

# Seguro de danos aos bens

## Documento de Informação sobre Produtos de Seguros

Empresa: Domestic & General Insurance Europe AG

Produto: Worten Resolve Flex Telemóvel

Domestic and General Insurance Europe AG, sucursal em Espanha, com sede em Julián Camarillo, 4, Módulo B, 3ª planta, 28037, Madrid (Espanha), autorizada a exercer a actividade seguradora em Portugal em regime de Livre Prestação de Serviços, sob o número de Autorização nº 5002.

A informação pré-contratual e contratual completa relativa ao produto é fornecida em documentos distintos.

### Qual é o tipo de seguro?

Esta apólice de seguros cumpre com as exigências e necessidades dos clientes que desejem segurar o seu equipamento contra dano accidental, roubo e furto qualificado.

Tem como objetivo principal reparar o equipamento danificado, ou substituir o mesmo por outro com características técnicas similares.



#### Que riscos são segurados?

- ✓ Dano accidental, inclusive os danos decorrentes ou causados por líquidos e humidade.
- ✓ Roubo.
- ✓ Furto Qualificado.
- ✓ Peças, mão-de-obra, transporte e/ou deslocamento dos técnicos.

#### Benefícios Adicionais:

- ✓ Assistência Técnica Remota.
- ✓ Anti-Roubo.
- ✓ Serviço de Recuperação de dados.
- ✓ Cópia de segurança em Cloud (até 512Gb).



#### Que riscos não são segurados?

- ✗ Perda do equipamento.
- ✗ Dano estético.
- ✗ O uso profissional.
- ✗ Negligência, mau uso, dano intencionado.
- ✗ Qualquer avaria de um componente elétrico, eletrónico ou mecânico, excepto se a avaria resultar do dano accidental sofrido pelo equipamento segurado.
- ✗ Incumprimento das instruções do Fabricante, ou utilização e manutenção contrária às instruções do Fabricante.
- ✗ Situações de impossibilidade de deteção de falhas de funcionamento do equipamento segurado ou quando o Segurado não o entregue ao Segurador para que o Dano Accidental possa ser verificado.
- ✗ Custos de acessórios ou consumíveis.



#### Onde estou coberto?

- ✓ Cobertura no mundo inteiro, a reparação ou substituição do equipamento segurado será efetuada em território português.



#### Há alguma restrição da cobertura?

- ! O montante máximo coberto por cada dano participado é o preço de compra do equipamento segurado.
- ! O valor a pagar pelo segurado para cada dano participado corresponde a 10% do valor de compra do equipamento. O valor máximo a pagar será de 100€.
- ! Quando se substitui o equipamento segurado, o contrato de seguro é cancelado.
- ! Em caso de substituição do equipamento segurado, o Segurador não suporta os custos de transporte nem de instalação do equipamento novo.
- ! Não estão cobertos os custos de substituição, recolha ou entrega quando o equipamento segurado se encontra fora de território português.
- ! O serviço de recuperação de dados está limitado a 2 serviços por cada ano de cobertura.
- ! Este seguro só pode ser contratado para equipamentos que sejam novos no momento da sua compra, não o podendo ser para equipamentos usados.



#### Quais são as minhas obrigações?

- Pagar o prémio de seguro.
- Participar o dano ao Segurador no prazo de 14 dias a partir do momento em que tem conhecimento do mesmo.
- Fornecer toda a documentação ou informações adicionais necessárias para que o Segurador possa averiguar o dano participado.
- Comunicar ao Segurador a mudança de domicílio do equipamento segurado.



#### Quando e como devo pagar?

O pagamento do prémio anual será efetuado em frações mensais. A primeira fração é paga pelo Segurado na data de subscrição através de pagamento com dinheiro ou cartão, na loja. As onze (11) frações seguintes são devidas mensalmente, e no momento da compra do seguro o Segurado poderá escolher entre as seguintes formas de pagamento: (i) débito direto no cartão de crédito/débito; ou (ii) débito direto na conta. Esta forma de pagamento não poderá ser alterada durante todo o período do contrato de seguro, incluindo nas possíveis renovações.



#### Quando começa e acaba a cobertura?

As coberturas entram em vigor e acabam nas precisas datas mencionadas na apólice no campo "Período de Cobertura". Esta apólice é renovável, por favor consulte as condições no seu contrato de seguro.



#### Como posso rescindir o contrato?

O Segurado poderá resolver a adesão à apólice nos 30 dias seguintes à sua contratação. Neste caso, o Segurador devolverá integralmente o valor do prémio pago, excepto se o Segurado tiver participado algum sinistro durante o referido prazo de 30 dias. Decorrido este prazo, o Segurado poderá cancelar a apólice em qualquer momento mas não terá direito ao reembolso por parte do Segurador, excepto nos casos previsto pela Lei.

ESTE EXEMPLAR É MERAMENTE INFORMATIVO DAS CONDIÇÕES GERAIS E PARTICULARES DO CONTRATO DE SEGURO CONTRAÍDO. POR FAVOR, NÃO O PREENCHA NEM O ASSINE.

O SEU CONTRATO DE SEGURO SER-LHE-Á ENVIADO PARA O SEU CORREIO ELECTRÓNICO OU PARA O SEU DOMICÍLIO, DEVENDO ASSINÁ-LO E ENVIÁ-LO ATRAVÉS DOS MEIOS DISPONÍVEIS PARA O EFEITO.

