

QUEM É O SEGURADOR DO CONTRATO?

Europ Assistance, SA – Sucursal em Portugal, com sede na Avenida Columbano Bordalo Pinheiro, 75.º, 10.º Andar, 1070-061 Lisboa, com o NIF/NIPC 980 667 976.

QUAL O AMBITO DO CONTRATO?

Seguro de grupo não contributivo de Assistência ao Domicílio

O QUE É QUE ESTÁ COBERTO?

Prestação de assistência ao Domicílio, durante a vigência da Apólice.

QUAIS AS PRESTAÇÕES DE ASSISTÊNCIA QUE SE ENCONTRAM PREVISTAS?

CONDIÇÃO ESPECIAL DE ASSISTÊNCIA À PESSOA SEGURA

1. Envio de profissionais de eletrodomésticos

Em caso de avaria em eletrodomésticos de Linha Branca e mediante solicitação da Pessoa Segura, o Serviço de Assistência garante o envio ao Domicílio de profissionais qualificados para reparação de avaria ocorrida nos mesmos, ou instalação de um novo eletrodoméstico.

O custo com peças e mão-de-obra serão a cargo da Pessoa Segura.

A presente garantia poderá ser solicitada entre as 09:00 e as 19:00, em dias úteis.

2. Transporte de mobiliário

Na sequência de um sinistro e mediante solicitação da Pessoa Segura o Serviço de Assistência organizará o aluguer de uma viatura de transporte de mercadorias com vista à mudança do mobiliário para o Domicílio da Pessoa Segura.

A presente garantia poderá ser solicitada entre as 09:00 e as 19:00, em dias úteis, e a totalidade do custo do serviço ficará a cargo da Pessoa Segura.

3. Assistência Informática Remota

Mediante solicitação da Pessoa Segura, o Serviço de Assistência garante às Pessoas Seguras o acesso a um técnico qualificado, por telefone ou chat, para a reinicialização de sistemas operativos em caso de avaria, e instalação de software específico se o Serviço de Assistência entender conveniente.

A garantia acima referida aplica-se a sistemas Microsoft, Mac e Linux.

Para a execução das tarefas acima referidas, será necessário o CD-ROM com o software original do dispositivo ou o serviço de assistência poderá, em alguns casos, descarregá-lo a partir da Internet desde que a Pessoa Segura disponha da referida licença.

Antes de ser prestada a assistência informática remota, a Pessoa Segura deve efetuar cópias de segurança dos dados, software ou outros ficheiros armazenados no disco do seu computador pessoal.

Será enviado ao Domicílio da Pessoa Segura um profissional qualificado, quando a resolução do problema não seja possível por telefone ou chat.

4. Serviços de Limpeza Doméstica

Na sequência de um Sinistro, o Serviço de Assistência organizará e suportará até aos Limites de Capital fixados na Apólice, o envio ao Domicílio de profissionais de limpeza doméstica.

5. Assessoria Energética

Mediante solicitação da Pessoa Segura, o Serviço de Assistência organizará e suportará até aos Limites de Capital fixados na Apólice, um serviço de assessoria energética por forma a obter uma melhor eficiência energética no Domicílio.

QUAL O LIMITE DE CAPITAL SEGURO PARA AS COBERTURAS DE ASSISTÊNCIA?

CONDIÇÃO ESPECIAL DE ASSISTÊNCIA À PESSOA SEGURA

Envio de profissionais de eletrodomésticos

Valor máximo indemnizável:

2 deslocações / Anuidade da Apólice

Transporte de mobiliário

Acesso ao Serviço: Ilimitado

Assistência Informática Remota

Valor máximo indemnizável:

Até 2 Serviços/Anuidade da Apólice, num total de 55€

Serviços de Limpeza Doméstica

Valor máximo indemnizável:

1 Serviço / Anuidade da Apólice (máximo de 3 horas)

Assessoria Energética

Valor máximo indemnizável:

2 Serviços / Anuidade da Apólice

O QUE ESTÁ EXCLUÍDO?

Com carácter geral a todas as coberturas e garantias da Apólice, encontram-se excluídas da Apólice, as seguintes situações:

