

APÓLICE MENSAL

PROTEÇÃO PARA TELEMÓVEIS
DOCUMENTO DE APÓLICE

1. DEFINIÇÕES

Esta apólice usa palavras e frases que têm um significado específico. As seguintes palavras definidas aparecem em “**negrito**” sempre que aparecerem ao longo desta apólice:

“**apólice de seguro**” significa o documento anexo às condições gerais enviado eletronicamente para **si** e que define o **prémio**, o **franquia**, o **período de cobertura** e o **bem segurado**;

“**avaria mecânica e elétrica**” significa a falha súbita e inesperada de uma parte do **bem segurado** decorrente de qualquer falha mecânica, elétrica ou eletrónica, resultando da mesma o não funcionamento da peça e significa que o **bem segurado** precisa de ser reparado ou substituído;

“**bem segurado**” significa o dispositivo móvel comprado por **si** e que está segurado ao abrigo desta apólice, conforme identificado na **apólice de seguro**;

“**condições gerais**” significa o presente documento que enviamos por via eletrónica aquando da compra do seguro e que define as obrigações genéricas e comuns inerentes a esta apólice;

“**consumidor**” significa o tomador de seguro, pessoa singular, que comprou o bem segurado para fins não profissionais;

“**dano acidental**” significa qualquer dano repentino e imprevisto do **bem segurado** que impeça o correto funcionamento do mesmo e cuja cobertura não esteja excluída nos termos desta apólice;

Exemplos de **danos acidentais** cobertos ao abrigo desta apólice incluem quedas, derrames e danos causados por líquidos associados com o manuseio e utilização do **bem segurado**. Esta apólice não inclui proteção contra conduta irresponsável ou abusiva, danos estéticos ou danos que não afetem a capacidade de usar o bem segurado tal como pretendido;

“**dano estético**” significa amolgadelas, riscos, ecrãs rachados que não obscureçam o ecrã de visualização, danos na capa de trás que não afetem a funcionalidade do **bem segurado**;

“**data de cessação**” significa a data em que esta cobertura de seguro termina, de acordo com a Secção 13 destas condições gerais;

“**franquia**” significa a importância que, em caso de sinistro, fica a cargo do tomador do seguro e cujo montante ou forma de cálculo se encontra estipulado na **apólice de seguro**;

“**garantia do fabricante**” significa o período de garantia comercial concedido pelos diversos fabricantes de equipamentos eletrónicos e/ou eletrodomésticos distribuídos em Portugal;

“**nós**”, “**nos**”, “**nosso**”, “**conosco**”, “**mediador**” significa a SquareTrade Limited, que é o mediador desta apólice, com sede social em 5 Golden Square, London W1F 9BS, UK. N.º de registo da empresa 7165194. A SquareTrade Limited encontra-se autorizada e regulada pela Financial Conduct Authority (“FCA”) com o número registado 538538;

“**período de cobertura**” significa o período de tempo durante o qual esta apólice se aplica, tal como identificado na **apólice de seguro**;

“**Portugal continental**” significa o território Português, com exclusão das ilhas dos Açores e Madeira;

“**prémio**” significa a soma única devida por **si** pela cobertura de seguro ao abrigo desta apólice e é o único montante que deve pagar pela cobertura de seguro ao abrigo desta apólice, incluindo todas as taxas aplicáveis;

“**recuperado**” significa um dispositivo recuperado de acordo com os requisitos do fabricante;

“**roubo**” significa a subtração do **bem segurado**, por meio de violência contra si, de ameaça com perigo iminente para a vida ou integridade física ou colocando-o na impossibilidade de resistir, tendo em vista a ilegítima subtração do **bem segurado**, sempre que tais factos sejam comunicados à polícia bem como ao o seu operador móvel sem demora tendo este procedido ao consequente bloqueio do cartão SIM;

“**segurado**” significa a pessoa, singular ou coletiva, titular do interesse e que, em caso de incumprimento do **tomador do seguro**, assume as obrigações descritas no contrato de seguro;

