

Seguros Worten Resolve

O Segurador é a DOMESTIC & GENERAL INSURANCE PLC com Sede em Swan Court 11 Worple Road Wimbledon London SW19 4JS (Reino Unido). A DOMESTIC & GENERAL INSURANCE PLC está sujeita à supervisão da “Financial Conduct Authority”, autoridade competente no Estado Membro de origem (Reino Unido), com Sede em 25 The North Colonnade, Canary Wharf, Londres E14 5HS, Inglaterra e encontra-se autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal, em regime de livre prestação de serviços no Ramo Não Vida 16. Perdas pecuniárias diversas, conforme classificação do artigo 123 do Decreto Lei 94 B/98, de 17 de Abril. O número fiscal da DOMESTIC & GENERAL PLC é o 503776203.

DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS

(Uso profissional excluído)

Dano Acidental

O Segurador suportará os custos com reparações do equipamento incluindo peças, mão-de-obra, impostos e deslocações durante o horário laboral do Serviço Técnico em resultado de qualquer Dano Acidental, desde que o mesmo não se encontre excluído, conforme especificado neste documento (incluindo na secção “Documento Informativo Sobre as Condições e Exclusões do Seguro”), até um limite máximo igual ao valor de compra do Equipamento Segurado. A vigência desta cobertura inicia-se no dia da compra do equipamento e tem a duração mencionada no Certificado de Seguro.

Roubo ou Furto por Arrombamento

Em caso de Roubo ou Furto por Arrombamento o Segurador suportará os custos com a substituição por outro equipamento com características técnicas semelhantes, desde que nenhuma das exclusões referidas neste documento (incluindo na secção “Documento Informativo Sobre as Condições e Exclusões do Seguro”) se aplique, até um limite máximo igual ao valor de compra do Equipamento Segurado.

No Seguro para os artigos telemóveis / smartphones será reembolsado, se for o caso, o valor correspondente à substituição do cartão SIM, apresentando o comprovativo da factura, com um limite máximo de 23 Euros (IVA incluído); adicionalmente, até um máximo de 200 Euros (IVA incluído), para o reembolso do montante das chamadas efetuadas fraudulentamente, entre o momento em que ocorreu o sinistro e o momento em que foi solicitado o congelamento do cartão SIM ao operador do terminal.

A vigência desta cobertura inicia-se no dia da compra do equipamento e tem a duração mencionada no Certificado de Seguro

Co-pagamento

As coberturas podem incluir um Co-pagamento de 10% do valor de compra do Equipamento Segurado, que deverá ser pago pelo Segurado, em caso da ocorrência de um Sinistro, quer em caso de reparação, quer em caso de substituição do Equipamento Segurado.

No Seguro para os artigos telemóveis / smartphones / smartwatches todas as coberturas incluem um Co-pagamento de 10% do valor de compra do Equipamento Segurado, que deverá ser pago pelo Segurado, em caso da ocorrência de um Sinistro, quer em caso de reparação, quer em caso de substituição do Equipamento Segurado. O valor máximo a pagar pelo segurado a título de Co-pagamento será de 60 €.

Nos restantes Seguros disponíveis para os restantes artigos o Co-pagamento é uma condição opcional.

Limites de indemnização

A indemnização máxima acumulada de todos os possíveis sinistros por Dano Acidental será o valor de compra do Equipamento Segurado. Se, após ter sido efetuada alguma reparação anterior, o Segurador entender que não é apropriada nova reparação, a indemnização máxima será obtida pelo diferencial entre o valor de compra do equipamento e o valor acumulado de todos os sinistros por Dano Acidental.

No Seguro para os artigos telemóveis / smartphones / smartwatches as coberturas previstas no Certificado de Seguro estão limitadas a um total de um só sinistro por cada 12 meses, contados a partir da data de compra do mesmo.

Substituição do Equipamento

O Segurador poderá optar por:

(i) reparar o Equipamento; ou

(ii) cobrir os custos de substituição (excepto os custos de transporte e/ou instalação) inerentes à disponibilização de outro equipamento igual ou, sempre que esse equipamento já não se encontre disponível num Ponto de Venda da Worten, por outro com características técnicas semelhantes tendo como valor de referência máximo o valor do equipamento original.