N.º DE APÓLICE **AS4 000000** PROGRAMA: **WORTEN RESOLVE TELEMÓVEL DD**

#### Equipamento Segurado

Tipo de Equipamento: **EQUIPAMENTO SEGURADO**  
 Marca: **MARCA** Modelo: **MODELO**  
 N.º de Série / IMEI: **NUM. SÉRIE** Preço de Compra: €

#### Período de Cobertura

	Desde	Até
DANO ACIDENTAL	DATA	DATA
ANTI-ROUBO	DATA	DATA
ASSISTÊNCIA REMOTA	DATA	DATA
CÓPIA DE SEGURANÇA EM CLOUD	DATA	DATA
RECUPERAÇÃO DE DADOS	DATA	DATA
ROUBO E FURTO QUALIFICADO	DATA	DATA

#### Montante do Seguro

Prémio Líquido	Impostos	Prémio Total
€	€	€

Montante inicial	Recibos a pagar	Recibo mensal
€	11	€

O prémio anual é pago em fracções mensais que são devidas até ao último dia de cada mês. Em caso de falta de pagamento nessa data de vencimento, o contrato é automaticamente resolvido sem possibilidade de reposição em vigor.

**Aceda à sua apólice através do nosso serviço gratuito <https://www.segurosresolve.pt>**

Através deste serviço pode consultar as coberturas da apólice, reportar sinistros e verificar o estado dos mesmos.

Pode também contactar-nos através do número **800 780 349**

#### CONDICÕES PARTICULARES

O presente Contrato de Seguro é celebrado com a "DOMESTIC & GENERAL INSURANCE EUROPE AG, sucursal em Espanha", sociedade comercial com Sede na Rua Julián Camarillo 4, módulo B, 3º andar, 28037, Madrid (Espanha) e que se encontra autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal em regime de livre prestação de serviços, no ramo "Não Vida, Perdas Pecuniárias Diversas". **Este Seguro só pode ser contratado para produtos que sejam novos no momento da sua compra, não podendo ser para produtos usados ou recondicionados.**

#### DEFINIÇÃO DAS COBERTURAS

##### Dano Acidental

Em caso de Dano Acidental, a Seguradora suportará os custos de Reparação do Equipamento Segurado incluindo peças, mão-de-obra, impostos e deslocações efetuadas pelo serviço técnico, **desde que não se verifique qualquer uma das exclusões previstas na secção "EXCLUSÕES DO SEGURO" das Condições Gerais, e somente até ao limite máximo do valor de compra do Equipamento Segurado em cada Sinistro. A cobertura entra em vigor às 00:00 horas do dia da assinatura do Contrato de Seguro pelo Segurado e tem uma duração de doze (12) meses, prorrogável por igual período, salvo oposição à renovação efetuada por qualquer uma das Partes com pelo menos trinta (30) dias de antecedência.**

##### Roubo e Furto Qualificado

Em caso de Roubo ou de Furto Qualificado tal como definido nas Condições Gerais, a Seguradora suportará os custos da substituição do Equipamento Segurado por **outro equipamento com características técnicas semelhantes**, desde que não se verifique uma, ou mais, das situações de exclusão previstas na secção "EXCLUSÕES DO SEGURO" das Condições Gerais, e somente até ao limite máximo do valor de compra do Equipamento Segurado. Esta substituição será feita de acordo com as alíneas (ii) ou (iii) do parágrafo "Reparação ou Substituição do Equipamento Segurado".

A cobertura entra em vigor às 00:00 horas do dia da assinatura do Contrato de Seguro pelo e tem uma duração de doze (12) meses, prorrogável por igual período, salvo oposição à renovação efetuada por qualquer uma das Partes com pelo menos trinta (30) dias de antecedência.

**ESTA COBERTURA NÃO É APLICÁVEL A CASOS DE PERDA OU FURTO DO EQUIPAMENTO SEGURADO.**

##### Co-pagamento

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, sempre com carácter prévio à dita Reparação ou substituição do Equipamento Segurado.

O valor máximo a pagar pelo Segurado a título de Co-pagamento será de EUR 100,00 (cem euros).

Identificação do Credor: PT72001W2765940H

Referência de autorização: Referência de autorização

O titular desta Apólice autoriza a "Domestic & General Insurance Europe AG" a efectuar o débito na conta: Número de conta bancária

ASSINADO PELO SEGURADO

ESTE EXEMPLAR É  
INFORMATIVO

EXEMPLAR PARA O SEGURADO

ASSINADO EM NOME DA SEGURADORA

*Mark Bridges*

Mark Bridges  
Director Executivo

### **Reparação ou Substituição do Equipamento Segurado**

Com base no diagnóstico efectuado pelo serviço técnico encarregado de cada Sinistro, a Seguradora poderá optar por:

