

## **TERMOS, CONDIÇÕES E EXCLUSÕES**

### **DEFINIÇÕES**

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

**SEGURADO:** A pessoa, física ou jurídica que celebra o contrato e é titular dos direitos emergentes deste contrato, beneficiária da garantia do presente contrato que, juntamente com o Segurador, subscreve este contrato e a quem correspondem as obrigações que derivem do mesmo.

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

**SINISTRO:** Acontecimento súbito, acidental e imprevisto cujas consequências danosas estão abrangidas pela cobertura da presente Apólice. O conjunto de danos e/ou prejuízos resultantes da mesma causa, constituem um só sinistro.

**NOTIFICAÇÃO:** Aviso que o Segurado deve realizar ao Segurador através dos meios estabelecidos, informando sobre o sinistro.

**GARANTIA DO FABRICANTE:** Período de garantia comercial concedido pelos diversos fabricantes de electrodomésticos distribuídos em Portugal.

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

### **DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS**

Avarias mecânicas ou eléctricas (Incluindo Uso e Desgaste).

O Segurador suportará os custos das reparações do equipamento incluindo peças, mão-de-obra, impostos e deslocações durante o horário laboral do Serviço Técnico como resultado de qualquer avaria, desde que a mesma não se encontre excluída nesta Apólice, até um limite máximo igual ao valor de compra do equipamento segurado. A vigência desta cobertura inicia-se uma vez terminado o período de Garantia do Fabricante.

### **SUBSTITUIÇÃO**

Se o Segurador entender que não é apropriada a reparação do equipamento, não tendo havido uma reparação anterior, poderá optar por cobrir os custos de substituição por outro equipamento com características técnicas semelhantes, tendo como valor de referência máximo o valor do equipamento original e sempre sujeito à seguinte escala de desvalorização:

- Sem desvalorização nos 5 primeiros anos.
- 50% passados 5 anos desde a data de compra.
- 60% passados 6 anos desde a data de compra.
- 70% passados 7 ou mais anos desde a data de compra.

Sempre que se substitua o equipamento, o original passa a ser propriedade da DOMESTIC & GENERAL INSURANCE PLC e a Apólice é cancelada.

### **PROTECÇÃO DE DADOS**

#### **Informação de Protecção de Dados Importantes**

Seus dados pessoais serão armazenados em arquivos da responsabilidade da Domestic & General Insurance PLC e arquivos da responsabilidade dos nossos parceiros comerciais utilizados para fins de serviços de apoio ao cliente e administração de marketing e para analisar as suas preferências de compra. Manteremos a sua informação durante um

período de tempo razoável para esses fins. Poderemos também contactá-lo para obter o seu feedback sobre os serviços que recebeu da nossa parte.

Nós e os nossos parceiros de negócio também gostaríamos de o contactar através de telefone, correio electrónico ou outros serviços de mensagens electrónicas relativamente a ofertas de mercadoria e serviços ou informações que eventualmente lhes possa interessar. Ao fornecer-nos o seu número de telefone e/ou endereço de correio electrónico, concorda em ser contactado através destes métodos electrónicos.

Tem o direito a solicitar uma cópia da informação que detemos sobre si e a rectificar ou anular e a se opor ao tratamento dos seus dados pessoais escrevendo-nos para: Data Protection Officer, Domestic & General Insurance PLC, Apartado 8330 EC Cabo Ruivo, 1804-001, Lisboa.

Para efeitos de garantia da qualidade e para ajudar a resolver quaisquer reclamações, poderemos gravar as suas chamadas telefónicas e manter tais registos durante um período de tempo razoável. Poderemos monitorizar as chamadas para avaliar e melhorar a qualidade dos nossos serviços.

**Identificação do Credor:** 105503

**Número de Autorização:** 22400120538

**O titular desta Apólice autoriza a Domestic & General Insurance PLC a efectuar o débito na conta:** 001900010020003655290

#### **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 se conheceu o sinistro, mediante qualquer um dos seguintes meios:

- a. Carta dirigida à Domestic & General Insurance PLC, Apartado 8330 EC Cabo Ruivo, 1804-001 Lisboa.
- b. Chamada telefónica ao Contacto de Apoio ao Cliente 707 786 675.
- c. Fax enviado ao 808 203 162.
- d. Correio electrónico dirigido a [suporteclientes@domesticandgeneral.com](mailto:suporteclientes@domesticandgeneral.com) .