Em qualquer caso de Substituição do Equipamento, o equipamento original passa a ser propriedade do Segurador e o Certificado de Seguro é cancelado.

No Seguro para os artigos telemóveis / smartphones / smartwatches, o segurador poderá ainda optar por:

(i) substituir o Equipamento Segurado por um Produto Recondicionado da mesma marca e mesmo modelo ou superior, sem que se possa garantir que seja da mesma cor que o Equipamento Segurado. O Produto Recondicionado não inclui acessórios externos (como por exemplo o carregador) nem possíveis dados armazenados que pudessem ter sido feitos no Equipamento Segurado (como por exemplo vídeos, música ou aplicações). O Produto Recondicionado beneficia de garantia nas mesmas condições que as oferecidas para produtos novos pelo fabricante da marca do Equipamento Segurado, com exceção do prazo de garantia que será de um ano após a data da entrega do Produto Recondicionado. O Segurado aceita sujeitar-se às presentes condições de garantia, sem restrições nem reservas.

(ii) cobrir os custos de substituição (excepto os custos de transporte e/ou instalação) inerentes à disponibilização de outro equipamento igual ou, sempre que esse equipamento já não se encontre disponível num Ponto de Venda da Worten, por outro com características técnicas semelhantes tendo como valor de referência máximo o valor do equipamento original.

A morada do Segurado declarada no Certificado de Seguro deverá manter-se atualizada. Para esse efeito, previamente a qualquer modificação, o Segurado deverá comunicar à DOMESTIC & GENERAL INSURANCE PLC, mediante chamada telefónica para o Contacto de Apoio ao Cliente – 707 010 859 –, a respetiva atualização e/ou alteração de morada

Consulte as condições e exclusões nas folhas seguintes.

DOCUMENTO INFORMATIVO SOBRE AS CONDIÇÕES E EXCLUSÕES DO SEGURO

DEFINIÇÕES

CERTIFICADO DE SEGURO: Documento comprovativo da existência da cobertura de um determinado risco.

CO-PAGAMENTO: Montante equivalente a 10% do preço de compra do Equipamento Segurado, que deverá ser pago pelo Segurado, em caso da ocorrência de um Sinistro, como contribuição para o custo da cobertura do risco segurado, tanto para reparação como para substituição do Equipamento Segurado.

DANO ACIDENTAL: Qualquer deterioração ou destruição do Equipamento Segurado, visível externamente, que impeça o correto funcionamento do mesmo e que resulte de causa externa, repentina e imprevisível, e sem prejuízo das Exclusões previstas no Certificado.

DOLO: Utilização de qualquer sugestão ou artifício, com a intenção livre e consciente de induzir ou manter em erro o Segurador com o objetivo de o prejudicar ou de incumprir a obrigação contraída.

FURTO POR ARROMBAMENTO: Subtração e apropriação de coisa móvel alheia, sem a utilização de violência ou ameaça sobre uma pessoa, com recurso à força, sobre coisas, para além do Equipamento Segurado, tendo em vista a ilegítima intenção de apropriação.

GARANTIA DO FABRICANTE: Período de garantia comercial concedido pelos diversos fabricantes de equipamentos eletrónicos e/ou eletrodomésticos distribuídos em Portugal.

PRÉMIO: Preço do seguro. Do recibo fazem parte os agravamentos e impostos devidos legalmente.

PRODUTO RECONDICIONADO: Produto que já foi utilizado e recondicionado para ser colocado nas mesmas condições que um novo, de forma a poder funcionar corretamente mantendo todas as funcionalidades originais, sem apresentar defeitos estéticos observáveis tais como arranhões ou mossas.

ROUBO: Subtração e apropriação de coisa móvel alheia, por meio de violência contra uma pessoa, de ameaça com perigo iminente para a vida ou para a integridade física, ou pondo-a na impossibilidade de resistir, tendo em vista a ilegítima intenção de apropriação.

SEGURADO: A pessoa física ou jurídica que, uma vez indicada previamente pelo Tomador, seja titular do direito de indemnização.

SEGURADOR: DOMESTIC & GENERAL INSURANCE PLC, com sede em Swan Court 11 Worple Road Wimbledon London SW19 4JS, a qual assume o risco acordado contratualmente.

