarem em **focus groups**. As respostas e contributos dos clientes são utilizados para fins de controlo de qualidade e melhoria dos nossos produtos e serviços.
- **Verificação de sanções** para salvaguarda contra fraude e branqueamento de capitais e para cumprimento de requisitos legais.
- Realização de **auditorias a terceiros que administram sinistros** cobertos pelas nossas apólices (ver a secção 3.4 *infra*), o que pode implicar a análise de amostras de dados pessoais utilizados no âmbito desses serviços.
- Se o cliente nos contactar, por exemplo, por correio eletrónico, por telefone, por correio postal ou através do nosso sítio web ou das redes sociais, poderemos **reter os dados de contacto e a comunicação do cliente** para efeitos de processamento do pedido do cliente e para manutenção de registos de comunicações.
- Manutenção de **registos das nossas atividades e serviços**, que podem incluir comunicações trocadas com o cliente ou respeitantes ao cliente.
- Poderemos utilizar dados do cliente para **processar queixas** relacionadas com as nossas atividades, bem como para avaliar e gerir **ações judiciais**, potenciais ou em curso, decorrentes das referidas queixas.

- Poderemos utilizar alguns dados para **fins de análise** e para melhoria dos nossos processos, produtos e serviços, por exemplo, para análise das causas principais nas queixas. Para estas finalidades, procuramos utilizar conjuntos de dados anónimos.
- Poderemos **analisar e impor o cumprimento, por parte do cliente**, dos termos das nossas políticas, dos termos do sítio web ou de outros termos relevantes para a nossa relação com o cliente, ou para o processamento de pedidos relacionados.
- Utilização dos dados do cliente para **cumprimento de obrigações jurídicas e regulamentares** (incluindo as emanadas da Autoridade de Conduta Financeira) ou para proteção e execução dos nossos direitos e dos direitos de outras pessoas.

2.7. Dados de crianças

Não oferecemos intencionalmente apólices de seguro ou contratos apenas de serviços a crianças com idade inferior a 18 anos, nem recolhemos intencionalmente informação de crianças menores de idade. Envidaremos todos os esforços para anular uma apólice ou contrato apenas de serviços, reembolsar o prémio ou o pagamento e eliminar os dados de crianças quando um progenitor ou tutor nos notificar de que foram obtidos dados pessoais do respetivo filho nesse contexto.

No entanto, poderá ser recolhida alguma informação sobre crianças e utilizada em relação a um sinistro no âmbito de uma apólice ou à prestação de um serviço, por exemplo, quando for relevante para as circunstâncias do sinistro ou da prestação do serviço e as vulnerabilidades inerentes (ver a secção 2.3 *supra*).

3. Partilha da informação do cliente e a nossa relação com outras entidades

3.1 Prestadores de serviços ao cliente

Partilhamos os dados pessoais do cliente com prestadores de serviços para a resolução de sinistros e para a prestação de um serviço, incluindo o fornecimento de serviços de assistência de emergência ou reboque de viaturas, ao abrigo da apólice de seguro ou contrato apenas de serviços do cliente. Entre esses prestadores de serviços incluem-se os que prestam assistência ao cliente em caso de uma avaria do motor, reparação de caldeiras ou emergência doméstica. Partilhamos dados como o nome, a morada ou a localização do cliente, o número de registo da viatura, o número de passageiros, a marca e o modelo da caldeira, bem como outros dados e circunstâncias do incidente em causa. Entre os elementos fornecidos podem incluir-se dados pessoais confidenciais, que são relevantes para o serviço prestado, tais como a saúde e as vulnerabilidades das pessoas envolvidas num incidente coberto. Permanecemos responsáveis pela utilização que os nossos prestadores de serviços fazem dos dados do cliente para estes fins.

3.2 Parceiros comerciais

Informação sobre os sinistros do cliente e outra correspondência trocada com o cliente poderão ser divulgadas aos nossos parceiros comerciais aos quais o cliente adquiriu uma apólice (ver a secção 2.2 *supra*) para fins de auditoria.