- a) Os sinistros que tenham ocorrido em data anterior à contratação da Apólice, ainda que as suas consequências se tenham prolongado ou manifestado após essa data;
- b) Os sinistros ocorridos fora do período de vigência ou cobertura da Apólice;
- c) Os sinistros e suas consequências, causados por ações ou omissões criminosas, dolosas ou com negligência grosseira do Segurado;
- d) Os sinistros e suas consequências causados por suicídio ou tentativa de suicídio, e lesão contra si próprio praticada pelo Segurado;
- e) Os sinistros com origem em causas já existentes aquando do início da Apólice;
- f) As epidemias, pandemias e situações de doença infecto-contagiosa com perigo para a saúde pública, no respeito de orientações emanadas da OMS;
- g) Ações ou omissões praticados pela Pessoa Segura, quando acuse o consumo de produtos tóxicos, estupefacientes ou outras drogas fora de prescrição médica, bem como quando lhe for detetado um grau de alcoolemia no sangue superior a 0,5 gramas por litro ou, ainda, quando este se tenha recusado a submeter-se aos testes de alcoolemia ou deteção de estupefacientes;
- h) Os sinistros causados por cataclismos da natureza, tais como, tremores de terra, erupções vulcânicas, inundações, maremotos, e quaisquer outros fenómenos análogos e ainda ação de queda de raio;
- i) Os sinistros derivados de acontecimentos de guerra, declarada ou não, hostilidade entre países, sabotagem, rebelião, revolução, atos de terrorismo, tumultos, insurreição, distúrbios laborais, greves, lockouts, atos de vandalismo, execução de lei marcial e usurpação de poder civil ou militar e demais perturbações da ordem pública e fenómenos análogos;
- j) Os sinistros causados por engenhos explosivos ou incendiários;
- k) Os sinistros derivados, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas e radioatividade;
- l) Sinistros e danos não comprovados pelo Segurador;
- m) O Segurador não será responsável por garantir qualquer cobertura, efetuar qualquer pagamento de sinistro ou prestar qualquer outro benefício objeto do presente contrato de seguro na medida em que a garantia dessa cobertura, esse pagamento, a regularização desse sinistro ou a prestação desse benefício exponham o Segurador a qualquer sanção, proibição ou restrição impostas por resolução das Nações Unidas ou impostas por Sanções, Leis ou Regulamentos comerciais ou económicos da União Europeia, Reino Unido ou Estados Unidos da América.

QUAL O ÂMBITO TERRITORIAL APLICÁVEL?

As coberturas do presente contrato são válidas em Portugal.

QUAIS AS CONSEQUENCIAS DA FALTA DE PAGAMENTO DO PRÉMIO?

A falta de pagamento do prémio inicial por parte do Tomador do Seguro determina a resolução do contrato a partir da data do respetivo vencimento.

A falta de pagamento de um prémio adicional resultante de uma modificação do contrato fundado num agravamento superveniente do risco, determina a resolução automática do contrato.

RESOLUÇÃO

O presente contrato de seguro poderá ser resolvido por qualquer das partes a todo o tempo, havendo justa causa, nos termos gerais de direito.

DEVER DE DECLARAÇÃO DO RISCO

Cabe ao Tomador do Seguro e ao Segurado antes da celebração do contrato declararem com exatidão todas as circunstâncias que conheçam e razoavelmente devam ter por significativas para a apreciação do risco pelo Segurador.

No caso de incumprimento negligente do dever estabelecido no número anterior, o Segurador pode, no prazo de três meses a contar do seu conhecimento:

- Propor a alteração do contrato; ou
- Fazer cessar o contrato, demonstrando que, em caso algum, celebra contratos para a cobertura de riscos relacionados com o facto omitido ou declarado inexatamente.

Havendo alteração do contrato, o Segurador cobre os sinistros ocorridos anteriormente à alteração cuja verificação ou consequências tenham sido influenciadas por facto relativamente ao qual tenha havido omissões ou inexactidões negligentes, mas apenas na proporção da diferença entre o prémio pago e o prémio que seria devido se, aquando da celebração do contrato, tivesse conhecimento do facto omitido ou declarado inexatamente.

Havendo cessação do contrato, o Segurador não cobre os sinistros ocorridos antes da cessação, cuja verificação ou consequências tenham sido influenciadas por factos relativamente aos quais tenham havido omissões ou inexactidões negligentes.

No caso de incumprimento doloso da obrigação estabelecida no número 1 da presente cláusula, o Segurador pode declarar a anulação do contrato, a qual deve ser transmitida ao Tomador do Seguro dentro de 3 meses a contar do respetivo conhecimento. Neste caso, o Segurador não responde por sinistro ocorrido antes do conhecimento da inexactidão ou omissão nem durante o decurso do referido prazo de 3 meses, tendo, contudo, direito ao prémio devido até à declaração de anulação ou, até ao termo do contrato, se o dolo tiver tido o propósito de obtenção de uma vantagem.

INÍCIO E DURAÇÃO DO CONTRATO

O contrato produz efeitos a partir da data de início indicada nas Condições Particulares ou Certificado de Seguro e por um período de 1 ano, desde que o respetivo prémio se encontre pago, sendo o Tomador do Seguro responsável pelo mesmo.

PROTEÇÃO DE DADOS

A Europ Assistance, S.A. – Sucursal em Portugal (abreviadamente designada por “Europ Assistance”) processa os dados pessoais recolhidos diretamente do titular (ou por intermédio de mediador e de terceiro) com o objetivo de emitir e gerir apólices de seguro, incluindo a gestão de sinistros que resultem das mesmas.