DOMESTIC & GENERAL INSURANCE PLC encontra-se autorizada pela Autoridade Prudencial (Prudential Regulation Authority) e é supervisionada no Reino Unido pela Autoridade de Supervisão (Financial Conduct Authority) e pela Autoridade Prudencial, estando registada sob o número 202111.

DOMESTIC & GENERAL INSURANCE PLC encontra-se devidamente autorizada para exercer a atividade seguradora em Portugal, em regime de livre prestação de serviços.

SEGURO DE GRUPO: Seguro de grupo, no qual é tomador do seguro a Worten – Equipamentos para o Lar, S.A., Infocloud – Informática, S.A. e Continente Hipermercados, S.A. no qual actuou como mediador de seguros a MDS - CORRETOR DE SEGUROS, S.A., e ao qual os Segurados aderem, e cuja adesão e termos do risco coberto é confirmada pelo Certificado de Seguro.

SINISTRO: Acontecimento súbito, accidental e imprevisível cujas consequências danosas estão abrangidas pela cobertura do Certificado de Seguro. O conjunto de danos e/ou prejuízos resultantes da mesma causa, constituem um só sinistro.

TOMADOR DE SEGURO: Worten – Equipamentos para o Lar, S.A., com sede na Rua João Mendonça, nº 505, 4464-503 Senhora da Hora, NIPC 503630330. Infocloud – Informática, S.A., com sede em Lugar do Espido, Via Norte S/N, Maia, NIPC 503930253.

Continente Hipermercados, S.A. com sede em Estrada da Outurela, 118, Edifício Imopólis, Bloco D, 2790-114 Carnaxide, Portugal, NIPC 501591109.

TRAMITAÇÃO DE SINISTROS

De forma geral, o Segurado deverá comunicar o sinistro à DOMESTIC & GENERAL INSURANCE PLC, no prazo máximo de 8 dias seguidos, desde a data em que se produziu ou que se conheceu o sinistro mediante qualquer um dos seguintes meios:

- Carta dirigida à DOMESTIC & GENERAL INSURANCE PLC, Apartado 8330 EC Cabo Ruivo, 1804-001 Lisboa.
- Chamada telefónica ao Contacto de Apoio ao Cliente: 707 010 859 (disponível de segunda a sexta das 9:00 às 22:00 h).
- Fax enviado ao 808 203 162.
- Correio eletrónico dirigido a suporteclientes@domesticandgeneral.com

O Segurado deverá completar um formulário explicando com detalhe as circunstâncias do sinistro. O incumprimento da notificação do sinistro no prazo indicado nesta cláusula, assim como do envio do formulário e todos os documentos indicados no apartado “Prova de Sinistro” no referido prazo, poderá dar lugar à redução das garantias previstas no Certificado de Seguro ou caso esse incumprimento seja doloso e resulte em dano significativo para o Segurador, à perda dessas mesmas garantias.

Em caso de Roubo ou Furto por Arrombamento do Equipamento Segurado: Imediatamente depois do sinistro por Roubo ou Furto por Arrombamento, o Segurado deverá apresentar a correspondente denúncia às Autoridades Competentes, fazendo constar as circunstâncias em que se produziu o Roubo ou Furto por Arrombamento, declaração expressa de que o Equipamento Segurado foi roubado ou furtado, marca, modelo e número de série do Equipamento Segurado.

Prova de Sinistro:

Para completar o processo, o Segurado deve enviar para o Departamento de Sinistros da DOMESTIC & GENERAL INSURANCE PLC, por qualquer um dos meios previstos, os seguintes documentos ou informação:

a) Para todos os casos (Dano Acidental, Roubo ou Furto por Arrombamento):

- Fotocópia do Certificado de Seguro.
- Um formulário indicando especificamente as circunstâncias do sinistro.