(i) Reparar o Equipamento Segurado; ou

(ii) Substituir o Equipamento Segurado por um Produto Recondicionado da mesma marca e modelo ou superior, **não podendo, porém, garantir que seja da mesma cor que o Equipamento Segurado. O Produto Recondicionado não inclui quaisquer acessórios externos (como o carregador, por exemplo), nem eventuais downloads que possam ter sido efetuados no Equipamento Segurado (como vídeos, músicas ou aplicações, por exemplo).** O Produto Recondicionado encontra-se garantido nas mesmas condições que as oferecidas para produtos novos pelo fabricante da marca do Equipamento Segurado, **com exceção do prazo de garantia. Este prazo de garantia corresponderá ao maior dos seguintes períodos: (a) os meses que ainda restam para usufruir da garantia do fabricante; (b) doze (12) meses. Em ambos casos, este prazo terá início na data de entrega do Produto Recondicionado. O Segurado aceita aderir às presentes condições de garantia, sem quaisquer restrições nem reservas, o que expressamente confirma mediante a assinatura do presente Contrato de Seguro, efetuada no momento da compra do Equipamento Segurado;** ou

(iii) Cobrir os custos de substituição inerentes à disponibilização de equipamento idêntico ao Equipamento Segurado **(com exceção dos custos de entrega e/ou configuração do equipamento ou das aplicações e/ou do seu sistema operativo)** ou, quando aquele já não esteja disponível num ponto de venda da WORTEN, por outro com características técnicas semelhantes, até ao limite máximo igual ao valor de compra do Equipamento Segurado.

**Em caso de substituição do Equipamento Segurado:**

- o Equipamento substituído passe a ser propriedade da Seguradora e o Contrato de Seguro caduca;
- o Equipamento substituído que se encontre na posse da Seguradora não é devolvido ao Segurado, e o mesmo passa a ser propriedade da Seguradora, que poderá dispor do mesmo conforme assim o deseje;
- se o Equipamento substituído estiver na posse do Segurado, a Seguradora poderá solicitar que este lhe seja entregue, assumindo as despesas inerentes a este pedido.

### **DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS ADICIONAIS**

A celebração deste Contrato de Seguro confere ao Segurado acesso aos serviços adicionais descritos a seguir, fornecidos pelo Prestador de Serviços Lazarus Technology, S.L. **Para ativar estes serviços adicionais, o Segurado deverá proceder à instalação da(s) App(s) do Prestador de Serviços no seu Equipamento Segurado, através do seguinte link <https://wortenwebpt.lazarus.es>. Para o efeito, deverá seguir as instruções entregues aquando da celebração do Contrato de Seguro, ou fornecidas através do número de telefone 215 567 943 para assistência na instalação da(s) App(s). No ponto de venda encontra-se disponível um resumo dos Termos e Condições da Licença de Utilização do Prestador de Serviços para consulta pelo Segurado, o qual os deverá previamente aceitar quando efetuar a instalação da(s) App(s) do Prestador de Serviços. Estes serviços adicionais estão disponíveis nos horários comerciais indicados pelo Prestador de Serviços, nos seus Termos e Condições da Licença de Utilização e são os seguintes:**

#### **Assistência Técnica Remota**

A Seguradora disponibiliza um serviço de assistência remota, com apoio através de *webchat*, telefone ou e-mail, de forma a ajuda-lo passo a passo na resolução de qualquer problema ou dúvida que tenha, com a utilização do Equipamento Segurado, na configuração e instalação de *hardware* e equipamentos, e com as aplicações mais frequentes, como *Office*, Internet, correio eletrónico, entre outros, **desde que não se verifique uma, ou mais, das situações de exclusão previstas na secção “EXCLUSÕES DO SEGURO” das Condições Gerais. Os sistemas operativos compatíveis são os seguintes: Windows, iOS, Android, Blackberry e Symbian.**

#### **Anti-Roubo**

A Seguradora disponibiliza este serviço, que permite ao Segurado localizar o seu Equipamento Segurado em caso de perda ou roubo, bem como: eliminar dados, bloquear o ecrã, ativar funcionalidades no Equipamento Segurado perdido ou roubado, alertar os contactos mais próximos que constam no Equipamento Segurado, informando que este foi perdido ou roubado, **desde que não se verifique uma, ou mais, das situações de exclusão previstas na secção “EXCLUSÕES DO SEGURO” das Condições Gerais. Para que estes serviços possam ser acionados: (i) A(s) App(s) do Prestador de Serviços deve(m) ser previamente descarregada(s) no Equipamento Seguro e (ii) o Sistema Anti-Roubo deve ser ativado utilizando a(s) App(s) do Prestador de Serviços, após a sua instalação no Equipamento Seguro.** Caso o Equipamento Seguro seja roubado, o Segurado poderá contactar o Prestador de Serviços para utilizar este serviço através da página web ou do número de telefone indicado nos Termos e Condições da Licença de Utilização do Prestador de Serviços. O Sistema Anti-Roubo ativar-se-á quando o Equipamento Seguro alvo de roubo seja utilizado para aceder à Internet. **Este serviço apenas se encontra disponível para Equipamentos Seguros com sistema Android (o iOS dispõe do seu próprio sistema Anti-Roubo).**

#### **Recuperação de Dados**

A Seguradora facilita o acesso a este serviço sempre que o Segurado não possa aceder aos dados guardados no Equipamento Segurado de forma normal, **e desde que este serviço não se verifique uma, ou mais, das situações de exclusão previstas na secção “EXCLUSÕES DO SEGURO” das Condições Gerais. Não se afigura possível, porém, garantir a recuperação dos dados em quaisquer circunstâncias, por força de limitações tecnológicas existentes. Este serviço adicional tem uma limitação de 2 (duas) recuperações de dados por cada ano de cobertura.**