O Segurado deverá completar um formulário explicando com detalhe as circunstâncias do sinistro. O incumprimento da notificação no prazo indicado, poderá dar lugar à perda das garantias previstas na presente Apólice.

#### **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:

- Fotocópia da Apólice de Seguro.
- Um formulário indicando especificamente as circunstâncias do sinistro.
- Fotocópia da factura ou prova de compra do Equipamento Segurado e o comprovativo de pagamento do prémio de Seguro.

#### **EXCLUSÕES**

##### **EXCLUSÕES COMUNS A TODAS AS COBERTURAS**

- a. Quando se possa responsabilizar o Fabricante ou Distribuidor, em virtude de outras garantias.
- b. Qualquer prejuízo ou perda financeira sofrida pelo Segurado durante ou depois da ocorrência do sinistro.
- c. Danos causados a terceiros em resultado da avaria ou ruptura do aparelho.
- d. Defeitos sistémicos e defeitos técnicos que afectem a segurança do produto, o que leva a uma acção de recolha por parte do fornecedor ou do fabricante.

- e. Qualquer perda, dano ou falha no que diz respeito à funcionalidade provocado por: roubo, tentativa de roubo, descuido, negligência, dano deliberado, animais, plantas e árvores.
- f. Qualquer perda, dano ou falha no que diz respeito à funcionalidade provocado por: tremor de terra, inundação, trovoadas, incêndio, vento, humidade, condições climatéricas, maresia, tempestade, temperaturas anormalmente elevadas ou baixas, entrada de água, corrosão, exposição a químicos, radiação, explosão, sabotagem, terrorismo, insurreição, guerra, motim, conflito armado, perturbação civil, rebelião e danos provocados por quaisquer catástrofes ou desastres naturais ou catástrofes provocadas pelo homem (tal como perigos sociológicos e tecnológicos).
- g. Se o equipamento é, ou foi, utilizado para fins comerciais ou outros distintos do uso doméstico normal.
- h. Quando os danos resultem, directa ou indirectamente, de dolo, negligência, culpa grave ou imprudência por parte do Segurado.
- i. Danos provocados por ondas de pressão, causadas por aviões que viajam a velocidades sónicas ou supersónicas.
- j. A instalação ou transporte do equipamento, ou danos produzidos quando o equipamento se encontre em lugar diferente da morada declarada na Apólice de Seguro, salvo se a morada tiver sido comunicada previamente ao Segurador.
- k. Custos de acessórios ou de qualquer parte consumível relacionada com o funcionamento do equipamento segurado. Isto inclui: comando à distância, fusíveis, baterias, pilhas, lâmpadas, conexões de arranque, filtros, uniões de cabos, correias, tampões. Não nos responsabilizaremos, tão pouco, pelos elementos específicos que se seguem:
- Em frigoríficos e ar condicionado: recargas de gás, filtros.
  - Em ecrãs plasma / LCD: mau funcionamento de 8 ou menos pixéis por cada milhão de pixéis. Queimaduras no ecrã por acção 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 integrais (joystick, scanner) e outras unidades de acessórios.
- l. Não nos responsabilizamos pelos custos de transporte ou deslocação de técnicos, quando o sinistro ocorreu fora do território português.
- m. Defeitos de fabrico reconhecidos ou aceites pelo Fabricante.
- n. Quando não se encontre nenhuma falha de funcionamento no equipamento.
- o. Quando resultem de defeitos ou vícios já existentes e conhecidos pelo Segurado ao contratar o Seguro.
- p. 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 seja utilizado depois de ter ocorrido uma irregularidade (coberta ou não por este Seguro), sem ter sido restabelecida correctamente a regularidade do seu funcionamento, mediante revisão ou reparação adequada e definitiva.
- q. Arranhões, golpes ou danos estéticos que não impeçam o correcto funcionamento do aparelho.
- r. Danos causados pela tensão eléctrica.
- s. Incumprimento das instruções do Fabricante, ou manutenção contrária a estas.
- t. Instalação, modificação ou manutenção incorrecta das tomadas, dos sistemas de electricidade e de água.
- u. Interrupção ou cessação dos serviços eléctricos por qualquer falha ou acto provocado pelo Segurado, seus familiares ou quaisquer pessoas.
- v. Dano provocado pelo sol, humidade ou líquidos corrosivos incluindo oxidação e corrosão, ou quando a reparação do equipamento não tenha sido realizada por um profissional.
- w. Retirada e instalação de aparelhos de encastre, ar condicionado, auto rádio.
- x. Custos de reparação suportados pelo Segurado, sem a prévia aprovação da Domestic & General Insurance PLC.
- y. Custos de manutenção, revisão, modificação, melhoria ou arranjo do equipamento segurado.
- z. Quando os danos que o equipamento apresente não correspondam com os danos descritos pelo Segurado.
- aa. Todo o equipamento que não apresente uma aparência estética que se coadune com o sinistro declarado pelo Segurado.