- Fotocópia da fatura ou prova de compra do Equipamento Segurado e o comprovativo de pagamento do prémio de Seguro.

b) Em caso de Roubo ou Furto por Arrombamento do Equipamento Segurado, também deve incluir a seguinte documentação:

- Certidão ou cópia carimbada da denúncia, pelas Autoridades Competentes, indicando o Roubo ou Furto por Arrombamento do Equipamento Segurado.
- Qualquer outro meio ou elemento de prova na posse do Segurado.

c) Em caso de Furto por Arrombamento do Equipamento Segurado, também deve incluir a seguinte documentação:

- O orçamento das reparações de qualquer dano causado para aceder ao local onde se encontrava o Equipamento Segurado; ou
- Comprovativo da notificação à Companhia de Seguros dos seus bens pessoais, profissionais ou veículos da ocorrência do sinistro.

O Segurador reserva-se o direito a solicitar qualquer documentação necessária à comprovação do sinistro.

Para os casos em que o sinistro tenha ocorrido fora do território português, todos os documentos expedidos pelas Autoridades Competentes no Estrangeiro, deverão ser acompanhados pela respetiva tradução juramentada para português.

EXCLUSÕES

EXCLUSÕES COMUNS A TODAS AS COBERTURAS

a) Quando seja possível responsabilizar o Fabricante ou Distribuidor, em virtude de outras garantias.

b) Se no momento em que se produz o sinistro coberto por este Certificado de Seguro existir outra ou outras Apólices que cubram o mesmo risco. Nestes casos, só nos responsabilizamos pela parte proporcional que nos corresponda.

c) Qualquer prejuízo ou perda financeira sofrida pelo Segurado durante ou depois da ocorrência do sinistro ou danos causados a terceiros em resultado do sinistro.

d) Qualquer sinistro que resulte de uma catástrofe natural, radiação ionizada ou nuclear, atos de terrorismo, vandalismo, guerra, rebelião, confiscação por parte das autoridades, greves ou conflitos laborais ou industriais de todo tipo.

e) Se o Equipamento Segurado é, ou foi, utilizado para fins profissionais ou outros distintos do uso doméstico normal.

f) Negligência e imprudência incompatível com a diligência de um bom pai de família, face às circunstâncias

g) Custos de acessórios ou de qualquer parte consumível relacionada com o funcionamento do Equipamento Segurado. Isto inclui: comando à distância, baterias removíveis, pilhas, lâmpadas, conexões de arranque, filtros, uniões de cabos, correias, tampões. Também não nos responsabilizaremos pelos seguintes elementos específicos:

- Em ecrãs: mau funcionamento de 8 ou menos pixéis por cada milhão de pixéis. Queimaduras no ecrã por ação de imagens fixas ou contínuas.

- Em equipamentos de informática: software informático (a título exemplificativo, e sem excluir outros, danos causados por vírus) incluindo sistema operativo, informação armazenada nas unidades de disco, cabeças de impressora, controladores não integrados (joystick, scanner) e outras unidades de acessórios.

h) Não nos responsabilizamos pelos custos de transporte ou deslocação de técnicos, quando o sinistro ocorreu fora do território português.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DE DANO ACIDENTAL

a) Defeitos de fabrico reconhecidos ou aceites pelo Fabricante.

b) Quando não se encontre nenhuma falha de funcionamento no Equipamento Segurado.

c) Quando resultem de defeitos ou vícios já existentes e conhecidos pelo Segurado ao contratar o Seguro.

d) Quando se tenham realizado testes durante os quais o Equipamento Segurado, de forma intencional, é submetido a um esforço superior ao normal ou quando o Equipamento Segurado seja utilizado depois de ter ocorrido uma irregularidade (coberta ou não por este Seguro), sem ter sido restabelecida corretamente a regularidade do seu funcionamento, mediante revisão ou reparação adequada e definitiva.

e) Danos provocados por ondas de pressão, causadas por aviões que viajam a velocidades sónicas ou supersónicas.

f) Arranhões, golpes ou danos estéticos que não impeçam o correto funcionamento do Equipamento Segurado.

g) Danos causados pela tensão elétrica, incêndio (causas internas ou externas), tempestades, inundações, raios, explosões.

h) Incumprimento das instruções do Fabricante, ou utilização e manutenção contrária às instruções do Fabricante.

i) Instalação, modificação ou manutenção incorreta das tomadas, dos sistemas de eletricidade.

j) Interrupção ou cessação dos serviços elétricos por qualquer falha ou ato provocado pelo Segurado, seus familiares ou quaisquer pessoas.