#### **Cópia de Segurança em Cloud**

A Seguradora disponibiliza ao Segurado software para que possa efectuar uma cópia de segurança das informações guardadas no equipamento, que ficarão guardadas numa Cloud escolhida pela Seguradora **(até 512Gb de armazenamento seguro)** durante o período de vigência da apólice, tendo o Segurado a possibilidade de recuperar dita informação em caso de perda ou impossibilidade de aceder à mesma. **Este Serviço encontra-se sujeito às restrições legais que possam ser impostas ao Prestador de Serviços, assim como às exclusões previstas na secção “EXCLUSÕES DO SEGURO” das Condições Gerais. Todas as informações deverão ter sido obtidas de forma legal e não devem conter qualquer software malicioso ou vírus.**

A morada do Segurado declarada na Apólice deverá manter-se atualizada. Para esse efeito, previamente a qualquer modificação, o Segurado deverá comunicar à DOMESTIC & GENERAL INSURANCE, através de qualquer um dos meios indicados na apólice-, a respetiva atualização e/ou alteração de morada.

**Para mais detalhes, ver as CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE SEGURO, nas páginas seguintes.**

## CONDIÇÕES GERAIS

### DEFINIÇÕES

**APÓLICE:** Documento comprovativo da existência da cobertura de um determinado risco.

**CO-PAGAMENTO:** 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, sempre com carácter prévio à dita Reparação ou substituição do Equipamento Segurado. O valor máximo a pagar pelo Segurado a título de Co-pagamento será de EUR 100,00 (cem euros).

**DANO ACIDENTAL:** Qualquer deterioração ou destruição do Equipamento Segurado, resultante de uma causa externa, repentina e imprevista e que impeça o seu funcionamento correto.

**DOLO:** Utilização de qualquer sugestão ou artifício, com a intenção de induzir ou manter em erro a Seguradora com a intenção de a prejudicar ou de incumprir a obrigação contraída.

**FURTO:** Subtração do Equipamento Segurado com intenção de apropriação, sem recurso a violência nem atos de intimidação.

**FURTO QUALIFICADO:** Subtração do Equipamento Segurado (i) penetrando num espaço fechado por arrombamento, escalamento ou chaves falsas, ou (iii) trazendo, no momento do furto, arma aparente ou oculta.

**GARANTIA DO VENDEDOR/FABRICANTE:** Período de garantia comercial concedida pelos vendedores/fabricantes para os equipamentos, aparelhos eletrónicos ou eletrodomésticos distribuídos em Portugal.

**PARTICIPAÇÃO:** Informação prestada pelo Segurado à Seguradora, através dos meios previstos no presente Contrato de Seguro, acerca do Sinistro ocorrido.

**PRÊMIO:** O preço do Seguro. O recibo incluirá os encargos e impostos que sejam legalmente aplicáveis.

**PRODUTO RECONDICIONADO:** Produto que já foi utilizado e recondicionado para ser colocado em mercado 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.

**REPARAÇÃO:** Arranjo de componentes e materiais danificados do Equipamento Segurado, decorrente do Sinistro, com a finalidade de recuperar o estado de fabrico original do Equipamento Segurado (**considerando o uso e desgaste normais produzidos desde o momento da compra daquele**), com **exclusão de outros acessórios ou melhorias introduzidas após a compra do supra mencionado Equipamento Segurado. Na referida Reparação não só podem ser usadas peças originais do fabricante, mas quaisquer outras peças compatíveis com a marca e modelo do Equipamento Segurado.**

**ROUBO:** Subtração com intenção de apropriação do Equipamento Segurado por meio de violência contra uma pessoa.

**SEGURADORA:** DOMESTIC & GENERAL INSURANCE EUROPE AG, sucursal em Espanha, na Rua Julián Camarillo 4, módulo B, 3º andar, 28037, Madrid (Espanha) a qual assume o risco acordado contratualmente. DOMESTIC & GENERAL INSURANCE EUROPE AG, sucursal em Espanha, encontra-se autorizada e supervisionada em Espanha pela Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões (DGSFP), estando registada sob o código E0240.

DOMESTIC & GENERAL INSURANCE EUROPE AG, sucursal em Espanha encontra-se devidamente autorizada para exercer a atividade Seguradora em Portugal, em regime de livre prestação de serviços. O número fiscal da DOMESTIC & GENERAL INSURANCE EUROPE AG, sucursal em Espanha é o W2765940H.

**SEGURO DE GRUPO:** Seguro de grupo, no qual é tomador do seguro a Worten – Equipamentos para o Lar, S.A. e Infocloud – Informática, S.A., no qual atuou 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 cujas consequências danosas se encontram garantidas pelas coberturas desta apólice. Constituem um único e mesmo Sinistro o conjunto de danos e/ou prejuízos derivados de uma mesma causa.

