

707 501 982

suporteclientes@domesticandgeneral.com

Termos e condições

Quem fornece esta apólice

Domestic & General Insurance PLC.

Este documento define os termos e as condições da sua apólice, incluindo as exclusões que se aplicam. Encontra-se sujeita a quaisquer Condições Especiais definidas no final do documento. Tem de cumprir as condições desta apólice para beneficiar da cobertura do seguro. Por favor, leia estes termos e condições e guarde-os num local seguro. Pode solicitar uma cópia em papel em qualquer altura durante a vigência da sua apólice. Previamente à celebração deste contrato, recebeu toda a informação pré-contratual necessária.

Definições

Nós/a nós/nosso(a): significa a Domestic & General Insurance PLC.

Você/seu(sua): significa a pessoa designada nesta apólice. Tem de ter mais de 18 anos de idade e residir em Portugal para ser elegível para esta apólice.

Produto(s): significa o(s) aparelho(s) listado(s) no seu certificado de seguro. Tem de ser o(a) proprietário(a) dos produtos, deverá mantê-los apenas para utilização doméstica e deverão encontrar-se em bom funcionamento na altura em que subscrever esta apólice.

O que é abrangido por esta apólice

Avaria

Se o seu produto sofrer uma avaria mecânica ou eléctrica, que não se encontre coberta pelo período de garantia do fornecedor ou do fabricante e se não nos for possível resolver o problema por telefone, autorizaremos uma reparação a ser efectuada pelo nosso reparador aprovado ou (de acordo com a nossa opção) uma substituição ou pagaremos o custo de substituição do seu produto.

Pagaremos os custos das peças e da mão-de-obra das reparações aprovadas.

Danos acidentais

Se o seu produto sofrer danos causados acidentalmente (ou seja, danos físicos como resultado de uma causa súbita que faz com que o produto não esteja em boas condições de funcionamento) em qualquer altura durante o período de vigência da apólice e se não nos for possível resolver o problema por telefone, autorizaremos uma reparação a ser efectuada pelo nosso reparador aprovado ou (de acordo com a nossa opção) uma substituição ou pagaremos o custo de substituição do seu produto.

Informação sobre as reparações

Não existe limite quanto ao número de reparações que pode solicitar ao abrigo desta apólice. As reparações têm de ser levadas a cabo pelo nosso reparador aprovado, a menos que acordado de outra forma.

Contudo, a quantia total dos custos de reparação em resultado de danos acidentais que pagaremos em qualquer período da apólice está limitada ao preço de compra original do seu produto incluindo impostos.

Substituições

Se aprovarmos o seu pedido de reparação mas se não nos for possível reparar o seu produto, ou se decidirmos que a reparação do seu produto não é economicamente

viável, substituiremos o seu produto por outro produto da mesma marca e com as mesmas especificações técnicas ou marca e especificações similares, sujeito a estes termos e condições.

Se não nos for possível, de forma razoável, arranjar uma substituição, pagaremos uma contribuição em dinheiro relativamente ao gasto de um produto de substituição. Esta contribuição será calculada com base no custo de substituição actual que nos custaria um produto com especificações técnicas similares

Eliminação, entrega e instalação do produto e outros custos

- Os encargos de entrega e/ou instalação do fornecedor são da sua responsabilidade. Quando discutirmos a substituição, será informado(a) destes custos.
- Quando o seu produto for substituído, será responsável pela eliminação do produto original, por sua conta, se o mesmo permanecer na sua posse. Se o produto permanecer na nossa posse, este passará a ser nossa propriedade.

O que acontece se o seu produto for substituído?

Se decidirmos substituir o seu produto (ou se decidirmos pagar-lhe uma contribuição relativamente ao custo de um produto de substituição, tal como definido acima), quaisquer pagamentos de prémios por liquidar até ao final do período actual da sua apólice vencerão de imediato. Qualquer prémio que já tenha sido pago não será reembolsado. Quando o seu produto for substituído (ou se tiver recebido uma contribuição em vez de uma substituição) a sua apólice terminará imediatamente.

O que acontece se o seu produto necessitar reparação?

a) Como efectuar uma reclamação

Para efectuar uma reclamação ao abrigo desta apólice, deverá entrar em contacto connosco logo que possível ligando para o número 707 501 982.

b) Informação que podemos necessitar

Tem de nos fornecer toda a informação de que necessitamos para verificar a sua declaração. Se solicitarmos qualquer documentação, deverá enviar-nos a referida documentação por correio para a morada que consta na secção “Meios de Contacto”.

c) Informação importante sobre as reparações

- **Apenas os reparadores aprovados por nós se encontram autorizados a levar a cabo reparações ao abrigo desta apólice, a menos que acordado previamente de outra forma.** Os trabalhos de reparação serão executados durante o horário de trabalho normal dos nossos reparadores.
- Se permitirmos que utilize um reparador diferente, poderá ter que lhe pagar primeiro e solicitar-nos o reembolso do valor pago. Por favor, guarde uma cópia das suas facturas, uma vez que necessitará de enviar as referidas facturas.
- Se o seu produto avariar, tem de tomar as medidas razoáveis para limitar quaisquer danos.
- Se as suas acções contribuírem para o agravamento dos danos, poderá ter de suportar parte do custo da reparação ou da substituição ao abrigo desta apólice.