k) Dano provocado pelo sol, humidade ou líquidos corrosivos incluindo oxidação e corrosão, ou quando a reparação do Equipamento Segurado não tenha sido realizada por um profissional.

l) Custos de reparação suportados pelo Segurado, sem a prévia aprovação da Domestic & General Insurance PLC.

m) Custos de manutenção, revisão, modificação, melhoria ou arranjo do Equipamento Segurado.

n) Quando os danos que o Equipamento Segurado apresente não correspondam com os danos descritos pelo Segurado.

o) Quando uma denúncia por roubo, furto ou perda, tenha sido apresentada junto das autoridades, relativamente ao Equipamento Segurado.

p) Qualquer avaria de um componente elétrico, eletrónico ou mecânico exceto nos casos em que a avaria surja como resultado de dano accidental do Equipamento Segurado.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DA COBERTURA DE ROUBO E FURTO POR ARROMBAMENTO

- a) O simples desaparecimento do Equipamento Segurado, sem que tenha sido usada força sobre coisas, para além do Equipamento Segurado, e sem que tenham sido deixados vestígios materiais da prática de tais atos.
- b) Subtração a menos que o Equipamento Segurado se encontre num compartimento com fechadura e que esta tenha sido forçada e que seja evidente a força sobre tal compartimento fechado.
- c) Para casos em que se utilizam meios de transporte aéreo, marítimo e terrestre por parte do Segurado, o furto no interior da bagagem, exceto no caso de que o Equipamento Segurado se encontre no interior da bagagem de mão e sob vigilância e custódia direta e imediata do Segurado ou da pessoa encarregue dessa função.
- d) Roubo ou Furto por Arrombamento quando o Equipamento tenha sido colocado numa situação de perigo em resultado da conduta do Segurado, por este não ter actuado com o zelo e cuidado que, face às circunstâncias em concreto, lhe era devido.
- e) Furto por Arrombamento se o Equipamento Segurado é subtraído de um veículo com motor quando o mesmo não esteja encerrado com chave, e que não se tenham tomado as devidas precauções para ocultar o Equipamento Segurado no porta-bagagens fechado ou no porta-luvas fechado.
- f) Furto por Arrombamento se o Equipamento Segurado é subtraído de qualquer veículo descapotável que se encontre com a capota aberta no momento do Furto por Arrombamento ainda que o mesmo esteja encerrado com chave, e que se tenham tomado as devidas precauções para ocultar o Equipamento Segurado.
- g) O Roubo ou Furto por Arrombamento praticado por um conhecido, próximo ao Segurado (cônjuge, companheiro/a, ascendente, descendente, qualquer representante legal ou empregado deste quando o Segurado seja uma pessoa coletiva), ou por qualquer pessoa autorizada pelo Segurado para utilizar o Equipamento Segurado.

INFORMAÇÃO AO SEGURADO / RECLAMAÇÕES

Pela presente, informamos-lhe que:

- a) A legislação aplicável ao presente contrato será a Lei 72/2008, de 16 de Abril de Contrato de Seguro.
- b) Se a Seguradora for liquidada, não se aplicará a normativa portuguesa, mas sim a proteção do Plano de Compensação dos Serviços Financeiros do Reino Unido. Se a Seguradora não conseguir cumprir as suas obrigações, terá direito a uma indemnização no âmbito deste Plano, que cobre 90% de qualquer reivindicação, sem limite máximo. Informações completas disponíveis no www.fscs.org.uk
- c) As instâncias internas e externas relativas a queixas e reclamações serão as seguintes:

Instâncias internas de reclamação:

Caso pretenda apresentar uma queixa ou reclamação, relacionada com os seus interesses e direitos, o Segurado poderá dirigi-la, por escrito a:

DOMESTIC & GENERAL INSURANCE PLC
Serviço de Atenção ao Cliente
Apartado 8330 EC Cabo Ruivo, 1804-001 Lisboa.
reclamacoes@domesticandgeneral.com;
Fax: 808 203 162

Instâncias externas de reclamação:

Sem prejuízo do direito a recorrer aos Tribunais, o Segurado poderá apresentar uma reclamação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, se entender que a Entidade Seguradora efetuou práticas abusivas ou lesou os seus direitos. O Segurado, enquanto consumidor, beneficia de todos os direitos previstos no Decreto-Lei 24/96, de 31 de Julho, Lei de Defesa do Consumidor.