**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.

### TRAMITAÇÃO DE SINISTROS

O Segurado deverá participar à Seguradora o Sinistro no prazo máximo de catorze (14) dias, a contar da data em que este se produziu, ou em que aquele teve conhecimento do mesmo, através de qualquer um dos seguintes meios:

- <https://www.segurosresolve.pt> acedendo à secção “Participação de Sinistro” da sua apólice.
- Chamada telefónica para o Número de Atenção ao Cliente: 800 780 349.
- Carta dirigida à Domestic & General Insurance, Apartado 8330 EC Cabo Ruivo, 1804-001 Lisboa.
- Correio eletrónico dirigido a [suporteclientes@domesticandgeneral.com](mailto:suporteclientes@domesticandgeneral.com)

Para completar o processo, em todos os casos, o Segurado deverá expor em detalhe as circunstâncias específicas em que ocorreu o Sinistro. **Quaisquer indemnizações ou substituições do Equipamento Segurado apenas serão efetuadas em Portugal. No caso de que seja necessária a reparação do Equipamento Segurado, o mesmo deve encontrar-se em território português para que se possa proceder à sua recolha.**

Em caso de Dano Acidental, após a receção da Participação pela Seguradora, a assistência técnica encarregar-se-á de analisar o Equipamento Segurado, de forma a determinar a causa do Sinistro e a extensão dos danos.

Para aceder ao Serviço de Recuperação de Dados, o Segurado deverá utilizar o número de telefone ou endereço de correio eletrónico indicado pelo Prestador de Serviços através da sua App instalada no Equipamento Seguro. Se o Equipamento Segurado tiver de ser recolhido, será da responsabilidade do Segurado embulhar corretamente aquele.

No caso de já não ter a embalagem original, recomenda-se que o Equipamento Seguro seja colocado numa caixa com, pelo menos, o dobro do tamanho do Equipamento Segurado para que este seja devidamente protegido. Os dados recuperados serão revertidos para um suporte de armazenamento magnético ou ótico, à escolha do Prestador de Serviços.

Para aceder ao Serviço de Assistência Técnica Remota, o Segurado deverá utilizar o número de telefone, *webchat*, ou endereço de correio eletrónico indicado pelo Provedor de Serviços através da(s) App(s) instalada(s) no Equipamento Segurado.

Para aceder aos Serviços de Anti-Roubo e Cópia de Segurança em Cloud, o Segurado deverá utilizar a(s) App(s) do Prestador de Serviços instalada(s) no Equipamento Segurado.

O incumprimento da obrigação de participação do Sinistro dentro do prazo acima mencionado poderá afetar o valor da indemnização devida. Se o Segurado incumprir de forma grave e dolosa o seu dever de informação junto da Seguradora sobre as circunstâncias e consequências do Sinistro, perderá o direito à indemnização.

### PROVA DO SINISTRO

No caso de Roubo ou de Furto Qualificado, o Segurado deverá também enviar à Seguradora, através dos meios já mencionados, fotocópia da queixa-crime apresentada perante a autoridade competente, especificando as circunstâncias nas quais se produziu o Roubo ou o Furto Qualificado, com a declaração expressa de que o Equipamento Segurado foi roubado ou furtado e, caso disponha dessa informação, a marca, modelo e número de série do mesmo. A queixa-crime deverá ser apresentada com a maior urgência possível após o Roubo ou o Furto Qualificado.

Em caso de Sinistro ocorrido fora do território nacional, todos os documentos emitidos pelas Autoridades competentes de outro país devem ser acompanhadas de tradução em Português.

A Seguradora reserva-se o direito de solicitar qualquer documentação ou informação adicional que sejam necessárias para verificar o Sinistro participado.

### EXCLUSÕES

#### EXCLUSÕES COMUNS A TODAS AS COBERTURAS E SERVIÇOS ADICIONAIS

- Qualquer prejuízo ou perda financeira sofrida pelo Segurado durante ou depois da ocorrência do Sinistro ou danos causados a terceiros em resultado do Sinistro do Equipamento Segurado
- Consequências derivadas de qualquer radiação ionizante ou nuclear, de actos de terrorismo, vandalismo, guerra, rebelião, confisco por parte das autoridades, greves ou conflitos laborais ou industriais de todo o tipo.
- Qualquer situação em que o Equipamento Segurado seja utilizado, ou tenha sido utilizado, para fins comerciais, profissionais, ou diferentes do uso doméstico e normal.
- Qualquer Sinistro que derive, direta ou indiretamente, de dolo ou negligência grave ou culpa grave, por parte do Segurado.
- Custos de substituição do Equipamento Segurado, em que tenha incorrido o Segurado sem prévia aprovação da Seguradora.
- Custos da bateria não integrada do Equipamento Segurado e de qualquer acessório consumível, custos de *downloads* ou *software* informático (incluindo sistema operativo), bem como de qualquer informação armazenada no Equipamento Segurado ou em outras unidades periféricas.

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DA COBERTURA DE DANO ACIDENTAL

- Danos decorrentes de defeitos latentes ou ocultos, tanto no material como no fabrico, de defeitos de fabrico reconhecidos ou aceites pelo fabricante, falhas verificadas num conjunto de produtos do mesmo modelo e marca, e quando possa ser responsabilizado o fabricante ou distribuidor pelas garantias atribuídas.
- Danos decorrentes do uso de *software* informático, nomeadamente decorrentes de vírus informáticos ou de sistemas de *spyware*.
- Danos decorrentes de uma catástrofe natural, incêndio (causas internas ou externas), trovoadas, inundações, raios, explosão, OU DANOS DERIVADOS DE SOBRECARGA ELÉTRICA.
- Quando não seja encontrada qualquer falha no funcionamento do Equipamento Segurado ou quando o Segurado não o entregue à Seguradora para que o Dano Acidental possa ser verificado.
- Arranhões, danos estéticos que não impeçam nem prejudiquem as operações habituais do Equipamento Segurado.