3.3 Prestador de serviços de pagamento

Com exceção das ordens de pagamento por débito direto, que gerimos diretamente com o banco pagador, todos os pagamentos de prémios ou taxas de serviço são processados através do nosso prestador de serviços de pagamento DataCash (uma divisão da MasterCard). A política de privacidade do prestador de serviços de pagamento está disponível para consulta em www.mastercard.com/gateway/privacy/privacy.html. Partilhamos com o nosso prestador de serviços de pagamento a informação estritamente necessária para fins de processamento dos pagamentos efetuados pelo cliente, reembolso desses pagamentos e gestão de reclamações e pedidos de informação relacionados com os referidos pagamentos e reembolsos.

3.4 Administradores de sinistros externos

Entidades externas podem administrar os sinistros ao abrigo de algumas das nossas apólices de seguro. Entre elas, conta-se a Arc Legal Assistance and Lawshield para a nossa apólice de seguro de cobertura de despesas jurídicas e o Ryan Direct Group para o nosso seguro de perda de chaves. Nos casos em que este facto seja relevante, a documentação da apólice contém mais informação. As referidas entidades obterão informação sobre o cliente e a respetiva apólice diretamente junto do parceiro comercial que vendeu a apólice ao cliente (ver a secção 2.2 *supra*). Estas entidades também agirão na qualidade de responsável pelo tratamento de dados, o que significa que decidem como utilizam os dados do cliente na administração de um sinistro e de que informação adicional poderão necessitar do cliente, em conformidade com as respetivas práticas de proteção de dados. Em geral, a AXA Assistance e a IPA não terão acesso aos dados que as referidas entidades armazenam, salvo para fins de auditoria.

3.5 Outras empresas do grupo AXA em todo o mundo

Poderemos partilhar alguns dados pessoais do cliente com outras empresas do grupo AXA localizadas no Espaço Económico Europeu (que abrange a União Europeia, a Noruega, o Listenstaine e a Islândia) e na Suíça, que nos prestam assistência em determinados serviços, tais como televendas dos nossos produtos de seguros, administração de sinistros durante o período noturno, gravações de chamadas e verificação de sanções. Estas entidades do grupo agirão em nosso nome e permanecemos responsáveis pela utilização que fazem dos dados do cliente para estes fins.

Poderemos ainda partilhar dados do cliente com outras empresas do grupo AXA em todo o mundo para fins de gestão de custos de sinistros, análise de sinistros (incluindo a previsão dos custos sinistros futuros), melhoria de produtos, processos e serviços, personalização da oferta de produtos e para a prevenção e deteção de fraudes. Poderemos igualmente utilizar os dados para fins estatísticos. As referidas empresas não terão capacidade para identificar utilizadores específicos a partir da informação que lhes fornecemos.

3.6 Outras divulgações

Poderemos também divulgar dados pessoais do cliente às seguintes entidades:

- **autoridades de aplicação da lei ou organismos regulamentares** (por exemplo, temos a obrigação de comunicar todas as atividades suspeitas, tais como atividades relacionadas com fraude e branqueamento de capitais, à Agência Nacional de Combate ao Crime (NCA));
- entidades envolvidas em ações judiciais em curso ou em estudo, ou que nos estejam a ajudar a determinar, exercer ou defender os nossos. Por exemplo, poderemos partilhar informação com os nossos **consultores jurídicos ou outros consultores profissionais**;
- **entidades com as quais tenhamos sido autorizados pelo cliente a debater a** respetiva apólice de seguro ou sinistro (incluindo outras pessoas relevantes ao abrigo de uma determinada apólice);
- **fornecedores de outros produtos ou serviços**, para poderem enviar ao cliente comunicações de marketing direto, na medida em que tenhamos recebido consentimento do cliente para o efeito (ver a secção 2.5 *supra*);
- **outros prestadores de serviços**, tais como serviços de cópia de segurança de dados ou tecnologia;
- **outras entidades**, na medida em que tenhamos recebido consentimento do cliente para o efeito, ou sempre que exista, por lei, essa obrigação ou a autorização para o efeito.