As partes poderão, igualmente, submeter a resolução do litígio a um Tribunal Arbitral, nos termos do previsto na Lei de Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro).

O procedimento de reclamações infra não afeta o direito do Segurado a apresentar uma ação judicial. O serviço de provedoria do cliente da DOMESTIC & GENERAL INSURANCE PLC é assegurado pelo Dr. Pedro Menezes Ferros.

Contactos dos serviços de Provedoria do Cliente:

Av. 5 de Outubro, n.º 85, 8.º/9.º andar,
1050-050 Lisboa
Tel.: 21 388 6433
Fax.: 21 388 6435
Email: Pedro_ferros-152021@adv.ao.pt

RESOLUÇÃO DAS ADESÕES

O Segurado poderá resolver o Certificado de Seguro no prazo de 30 dias seguintes à sua contratação, e, neste caso, o Segurador lhe devolverá integralmente o prémio pago. Se o Segurado tiver notificado algum sinistro durante aquele prazo de 30 dias, o Segurador não devolverá o montante do prémio. O cancelamento do Certificado pelo Segurado, uma vez decorridos os 30 dias, não implicará o direito ao reembolso por parte do Segurador excepto naqueles casos previstos na lei.

EXCLUSÃO DO SEGURADO

Independentemente do que se encontra previsto no presente documento, e ao abrigo do disposto no nº 2 do art. 83º do Decreto-Lei nº 72/2008, de 16 de Abril, o segurado será excluído do certificado de apólice se praticar atos fraudulentos em prejuízo do segurador ou do tomador do seguro. Esta exclusão será efetuada mediante comunicação escrita enviada pelo

Segurador para a morada do segurado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após conhecimento do respetivo ato fraudulento.

PAGAMENTO DO PRÉMIO

O Segurado suporta o pagamento do prémio único no momento de adesão ao contrato de Seguro de Grupo, que ocorre no ato de aquisição do Equipamento Segurado.

MODIFICAÇÃO DO EQUIPAMENTO SEGURADO

Sob pena de anulação deste seguro, todas as modificações efetuadas no Equipamento Segurado (número de série, marca, modelo) que sejam consequência de uma substituição ou reposição em virtude da aplicação da garantia de fabricante/distribuidor, deverão ser notificadas à Domestic & General Insurance PLC num prazo máximo de 15 (QUINZE) dias a contar da modificação dos mesmos.

PRAZO E RENOVAÇÕES

As garantias do Certificado entram em vigor no momento da sua adesão e continuam até à data de término, indicada no Certificado de Seguro. Esta apólice não é renovável.

TRANSMISSÃO

Em caso de transmissão do bem seguro, o adquirente subroga o anterior titular, no momento da aquisição, nos direitos e obrigações decorrentes do Certificado.

A transmissão deve ser comunicada ao Segurador, por escrito no prazo de quinze dias, podendo o Segurador rescindir o contrato nos quinze dias seguintes ao conhecimento da transmissão, notificando por escrito o adquirente. O seguro mantém-se pelo prazo de um mês. O Segurador restitui a parte do prémio correspondente ao período remanescente contratado e relativamente ao qual não será suportado risco.

O adquirente do bem seguro também poderá rescindir o contrato, devendo-o comunicar por escrito no prazo de quinze dias a contar da data em que teve conhecimento da sua existência. Neste caso, o Segurador tem direito ao prémio correspondente ao prazo remanescente.

Estas regras também se aplicam em caso de morte do Segurado.

LEI APLICÁVEL E FORO

O presente contrato rege-se de acordo com o disposto na Lei Portuguesa. É competente, para o conhecimento das ações derivadas do contrato de seguro, o Tribunal do domicílio do Segurado.

PROTEÇÃO DE DADOS

O Segurado pode exercer os seus direitos de consulta, atualização, retificação ou cancelamento dos mesmos, devendo comunicá-lo por escrito, para a seguinte morada: Domestic & General Insurance PLC – Apartado 8330 EC Cabo Ruivo, 1804 001 Lisboa, ou através do correio eletrónico LOPD@domesticandgeneral.com ou do número de telefone 800 110 485.