“**seguradora**” A seguradora é a Starr Europe Insurance Limited a qual se encontra autorizada pela Malta Financial Services Authority (C 85380). Sede social: Dragonara Business Centre 5th Floor, Dragonara Road, St Julians, STJ 3141 Malta. Starr Europe Insurance Limited é uma entidade legalmente autorizada a exercer a atividade seguradora em território português ao abrigo da liberdade de prestação de serviços, encontrando-se devidamente registada para o efeito junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) sob o número 4861 (pode consultar o registo em www.asf.com.pt). O endereço da MFSA é: Notabile Road, Attard, BKR 3000, Malta. Para verificar a aprovação da MFSA, visite www.mfsa.com.mt.

“**si**”, “**seu**”, “**sua**” significa o tomador do seguro indicado na **apólice de seguro**;

“**sinistro**” significa qualquer acontecimento imprevisto abrangido pela cobertura do presente seguro, nos termos descritos na **apólice de seguro**;

“**tomador do seguro**” significa a pessoa, singular ou coletiva que contrata com a **seguradora** e assume os direitos e obrigações decorrentes deste contrato, exceto os que, pela sua natureza, sejam da responsabilidade do **segurado** ou **segurados**;

As palavras usadas no singular deverão incluir o plural e vice-versa. Nesta apólice, os cabeçalhos apenas são incluídos para o ajudar na compreensão das presentes condições gerais não fazem parte deste contrato de seguro.

2. COBERTURA DO SEGURO

É com prazer que **lhe** damos as boas-vindas enquanto cliente SquareTrade Garantia Mais. Sujeito aos termos e condições estabelecidos abaixo, o **bem segurado** encontra-se coberto em caso de necessidade de reparação ou substituição por motivo de **avaria mecânica ou elétrica**, após a **garantia do fabricante ter terminado**. O **bem segurado** encontra-se ainda coberto contra **danos acidentais** e **roubo** durante o **período de cobertura**.

Esta apólice explica:

- a **sua** cobertura;
- as exclusões;
- como contactar-**nos** para fazer uma reivindicação; e
- como contactar-**nos** para qualquer outro assunto.

Recomendamos que leia a **nossa** apólice para compreender os termos e condições na sua totalidade e que a mantenha num local seguro.

3. CONTACTE-NOS

Caso necessite de entrar em contacto **conosco**, por favor utilize os contactos descritos nesta Secção 3, que transcrevemos aqui para maior facilidade.

Se precisar de falar **conosco**, pode ainda utilizar o sítio da Internet www.squaretrade.pt.

Poderá apresentar uma participação online através deste sítio da Internet e solicitar que um agente **lhe** telefone.

Se precisar de comunicar **conosco** por escrito, deve endereçar a sua carta ao departamento relevante e enviá-la para a morada abaixo:

Para questões gerais ou cancelamentos: Departamento de Serviços ao Cliente
Para participações: Departamento de Sinistros
Para fazer uma reclamação: Gestor de Experiência com o Consumidor
Morada: Avenida da República 50,
2.º andar
1050-196, Lisboa
Portugal

Alternativamente, poderá contactar-nos por via telefónica para o número +351 308 801 295. Para melhorar a qualidade do **nosso** serviço, iremos monitorizar e gravar algumas chamadas telefónicas.

4. ELEGIBILIDADE PARA ESTE SEGURO

- este seguro deverá ter sido adquirido ao mesmo tempo da compra do **bem segurado** ou no prazo de 30 dias após essa compra;
- deve ter realizado o pagamento mensal, tal como detalhado na secção 19;
- este seguro aplica-se apenas a telemóveis novos adquiridos à Media Markt;
- deve ter mais de 18 anos de idade para ter direito a esta cobertura de seguro; e
- este seguro é limitado a telemóveis adquiridos por residentes em Portugal.