3.7 Proibição de venda dos dados pessoais do cliente

Não vendemos, cedemos, alugamos ou transferimos de nenhuma outra forma os dados pessoais do cliente a terceiros, nem permitimos a exploração comercial dos dados do cliente por nós, por terceiros, nem em nosso nome.

4. Fundamento jurídico para a utilização da informação do cliente

As leis de proteção de dados estipulam que identifiquemos o fundamento jurídico para a recolha, utilização e divulgação dos dados do cliente, conforme descrito *supra*. No que se refere às nossas atividades, aplicam-se os fundamentos a seguir indicados.

- Recolha e utilização de dados necessários para a execução do contrato de seguro ou do contrato apenas de serviços com o cliente, por exemplo, para a administração de uma apólice, administração de sinistros e prestação de serviços relevantes.
- Recolha e utilização de dados necessários para a execução do contrato de seguro com outra empresa, para podermos prestar assistência ou serviços e/ou pagar indemnizações por sinistro ao cliente, nos casos em que estes sejam benefícios processados e geridos por nós.
- Recolha e utilização de dados necessários que sirvam os nossos legítimos interesses, por exemplo, para a gestão da nossa atividade comercial, administração de sinistros, prestação de serviços, resposta a pedidos de informação, manutenção

de registos de comunicações, processamento de queixas, imposição do cumprimento dos nossos termos e investigação de fraude.

- Divulgação de dados que sirva os legítimos interesses do terceiro que os recebe, por exemplo, os nossos parceiros comerciais que nos auditam ou terceiros que administram sinistros ao abrigo das nossas apólices de seguro.
- Recolha, utilização e divulgação de dados para cumprimento de uma obrigação legal, por exemplo, quando tal for exigido pelo nosso regulador ou pelas autoridades de aplicação da lei.
- Obtemos consentimento para comunicações de marketing direto (ver a secção 2.5 *supra*) e, em determinadas circunstâncias, para a divulgação dos dados do cliente (ver a secção 3.6 *supra*).

Nos casos em que recolhemos ou armazenamos dados pessoais confidenciais, tais como informação sobre a saúde do cliente, procuraremos obter do cliente consentimento explícito, em separado, para a utilização dos dados, normalmente quando o cliente comunica um sinistro, salvo se a nossa utilização dos referidos dados for absolutamente necessária para os interesses do cliente ou de outra pessoa, ou para o apuramento, exercício ou defesa de direitos legais.

5. Transferências de dados internacionais

Recolhemos, utilizamos, armazenamos e partilhamos a informação conforme atrás descrito no Reino Unido e no Espaço Económico Europeu (a União Europeia mais a Noruega, o Listenstaine e a Islândia) e na Suíça, onde as leis de proteção de dados garantem um nível de proteção similar. Por conseguinte, não transferimos dados do cliente para países que não dispõem de leis de proteção de dados adequadas.

Na eventualidade de decidirmos deslocalizar os nossos centros de processamento de dados ou prestadores de serviços ou na eventualidade de transferirmos os dados do cliente para fora do Reino Unido, do Espaço Económico Europeu ou da Suíça, tomaremos todas as medidas para garantir que os dados do cliente usufruem do mesmo tipo de proteção que é exigida ao abrigo da legislação em matéria de proteção de dados do Reino Unido.

6. Retenção da informação do cliente

Os dados pessoais do cliente serão retidos pelo período necessário para as finalidades relevantes supramencionadas. Entre elas, a retenção de alguns dados pessoais do cliente após o fim da relação entre a AXA Assistance e a IPA e o cliente, por exemplo, para a resolução de eventuais litígios e para ações judiciais em curso ou em estudo, para manutenção de registos dos nossos serviços ou para o cumprimento das nossas obrigações legais e para a defesa dos nossos direitos. O cliente tem direito a solicitar mais informação sobre os nossos períodos de retenção. Para esse pedido, devem ser utilizados os dados de contacto indicados na secção 9 *infra*.