ASSINADO PELO SEGURADO

ASSINADO EM NOME DA SEGURADORA

ESTE EXEMPLAR É  
INFORMATIVO

EXEMPLAR PARA O SEGURADO



Mark Bridges  
Director Executivo

- f) Custos de Reparação, deslocação dos técnicos, de recolha ou de entrega, quando o Equipamento Segurado se encontre fora do território nacional.
- g) Custos de Reparação do Equipamento Segurado, em que tenha incorrido o Segurado sem prévia aprovação da Seguradora.
- h) Custos de entrega, mudança e/ou instalação do Equipamento Segurado e dos danos produzidos no mesmo, durante dita entrega, mudança e/ou instalação, quando realizadas por empresas ou pessoas contratadas para dito efeito.
- i) Custos relacionados com a restauração de dados do Equipamento Segurado.
- j) Qualquer custo necessário para pôr em funcionamento o Equipamento Segurado após a entrega.

#### **EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS ADICIONAIS**

Estas são as principais exclusões a respeito dos Serviços Adicionais. Para conhecer a lista completa de exclusões, bem como os equipamentos e software compatíveis, deve consultar os termos e condições da licença de uso do prestador de serviços no endereço web <https://wortenwebpt.lazarus.es>.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE RECUPERAÇÃO DE DADOS**

- a) Danos ou perdas de informação provocados por perda de códigos de acesso e passwords, necessidade de reinstalação do sistema operativo ou vírus.
- b) Custos derivados da Recuperação de Dados incorridos pelo Segurado sem a prévia aprovação da Seguradora.
- c) Incapacidade de recuperação de dados devido a problemas tecnológicos que a impossibilitem (como sobregravação, danos na fita magnética ou danos no disco, ação do fogo, entre outros).

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA REMOTA**

- a) Custos derivados ou produzidos por perda de informação ou danos nos sistemas informáticos do Equipamento Segurado, resultantes das intervenções da Assistência Remota nos equipamentos que contenham ou estejam infetados por vírus, códigos maliciosos (troianos, etc.), *software* espião, programas *peer to peer*, ou qualquer outro programa, aplicação, *software* ou *hardware* que esteja instalado com conhecimento, ou não, do Segurado, no seu Equipamento Segurado, e que se comporte de forma maliciosa.
- b) Assistências para equipamentos ou programas fora do âmbito de cobertura do presente Contrato de Seguro, como servidores e serviços de assistência presencial.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO ANTI-ROUBO**

Os Serviços Adicionais não poderão funcionar, a não ser que:

- (i) Tenha sido descarregada a App do Provedor de Serviços no Equipamento Segurado e
- (ii) Tenha sido ativado o sistema Anti-Roubo, usando a App do Provedor de Serviços uma vez descarregada e
- (iii) O Equipamento Segurado que tenha sido roubado seja utilizado para aceder à Internet após o roubo.

#### **INFORMAÇÃO AO SEGURADO / RECLAMAÇÕES**

Pela presente, o Segurado considera-se informado que:

- a) A legislação aplicável ao presente contrato é a Lei Portuguesa, nomeadamente, mas sem excluir, o Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril, com posteriores alterações, que aprovou o Regime Jurídico do Contrato de Seguro.
- b) As entidades internas e externas competentes para analisar as reclamações são as seguintes:

##### Entidades internas de reclamação:

As reclamações relacionadas com o presente Contrato de Seguro deverão ser dirigidas, por escrito, para os seguintes endereços:

“DOMESTIC & GENERAL INSURANCE”

Serviço de Atenção ao Cliente

Apartado 8330 EC Cabo Ruivo, 1804-001 Lisboa;

[reclamacoes@domesticandgeneral.com](mailto:reclamacoes@domesticandgeneral.com);

Fax: 808 203 162

O Segurado podem solicitar a entrega em papel de toda a informação relativa à apresentação de uma reclamação, mediante requerimento escrito enviado para os mesmos endereços.

##### Entidades externas de reclamação:

Após a apresentação de uma reclamação, e caso o reclamante discorde da resposta, poderá dirigir-se ao Provedor do Cliente da “DOMESTIC & GENERAL INSURANCE EUROPE AG, sucursal em Espanha”:

Dra. Joana Cunha Reis.

Baptista, Monteverde & Associados, Sociedade de Advogados, SP, RL

Avenida Álvares Cabral, n.º 47, 1.º, 1250-015 Lisboa

Fax: +351 213 806 531

E-mail: [provedor@bma.com.pt](mailto:provedor@bma.com.pt)

O Segurado podem solicitar a entrega em papel de toda a informação relativa à apresentação de uma reclamação ao Provedor do Cliente, mediante requerimento escrito enviado para os mesmos endereços.

Uma reclamação pode ainda ser apresentada à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões no sítio [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt).

Em caso de litígio, além do recurso às vias judiciais, as Partes podem ainda recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, após ter apresentado a sua reclamação à Seguradora.

Pode consultar a lista das entidades de Resolução Alternativa de Litígio disponíveis no território português, no Portal do Consumidor no sítio [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt). Pode consultar também este Portal para aceder a mais informações.