Horário de abertura e custo das chamadas

Aplicam-se os seguintes encargos a partir da rede fixa Portugal Telecom. As chamadas efectuadas a partir de telemóveis são cobradas à taxa definida pelo fornecedor da rede utilizada. As taxas listadas abaixo podem estar sujeitas a alterações mediante o fornecedor de serviços telefónicos utilizado.

As chamadas são cobradas ao valor de chamada local. O nosso horário de funcionamento é o seguinte:

De Segunda a Sexta-feira, das 9h00 às 19h00.

Que exclusões se aplicam à apólice

Os elementos seguintes estão excluídos da nossa apólice, a menos que se encontrem listados na secção Âmbito da Apólice ou “Condições especiais”:

- Danos provocados por, ou resultantes de, acidente (a menos que isto esteja incluído especificamente na sua apólice em “O que é abrangido por esta apólice”).
- Qualquer elemento que já se encontre abrangido pela garantia do fabricante, fornecedor ou reparador.
- O produto (ou qualquer parte) que seja recolhido ou substituído pelo fornecedor ou o fabricante.
- O custo de modificação do produto ou que permita um acesso mais seguro ao produto.
- Mão-de-obra que seja necessária para colmatar a sua falha em seguir as instruções do fabricante.
- Qualquer produto, que seja utilizado para fins comerciais (a menos que acordada a utilização antecipadamente por escrito).
- Mão-de-obra que seja necessária para colmatar qualquer problema resultante do fornecimento de electricidade, gás, água, banda larga ou conteúdo de banda larga.
- Custos resultantes de pedidos persistentes de serviços de reparação quando não foi encontrado nenhum problema com o seu produto.
- Manutenção de rotina, limpeza, serviços de assistência e novo enchimento de gás.
- Os encargos com mão-de-obra realizada depois do horário de trabalho normal do reparador.
- Reparações executadas fora do seu país de residência.
- Custos ou perdas resultantes do facto de não ser possível utilizar o seu equipamento ou custos acidentais resultantes da avaria ou da reparação do seu equipamento (por exemplo, custos relacionados com a remoção ou nova instalação de equipamento incorporado ou instalado).
- Danos em qualquer outra propriedade ou bens, a menos que resultem da nossa actividade.
- Danos relacionados com danos no exterior, tal como danos na pintura, amolgadelas ou riscos no produto.
- Encargos de entrega e instalação se o seu aparelho for substituído.
- Qualquer perda, dano ou falha no que diz respeito à funcionalidade provocado por: roubo, tentativa de roubo, furto, tentativa de furto, negligência, dano deliberado ou danos provocados por animais, plantas e árvores.
- Qualquer perda, dano ou falha no que diz respeito à funcionalidade provocado por: tremor de terra, inundação, trovoada, incêndio, vento, humidade, condições climatéricas, maresia, tempestade e outros eventos naturais ou catástrofes, temperaturas anormalmente elevadas ou baixas, danos provocados por água, corrosão, exposição a químicos, radiação, explosão, sabotagem, terrorismo, insurreição, revolução, guerra, motim, conflito armado, perturbação civil, rebelião, danos provocados por quaisquer catástrofes ou desastres provocadas pelo homem, perigos tecnológicos (tal como, vírus informáticos e falhas que provoquem alterações de dados).
- Quaisquer custos resultantes de um evento que não conste desta apólice.
- Mão-de-obra resultante de reparações ou manutenção executada por outra pessoa ou a utilização de peças suplentes que não tenham sido autorizadas por nós.
- Danos durante a entrega, instalação ou transporte do produto, a menos que os mesmos sejam da nossa responsabilidade.
- Quaisquer custos resultantes de tentativa de fraude ou de informação falsa ou exagerada ou quando o estado do produto não corresponda com o sinistro declarado.
- Superfícies cerâmicas ou em vidro (a menos que se encontre protegido(a) contra danos provocados por, ou resultantes de, acidente).
- O custo de substituição de quaisquer acessórios, incluindo: fusíveis, correias, baterias, baterias recarregáveis, pilhas, lâmpadas, lâmpadas fluorescentes e

componentes de arrancadores relacionados, filtros, fixações, cabos ou junções de cabos, fichas, rampas de lâmpadas, grelhas, bicos de fogão, juntas, manípulos, botões, peças amovíveis, peças em vidro ou esmalte, painéis catalíticos, tubagem exterior, protecções para a chuva, controlos remotos, ligações e correias de arrancadores, vidros em 3D, sacos de aspirador, escovas e tubagens, sistemas de captação de áudio, incluindo digitalizadores, toner ou cartuchos de impressora e fitas de impressão.