7. Segurança da informação do cliente

Procedemos regularmente à revisão das medidas de segurança técnicas e organizacionais que implementámos nos nossos sistemas de informação e comunicações, para impedir a perda, a utilização indevida ou a alteração não autorizada da informação pessoal do cliente.

As comunicações enviadas através do nosso sítio web, por correio eletrónico ou nas redes sociais recorrem à internet, que é uma rede pública. Assim, embora implementemos medidas de segurança para os nossos sistemas, subsistem riscos de a informação pessoal fornecida pelo cliente ser interceptada por terceiros, podendo os dados encriptados serem decifrados. Está disponível, mediante pedido, informação adicional sobre as medidas de segurança que aplicamos às comunicações enviadas por correio eletrónico ou através do nosso sítio web – utilizar os dados de contacto indicados na secção 9 *infra*.

O cliente é responsável por manter a confidencialidade da palavra-passe que utiliza no acesso ao nosso sítio web. Não solicitaremos a palavra-passe do cliente, exceto ao iniciar sessão no nosso sítio web.

8. Direitos do cliente

Em conformidade com a legislação em matéria de proteção de dados, o cliente tem direito a:

- obter uma cópia dos dados pessoais que temos sobre a sua pessoa, juntamente com outras informações sobre o modo de processamento dos dados;
- solicitar a retificação de dados inexatos, e, em alguns casos, solicitar a eliminação de dados pessoais ou a aplicação de restrições à sua utilização, assim como opor-se ao tratamento dos respetivos dados para fins de marketing direto ou por motivos relacionados com a respetiva situação específica;
- receber uma cópia (num formato legível por computador) dos dados pessoais que o cliente nos tenha fornecido, nos casos em que sejam processados eletronicamente com base no consentimento do cliente ou se forem necessários para a execução do contrato com o cliente (ver a secção 4 *supra*). Os referidos dados podem ser transmitidos a outro responsável pelo tratamento de dados (por exemplo, outra companhia de seguros);
- apresentar uma queixa sobre a forma como tratamos os respetivos dados ao Gabinete do Comissário de Informação. Em www.ico.org.uk encontrará mais informação sobre este processo; e
- retirar, em qualquer altura, qualquer consentimento que nos tenha dado em relação aos respetivos dados. Inclui os consentimentos para receber comunicações de marketing direto (ver a secção 2.5 e a secção 4).

É importante salientar que existem determinadas limitações e isenções a estes direitos, que poderemos aplicar consoante as circunstâncias.

Utilizar os dados de contacto indicados na secção 9 *infra* para nos enviar os pedidos de exercício destes direitos (com indicação expressa do pedido) ou para receber mais informação sobre eles.

9. Dados de contacto

Data Protection Officer
AXA Assistance (UK) Limited/Inter Partner Assistance S.A. (UK Branch)
The Quadrangle
106-118 Station Road
Redhill, Surrey, Reino Unido
RH1 1PR

Correio eletrónico: dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

10. Avisos e termos relacionados

- A nossa Política de Cookies, disponível em www.axa-assistance.co.uk, fornece informação sobre a utilização de cookies no nosso sítio web. Será também pedido ao cliente que autorize a utilização de cookies, em conformidade com os termos da política, na primeira visita ao sítio web.
- Os nossos Termos e Condições de Utilização deste sítio web, também disponíveis em www.axa-assistance.co.uk.
- Termos relacionados com a apólice de seguro ou contrato apenas de serviços que o cliente celebrou connosco (se for o caso) que são fornecidos, em separado, por nós neste sítio web ou pelo parceiro comercial junto do qual o cliente obteve a respetiva apólice.