#### **OUTROS SEGUROS**

Se no momento em que se produz o Sinistro coberto por esta Apólice existir outra ou outras Apólices que cubram o mesmo risco, a Seguradora apenas se responsabiliza pela parte proporcional que lhe corresponda.

#### **INÍCIO E VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O Contrato de Seguro entra em vigor na data de assinatura das Condições Particulares pelo Segurado, a qual ocorre no momento da aquisição do Equipamento Seguro e tem uma duração de doze (12) meses, sendo automaticamente renovável por iguais períodos anuais. As Partes poderão opor-se à renovação do Contrato de Seguro, mediante comunicação escrita enviada à outra Parte, com uma antecedência mínima de trinta (30) dias relativamente à data de prorrogação do contrato. A data de início e de vencimento do Contrato de Seguro consta das Condições Particulares.

#### **LIVRE RESOLUÇÃO DA ADESÃO**

Sendo pessoa singular, o Segurado tem o direito à livre resolução da sua adesão ao Contrato de Seguro de Grupo, durante trinta (30) dias a contar da data de entrada em vigor da mesa. A livre resolução deve ser comunicada à Seguradora por escrito, em suporte de papel ou outro meio duradouro disponível e acessível à Seguradora. A Seguradora devolverá integralmente o prémio pago, exceto quando um Sinistro tenha sido participado durante aquele prazo de trinta (30) dias. A cessação ao Contrato de Seguro de Grupo, uma vez decorrido o referido prazo de trinta (30) dias, não confere direito ao reembolso do prémio pago, exceto nos casos previstos na lei.

#### **PAGAMENTO DO PRÉMIO**

O pagamento do prémio anual será efectuado em frações mensais. A primeira fração do Prémio inicial é devida pelo Tomador do Seguro na data de subscrição das Condições Contratuais Gerais. As frações seguintes são devidas mensalmente, sendo a data do seu vencimento o último dia de cada mês subsequente, e através de débito direto em conta, para cuja finalidade o Tomador do Seguro facultará todos os dados necessários à obtenção das devidas autorizações. Sendo o Contrato de Seguro renovável e não sendo o mesmo denunciado, o Prémio único da anuidade subsequente, ou as prestações do Prémio fracionado, serão debitadas diretamente na conta inicialmente indicada e nos termos do Prémio inicial. A falta de pagamento da primeira fração do Prémio inicial determina a resolução automática do Contrato de Seguro, a partir da data da sua subscrição. A falta de pagamento do Prémio de anuidades subsequentes, ou da primeira fração deste, na data de vencimento, obsta à prorrogação do Contrato de Seguro. A falta de pagamento de prestações subsequentes, seja do Prémio inicial ou de anuidades subsequentes, determina a resolução do Contrato de Seguro com efeitos a partir da data do vencimento da fração que, sendo devida, não tenha sido paga, sem possibilidade de reposição em vigor. Todas as frações do prémio são devidas até ao termo da vigência anual prevista nas Condições Particulares da Apólice, inclusive após caducidade do Contrato decorrente da substituição do Equipamento Segurado pela Seguradora.

#### **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 Seguradora num prazo máximo de quinze (15) dias a contar da modificação dos mesmos.

#### **TRANSMISSÃO DE EQUIPAMENTO SEGURADO**

Em caso de transmissão do Equipamento Segurado, o adquirente sub-roga o anterior titular, no momento da aquisição, nos direitos e obrigações do anterior titular, decorrentes da presente Apólice. A transmissão deve ser comunicada à Seguradora, por escrito no prazo de quinze (15) dias, podendo a Seguradora rescindir o Contrato dentro dos quinze (15) dias seguintes ao conhecimento da transmissão, notificando por escrito o adquirente, mantendo-se o seguro em vigor durante mais 1 (um) mês. A Seguradora restitui ao Segurado a parte do prémio correspondente ao período não decorrido a partir da data de resolução. Estas regras também se aplicam em caso de morte do Segurado.

#### **ÂMBITO TERRITORIAL**

As coberturas aplicam-se no mundo inteiro.

#### **LEI APLICÁVEL E FORO**

O presente Contrato fica sujeito à Lei Portuguesa. Qualquer uma das partes poderá, a todo o tempo, recorrer aos meios judiciais, sendo competente o foro determinado pela lei do processo civil.

#### **COMUNICAÇÕES ENTRE AS PARTES**

O Segurado dá o seu consentimento expresso para que as comunicações entre o Segurado e a Seguradora possam ser efectuadas por correio eletrónico.

## **PROTEÇÃO DE DADOS**

### **O que fazemos com a sua informação**

Na Domestic & General queremos assegurar-lhe que utilizamos a sua informação de forma responsável e segura para lhe fornecer o melhor serviço possível. Abaixo, explicamos o que fazemos com as suas informações e quais são os seus direitos relativamente a essas informações. Para mais detalhes, entre em contacto connosco através do contacto disponibilizado abaixo ou visite o nosso Website ([www.domesticandgeneral.com](http://www.domesticandgeneral.com)).