- **Para produtos que incluem software:** também excluimos portadores de dados externos, outros dispositivos de entrada (digitalizadores, joysticks, ratos) e outros controladores externos (se não estiverem incluídos aquando da compra do produto) e a instalação, modificação e actualização de software.
- **Para produtos com ecrãs:** também excluimos reparações devido a falha de pixéis, sendo que o número ou a localização não exceda o limite aceitável do fabricante; marcas no ecrã ou ecrãs queimados.
- **Para televisores:** também excluimos a alteração da transmissão analógica para digital, incluindo o fim da transmissão analógica; problemas de interface de software, sistema de satélite ou cabo ou a aquisição de acesso a cabos dentro da estrutura de um edifício ou de uma parede.

Armazenamento de conteúdo inadequado

Se o produto permitir o armazenamento de dados ou imagens (por exemplo, portáteis ou computadores), tem de garantir que o mesmo não contém quaisquer conteúdos que possam ser considerados ilegais.

O nosso direito de notificação

Adicionalmente, também podemos informar as autoridades relevantes.

Pagamento do seu prémio

- Se escolher pagar a totalidade do prémio (incluindo todas as taxas aplicáveis) num único pagamento, tem de liquidar o prémio na totalidade antes de dar início à apólice.
- Se escolher pagar o prémio (incluindo todas as taxas aplicáveis) mensalmente/trimestralmente, tem de pagar o prémio de acordo com o “Plano de pagamentos” descrito na documentação da sua apólice. Em caso de falta de pagamento, o contrato termina automaticamente a contar da data de vencimento do prémio ou respectiva fracção. Para os casos em que tenha havido uma reparação anterior, a Seguradora poderá solicitar o reembolso dos gastos incorridos com a reparação.
- Poderemos utilizar uma Empresa de Gestão e Recuperação de Crédito para recuperar qualquer quantia que esteja em débito.

Duração da apólice e renovações

- O período de vigência da apólice começa na “data de início” e continua até à “data de término”, as quais se encontram especificadas no seu certificado de seguro (a menos que o contrato cesse de acordo com estes termos e condições).
- **Com uma antecedência de, pelo menos, 30 dias, a Seguradora envia ao Segurado uma notificação de renovação onde inclui o novo montante do prémio a aplicar (salvo se optarmos por não renovar a sua apólice).**
- **Se pagar por Débito Directo, no final do período da apólice em vigor a sua apólice será renovada de forma automática, anualmente, a menos que cada uma das partes informe a outra parte com 30 dias de aviso prévio antes da data da renovação que não deseja que a apólice seja renovada.**
- Se pagar por qualquer outro meio, o seu aviso de renovação apresentará a quantia a pagar. Necessitará de liquidar o prémio para o período da nova apólice para que esta continue em vigor.

Direito de Resoluções

- Se denunciar a sua apólice antes de accionar a cobertura de avaria (as datas de início da cobertura estão listadas no seu certificado de seguro) ou até 30 dias depois de ter recebido a sua documentação da apólice (a qual for posterior), receberá um reembolso total de qualquer prémio pago. Se durante este período tiver beneficiado de uma reparação não será devido qualquer reembolso e poderemos exigir o valor correspondente ao custo da reparação.
- Poderá denunciar a apólice em qualquer altura depois do período definido acima, dando-nos um aviso prévio de 30 dias, desde que não tenha efectuado uma participação, e reembolsaremos quaisquer pagamentos que tenha efectuado para o período não decorrido da sua apólice.
- Se tiver efectuado uma participação durante o período de vigência da apólice ou caso a apólice termine por qualquer outro motivo, não será devido qualquer reembolso.
- Para denunciar a sua apólice, pode ligar-nos ou escrever-nos – consulte a secção “Como nos contactar”. Se estiver a pagar por Débito Directo, também deve dar instruções ao seu banco para cancelar o Débito Directo.

Falta de pagamentos e o nosso direito a cancelamento

- Em caso de falta de pagamento, o contrato termina automaticamente a contar da data de vencimento do prémio ou respectiva fracção. Se tiver beneficiado de uma reparação ou substituição ao abrigo da sua apólice, temos o direito a ser reembolsados pelos custos dessa reparação ou substituição.
- Também poderemos denunciar ou resolver a sua apólice devido a qualquer outra violação da sua parte dos presentes termos e condições. Será reembolsado pelo prémio relativo ao período da apólice não decorrido, desde que não tenha efectuado nenhuma participação. Denunciaremos a apólice com um aviso prévio de 30 dias.
- Poderemos utilizar uma Empresa de Gestão e Recuperação de Crédito para recuperar qualquer quantia que esteja em dívida, nomeadamente nas situações em que tenha beneficiado de uma reparação ou substituição ao abrigo da sua apólice.