5. COMO FUNCIONA A COBERTURA - TRAMITAÇÃO DE SINISTROS

Participar um sinistro

Se, durante o **período de cobertura**, o **seu bem segurado** sofrer **danos acidentais** ou sofrer uma **avaria mecânica ou elétrica** ou se for objeto de um **roubo**, deve entrar em contacto com o **nosso** Departamento de Sinistros, através da utilização dos contactos descritos na Secção 3 destas **condições gerais**, no prazo de 14 dias após aperceber-se que o **seu bem segurado** está danificado, sofreu uma avaria ou foi objeto de um **roubo**. Deverá fornecer os detalhes das circunstâncias do **sinistro**. Procuraremos prestar-lhe a assistência necessária para a solução de qualquer problema que tenha ao longo deste processo.

Se não pudermos resolver o **seu** problema imediatamente, iremos proceder à confirmação dos detalhes da **sua** apólice ativa bem como das circunstâncias do incidente. Podemos exigir uma prova de compra bem como comprovativo do pagamento do **prémio**. Faremos todos os esforços para tomar uma decisão sobre o **seu** pedido nesta altura. Se precisarmos de qualquer informação adicional, avisaremos.

Caso o sinistro ocorra fora de território português, todos os documentos deverão ser devidamente traduzidos para português ou inglês através de tradução certificada.

Em caso de **roubo**, exigiremos uma cópia da queixa apresentada à autoridade policial competente bem como prova do operador do **seu** telemóvel do imediato bloqueio do **seu** cartão SIM.

Pagamento da franquia

De notar que a **sua** participação de um **sinistro** não poderá ser aprovada até que seja efetuado o pagamento da **franquia**, conforme previsto na **sua apólice de seguro**. Este deve ser pago no momento da participação usando um cartão de pagamento, de débito ou de crédito, ou através de uma transferência bancária, utilizando os dados fornecidos por **nós**. Se o valor do produto de substituição for inferior ao montante da **franquia**, ajustaremos a **franquia** em proporção a esse valor. Dependendo do valor da **franquia** e das circunstâncias das participações, poderá ter a opção de reparar ou substituir o **bem segurado**.

Como é que é feita a reparação do seu bem

Se a reparação ao **bem segurado** for aprovada pelo **nosso** Departamento de Sinistros, providenciaremos para que o **bem segurado** seja reparado. Pode usar um serviço de reparação local selecionado por nós ou poderá ter de enviar o **seu** dispositivo para reparação num armazém igualmente selecionado por nós.

Se o **seu bem segurado** for reparado por um serviço de reparação local selecionado por **nós**, informá-lo-emos dos locais onde se situam os serviços de reparação e iremos fornecer todos os detalhes necessários para facilitar a reparação. Se a avaria estiver coberta por este seguro, liquidaremos o custo da reparação diretamente.

Se o **seu bem segurado** for reparado por um serviço de reparação em armazém, seremos responsáveis pela recolha do **bem segurado**. Antes da recolha, deve garantir que todas as restrições de acesso ao dispositivo foram removidas (por exemplo código de acesso, Find My iPhone). Se a avaria estiver coberta por este seguro, garantiremos a reparação do **bem segurado**. A reparação não levará mais do que três (3) dias úteis (excluindo o tempo de transporte), a menos que o dispositivo seja um dispositivo da Apple, caso em que este prazo deverá ser mais longo. Iremos informá-lo se considerarmos que a reparação irá demorar mais do que 3 dias úteis a contar do momento da participação. Se não pudermos reparar o **bem segurado**, substituiremos o **bem seguro**. Nestes casos, o **bem segurado** original não será devolvido.

Se o serviço de reparação apurar que o dano que ocorreu não é consistente com a participação ou se não for possível aceder ao dispositivo devido a restrições de acesso, o **bem segurado** será devolvido sem ser reparado ou será destruído se assim o solicitar.

A garantia da SquareTrade relativamente à reparação efetuada tem a duração de dois anos. Deve verificar se o produto reparado está totalmente funcional quando o receber. Se o dispositivo ainda estiver com defeito, deve informar-nos imediatamente. Podemos necessitar que consulte o respetivo serviço de reparação local caso identifique um problema na sequência de uma reparação local.