### **Utilização da sua informação**

A Domestic & General Insurance EUROPE AG, sucursal em Espanha ("Nós") é o "responsável pelo tratamento" da sua informação. Nós tratamos dois conjuntos de informações sobre si, as "Informações Pessoais" (o seu nome, endereço, contacto e detalhes de pagamento) e as "Informações sobre Mercadorias" que nos fornece para registar o seu equipamento ou dispositivo (o seu nome, morada, contacto e detalhes relativos às mercadorias). Utilizamos as suas informações: (i) enquanto forem necessárias para o cumprimento do contrato (nomeadamente, para recuperar quaisquer montantes que se encontrem pendentes); (ii) para os nossos legítimos interesses face a serviços de impressão; para consultar e verificar a sua identidade e os detalhes de contacto; (iii) caso nos dê o seu consentimento para efeitos de marketing (relativo aos nossos produtos e serviços e aos dos nossos parceiros) por correio, telefone, e-mail e/ou outros serviços de mensagens eletrónicas; pesquisas de mercado; inquéritos aos clientes; gravar as suas conversas para finalidades de formação, qualidade e conformidade; para dar seguimento a processos de co-seguro e resseguro quando necessário; e para análises e definição de perfis em matéria de comercialização direta; deteção e prevenção de crimes, incluindo fraude e (iv) sempre que seja legalmente imposto.

### **Partilha da sua informação**

Ocasionalmente, as suas Informações Pessoais e Informações sobre Mercadorias também poderão ser partilhadas, caso nos dê o seu consentimento, com outros membros do Grupo Domestic & General (Domestic & General Insurance PLC, Domestic & General Services Limited e suas subsidiárias, cujos detalhes ser-lhe-ão comunicados ("Grupo"), sempre que aplicável com Worten, o qual se encontra sujeito à sua política de proteção. Poderemos igualmente partilhar os seus dados com empresas a actuar em nosso nome ou a prestar serviços para nós (p.e., as empresas que contratamos para realizar reparações, serviços de e-mail e IT, armazenamento de registos em papel e telecomunicações).

### **Transferência da sua informação**

Poderemos transferir a sua informação para países que se encontrem fora da Área Económica Europeia (incluindo os E.U.A e, se tiver saído do Espaço Económico Europeu sem o reconhecimento por parte da União Europeia de que tem um regime de proteção de dados adequado, o Reino Unido) os quais poderão não ter legislação em matéria de proteção de dados que garanta o mesmo nível de proteção existente em Portugal. Estabelecemos Cláusulas Modelo (acordos de transferência de informação num formato aprovado pela Comissão Europeia) como uma salvaguarda adequada para garantir que essas informações sejam adequadamente protegidas e que tais transferências assegurem os requisitos da lei de proteção de dados aplicável.

### **Conservação da sua informação**

Mantemos a sua informação pessoal até seis anos após o final da sua apólice, para que possamos lidar com quaisquer reclamações. As suas informações sobre mercadorias serão mantidas durante mais tempo, normalmente 10 anos (a duração média de um equipamento) para sua saúde e segurança. Também mantemos as suas informações para que lhe possamos enviar marketing no qual possa estar interessado, se nos der o seu consentimento.

### **Direitos relativos à informação**

Ao escrever para o Encarregado de Proteção de Dados utilizando os contactos abaixo, tem o direito de nos solicitar:

- Uma cópia das informações pessoais que mantemos sobre si;
- Uma cópia das informações pessoais que nos forneceu para serem enviadas a si ou a terceiros em formato legível por computador;
- Atualizar ou corrigir as suas informações pessoais para mantê-las precisas;
- Eliminar as suas informações pessoais dos nossos registos, se já não forem necessárias para a finalidade original; e
- Restringir o tratamento das suas informações pessoais em determinadas circunstâncias;

Poderá também:

- Opor-se ao tratamento das suas informações pessoais – caso em que concordaremos em parar o tratamento da informação ou explicar porque não podemos fazê-lo; e
- Sempre que necessitemos do seu consentimento, poderá retirá-lo a qualquer momento.

Por favor, note que os direitos acima mencionados não são absolutos e certas isenções são-lhes aplicáveis.

Também poderá fazer uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados ([www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt)), caso considere que as suas informações pessoais são utilizadas de uma forma abusiva.

### **Marketing**

Se nos der o seu consentimento, nós, conjuntamente com outros membros do Grupo e Worten podemos utilizar as suas informações para informá-lo sobre quaisquer ofertas, produtos ou serviços que possam ser do seu interesse. Podemos entrar em contacto consigo por correio, telefone, e-mail e/ou outros serviços de mensagens eletrónicas. Para alterar as suas preferências de marketing, entre em contacto connosco enviando um e-mail para [dados.pessoais@domesticandgeneral.com](mailto:dados.pessoais@domesticandgeneral.com) ou poderá fazê-lo ainda por escrito, utilizando os detalhes de contacto abaixo. Para o Marketing de Worten, necessitará de contactá-los diretamente utilizando os detalhes de contacto que usualmente encontra nos avisos de privacidade.

### **Contactos**

Se necessitar de contactar-nos relativamente às suas informações ou aos seus direitos relativos às informações, ou para consultar uma cópia das nossas Cláusulas Modelo, por favor escreva para: Encarregado de Proteção de Dados, Domestic & General Insurance, Apartado 8330 EC Cabo Ruivo, 1804-001, Lisboa, ou [dados.pessoais@domesticandgeneral.com](mailto:dados.pessoais@domesticandgeneral.com) e teremos todo o prazer em ajudá-lo.