Meios de Contacto

Para efectuar uma participação, por favor, ligue-nos através do 707 501 982.

Para quaisquer outras questões, por favor, ligue para o nosso departamento de Serviço de Apoio ao Cliente através do 707 501 982 ou envie-nos um e-mail através do suporteclientes@domesticandgeneral.com ou remeta-nos uma carta para Domestic & General Insurance PLC, Serviço de Atenção ao Cliente, Apartado 8330 EC Cabo Ruivo, 1804-001, Lisboa. Por favor, note que as chamadas telefónicas podem ser gravadas e monitorizadas para efeitos de formação e de prova.

Como efectuar uma reclamação

Na eventualidade de desejar efectuar uma reclamação sobre a sua apólice ou sobre o nosso serviço, por favor, escreva para Domestic & General Insurance PLC, Serviço de Atenção ao Cliente, Apartado 8330 EC Cabo Ruivo, 1804-001, Lisboa. Investigaremos a sua reclamação e será contactado para lhe transmitirmos uma resposta. Se não estiver satisfeito com a nossa resposta, pode submeter uma reclamação ao Instituto de Seguros de Portugal (ISP). O instituto pode ser contactado para Instituto de Seguros de Portugal (ISP), Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa, Portugal.

Tel.: +(351) 21 790 31 00. Fax: +(351) 21 793 28 37. E-mail: mediadores@isp.pt.

<http://www.isp.pt>.

Também pode beneficiar de todos os direitos definidos na Lei 24/96, de 31 de Julho sobre os direitos do consumidor. Pode também solicitar a um Tribunal Arbitral para abordar a sua reclamação de acordo com os termos e as condições definidos na Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro). O procedimento de reclamações infra não afecta o seu direito de apresentar uma acção judicial.

O serviço de provedoria do cliente da Domestic & General Insurance PLC é assegurado pelo Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (CIMPAS).

Contactos dos serviços de Provedoria do Cliente:
Av. Fontes Pereira de Melo, nº 11 - 9º Esq
1050 - 115 Lisboa
Telefone: 213 827 700
Fax: 213 827 708
Email: geral@cimpas.pt; provedoria@cimpas.pt
www.cimpas.pt

Transmissão da apólice para um(a) novo(a) proprietário(a)

Desde que tenhamos acordado, pode transferir a sua apólice para um(a) novo(a) proprietário(a) do produto, dando-nos um aviso prévio de um mês com os dados do(a) novo(a) proprietário(a). Posteriormente, entraremos em contacto com o(a) novo(a) proprietário(a) para o(a) informar sobre os próximos passos a serem executados. Caso contrário, a sua apólice terminará no final do período de aviso. Não podemos transferir a sua apólice para outro produto.

Alterações a estes termos e condições

Podemos alterar ou substituir estes termos e condições para:

- **cumprir a lei, regulamentos, orientações do sector ou códigos de prática;**
- **rectificar erros ou ambiguidades; e**
- **dar-lhe-emos um aviso prévio de 30 dias relativamente a qualquer alteração que possa ter algum efeito material sobre os seus direitos ou obrigações. Se não concordar com as alterações, pode cancelar a apólice, notificando-nos durante esse período. Receberá um reembolso pro rata de quaisquer pagamentos que tenha efectuado para o período não decorrido da sua apólice. Caso contrário, os novos termos e condições entrarão em vigor a partir da data especificada no aviso.**

Outras apólices, contratos de serviços ou seguros

Se, quando efectuar uma participação, existir qualquer outra apólice de seguro ao abrigo da qual tenha o direito de reclamar uma compensação, apenas pagaremos a proporção adequada dos custos de uma reparação ou substituição do produto.

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.

Comunicaremos consigo em Português e a lei Portuguesa aplicar-se-á a esta apólice. Nada nestas condições reduzirá ou afectará os seus direitos legais.

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. 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.

Protecção financeira

A Domestic & General Insurance PLC está abrangida pelo Financial Services Compensation Scheme (Sistema de Compensação dos Serviços Financeiros) no Reino Unido pelo que, se não conseguirmos cumprir as nossas obrigações perante os detentores das apólices, está disponível uma compensação para colmatar essas obrigações. A compensação disponibiliza 90% de qualquer reclamação sem qualquer limite máximo. Os dados completos estão disponíveis em www.fscs.org.uk ou solicitando-os por escrito para: FSCS, 10th Floor, Beaufort House, 15 St Botolph Street, London EC3A 7QU Reino Unido.

Condições especiais

Não aplicável.