Os dados pessoais poderão incluir não apenas simples dados de contacto do titular, tais como o nome, a morada ou o número de apólice, mas igualmente dados mais privados sobre o respetivo titular (por exemplo, a idade, dados de saúde, dados financeiros, histórico de sinistros ou outros) na medida em que seja relevante para o risco a segurar pela Europ Assistance, serviços a prestar ou para a gestão de um sinistro que tenha sido participado. Os dados pessoais recolhidos são os considerados mínimos para as finalidades de processamento acima identificadas e são processados para efeito dos interesses legítimos de negócio da Europ Assistance. O titular dos dados consente de forma expressa no tratamento dos seus dados de saúde para efeitos de gestão do sinistro em que seja interveniente.

A Europ Assistance pertence a um grupo global, e os dados pessoais do titular podem ser transferidos para outras empresas do Grupo, localizadas noutros países, caso se revele necessário para assegurar cobertura ao abrigo de uma apólice de seguro ou para conservar os mesmos. Por outro lado, a Europ Assistance recorre a serviços de diversos fornecedores acreditados que também poderão aceder a dados pessoais, sob regime de absoluta confidencialidade e mediante as instruções e controlo da Europ Assistance. Para gerir os sinistros, a Europ Assistance gravará as chamadas telefónicas efetuadas e rececionadas – nos termos e de acordo com os requisitos legais aplicáveis – a fim de ter condições de prestar os serviços contratados com qualidade e garantia de serviço.

Ao titular dos dados, assiste-lhe determinados direitos em relação ao tratamento dos seus dados, incluindo direitos de acesso, retificação, esquecimento (em determinadas circunstâncias), limitação ou oposição ao tratamento e de portabilidade, bem como de reclamação à Autoridade de Controlo Portuguesa.

A Europ Assistance gere ativamente medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção dos dados pessoais sob sua guarda. Os prazos de conservação dos dados serão os que resultarem da legislação aplicável, findos os quais serão eliminados ou pseudonimizados, tudo de acordo e nos termos das melhores práticas e protocolos aplicáveis à indústria.

Para mais informações, a Europ Assistance recomenda vivamente a leitura da acessível Declaração de Privacidade e Dados Pessoais disponível no site da Europ Assistance.

Quaisquer necessidades de esclarecimentos ou exercício de direitos por parte dos Titulares deverá ser remetido para eaportugaldpo@europ-assistance.pt

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ENTRE AS PARTES

No âmbito do presente contrato, podem ser apresentadas reclamações aos serviços do Segurador através dos seguintes endereços: Europ Assistance – Atenção ao Cliente, Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 – 10º – 1070-061 Lisboa | Correio eletrónico: qualidade@eap.pt - bem assim, à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (www.asf.com.pt).

Sem prejuízo do número anterior, o interessado poderá ainda recorrer ao Provedor do Cliente, enquanto figura autónoma que representa uma segunda instância de apreciação das reclamações efetuadas por clientes ou terceiros, no caso de discordância com a resposta do Segurador a reclamação anteriormente apresentada, ou no caso de, não ter sido prestada uma resposta à mesma no prazo de 20 ou 30 dias, consoante se trate ou não de um caso de especial complexidade

Qualquer litígio entre o Tomador do Seguro, a Pessoa Segura, e o Segurador emergente deste contrato, poderá ser dirimido por recurso à arbitragem, nos termos legais em vigor.

Para mais informações sobre o serviço de gestão de reclamações e o Provedor do Cliente, poderá ser consultada a Política de Gestão de Reclamações do Segurador que se encontra publicada no respetivo sítio da internet.

DEVER DE INFORMAÇÃO

Cabe ao Tomador do Seguro o dever de informar as Pessoas Seguras sobre as coberturas contratadas e as suas exclusões, as obrigações e os direitos em caso de sinistro, bem como sobre as alterações ao contrato, em conformidade com o presente documento.

Compete ao Tomador do Seguro provar que forneceu as informações referidas nos números anteriores.

O Tomador do Seguro deve comunicar ao Segurado a extinção da cobertura decorrente da cessação do contrato de seguro.

A comunicação prevista no n.º anterior é feita com a antecedência de 30 dias em caso de revogação ou denúncia do contrato.

Não sendo respeitada a antecedência por facto a este imputável, o Tomador do Seguro responde pelos danos a que der origem. Em caso de exclusão do Segurado ou de cessação do contrato de seguro, o Segurado perde o direito à manutenção da cobertura subjacente.

O Tomador do Seguro responde perante o Segurador pelos danos decorrentes da falta de entrega dos documentos em que sejam prestadas informações essenciais à avaliação do risco ou da respetiva entrega tardia.

QUAL A LEI APLICÁVEL AO CONTRATO?

O presente contrato considera-se celebrado em Portugal e rege-se pela lei portuguesa.

Nos casos omissos no presente contrato, recorrer-se-á à legislação aplicável.

O foro competente para a resolução de qualquer litígio emergente deste contrato é o fixado na lei civil.