## **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. Nestes casos, só nos responsabilizamos pela parte proporcional que nos corresponda.

## **INFORMAÇÃO AO SEGURADO**

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. 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.

Tel: 707 786 675

[reclamacoes@domesticandgeneral.com](mailto: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 ao Instituto de Seguros de Portugal, se entender que a Entidade Seguradora efectuou 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 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 31/86, de 29 de Agosto).

## **RESOLUÇÃO**

O Segurado pode cancelar a Apólice por notificação através de carta registada, enviada dentro dos 30 dias seguintes à sua celebração, devendo o Segurador proceder à devolução integral do prémio pago.

Se o Segurado tiver declarado algum sinistro dentro do referido prazo de 30 dias, o Segurador não devolverá o valor do prémio.

Se na data da renovação da Apólice, o prémio correspondente não tiver sido pago na data do seu vencimento, o contrato não será prorrogado, ocorrendo a resolução automática da Apólice.

Nas situações em que o pagamento seja fraccionado, não estará coberto pelo seguro um sinistro participado após a falta de pagamento de uma fracção. Caso o pagamento das fracções cesse após a Seguradora ter pago alguma reparação do equipamento segurado, o Segurado deverá indemnizar a Seguradora pelo montante pago pela reparação.

A Apólice cessará, por iniciativa do Segurador, se o Segurado:

- Induzir em erro o Segurador omitindo ou dando incorrectas informações, ou apresentar reclamação falsa;
- Chegar a acordo com terceiros para obtenção de benefícios indevidos, defraudando assim o Segurador;
- Incumprir os prazos e condições da Apólice ou não actuar de boa-fé;
- O Segurador comunica ao Segurado, com 30 dias de antecedência, a extinção da cobertura.

## **PRAZO E RENOVAÇÕES**

As garantias da Apólice entram em vigor às 0h00 do dia indicado nesta Apólice. Findo o período indicado nesta Apólice, o contrato entende-se prorrogado pelo prazo de um ano, com

sucessivas renovações aquando do término de cada anuidade, até um máximo de 5 anos de período de vigência deste contrato.

As partes poderão opor-se à prorrogação do contrato mediante notificação escrita à outra parte, efectuada com uma antecedência de dois meses relativamente à conclusão do período de seguro em curso.

### **PAGAMENTO DO PRÉMIO**

O Tomador do seguro está obrigado ao pagamento de fracção ou prémio único no momento de conclusão do contrato. Os prémios subsequentes deverão ser pagos na data do respectivo vencimento.

### **TRANSMISSÃO**

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

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 acções derivadas do contrato de seguro, o Tribunal do domicílio do Segurado.

### **CONTACTE O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

[suporteclientes@domesticandgeneral.com](mailto:suporteclientes@domesticandgeneral.com) - 707 786 675

### **INFORMAÇÃO SOBRE A DOMESTIC & GENERAL**

O seu seguro é elaborado prestado: Domestic & General Insurance PLC, Swan Court, 11 Worple Road, Wimbledon, Londres, SW19 4JS, Reino Unido. Número de registo da empresa 485850 e número de identificação fiscal 503776203.

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. Pode verificar o registo da FCA em [www.fsa.gov.uk/register/home.do](http://www.fsa.gov.uk/register/home.do). A Domestic & General Insurance PLC encontra-se autorizada a exercer a actividade seguradora em Portugal, em regime de livre prestação de serviços, no Ramo Não Vida 16, Perdas Pecuniárias Diversas, classificação do artigo 123º do Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de Abril.