Não assumimos qualquer responsabilidade pela preservação dos seus dados pessoais durante a reparação.

Como é que substituímos o seu bem

Se uma substituição for aprovada pelo **nosso** Departamento de Sinistros, podemos substituir o **seu bem segurado** por um bem novo ou um **bem recuperado** com as mesmas características ou similares. O bem de substituição pode ser uma versão ou edição futura do **seu bem segurado**. Os avanços tecnológicos podem resultar num bem de substituição que tenha um preço de compra menor do que o **seu bem segurado** original, mas será sempre do mesmo grau e qualidade do seu **bem segurado**.

Se o seu pedido for aprovado antes das 18h00 de Segunda a Sexta-feira, um dispositivo de substituição será entregue no dia útil seguinte na morada de Portugal Continental que indicou. Se o pedido for efetuado após as 18h00 numa Sexta-feira ou a qualquer hora de Sábado, Domingo ou de um feriado, o bem de substituição deverá ser entregue no prazo de dois dias úteis. Se solicitar a entrega numa morada alternativa em Portugal, em outro país da União Europeia, na Suíça ou na Noruega, faremos todos os esforços para que o envio seja efetuado durante a noite. No entanto, pode haver casos em que isso não seja possível devido à sua localização. Será informado sobre o período de tempo que demorará a entrega do **seu** produto de substituição aquando da participação e deverá estar disponível para receber o produto.

Se **nos** enviar um dispositivo partido no âmbito de uma reclamação para substituição, iremos apagar todos os dados pessoais do dispositivo.

Substituição: Deverá devolver o **bem segurado** com todos os códigos de acesso e bloqueios desativados no prazo de 14 dias após a receção do bem de substituição usando uma etiqueta de remessa pré-paga que iremos fornecer durante a entrega, sempre que possível. Se não o fizer, o preço do bem de substituição será deduzido através de débito no cartão de pagamento que nos forneceu durante a participação ou ser-lhe-á faturado.

O bem de substituição fornecido terá uma garantia de dois anos da SquareTrade, a qual se iniciará a contar da data em que recebeu o bem de substituição.

Solução Alternativa

Em certas circunstâncias poderá não ser possível disponibilizar uma reparação ou substituição do seu **bem segurado**. Se for esse o caso, daremos resposta à **sua** participação através de um pagamento em dinheiro. O referido pagamento poderá ainda ser feito em forma de voucher passível de ser usado no Media Markt. O montante de pagamento será determinado por **nós** com base no valor mais baixo entre o **bem segurado** original e o custo atual de substituição de um produto semelhante do mesmo grau e qualidade do **bem segurado**.

6. COBERTURA MÁXIMA

O número máximo de participações de sinistros ao abrigo desta apólice é limitado a 2 participações durante qualquer período contínuo de 12 meses.

Na data em que se considerar como resolvida favoravelmente a **sua** segunda participação de um **sinistro** durante qualquer período contínuo de 12 meses, a **sua** apólice terminará imediatamente e não terá direito a um reembolso.

O valor máximo de compensação por qualquer participação ao abrigo desta apólice é de € 1.500,00.

7. SERVIÇO A NÍVEL MUNDIAL

O **bem segurado** está coberto enquanto viaja fora de Portugal. Poderemos enviar bens de substituição para qualquer morada na União Europeia, Suíça e Noruega conforme indicado na secção 5. No entanto, apenas poderemos oferecer reparações em moradas de Portugal Continental.

8. TRANSMISSÕES

A presente apólice não pode ser transmitida para qualquer outra pessoa ou outro bem.

9. EXCLUSÕES GERAIS

O **seu bem segurado** não está coberto relativamente aos seguintes custos:

- i. o custo da **franquia** identificado nesta apólice conforme indicado na **sua apólice de seguro** e que deverá ser pago por si no âmbito da regularização de um **sinistro**;
- ii. custo de substituição ou restabelecimento de quaisquer dados, software, informações ou música armazenados no **bem segurado**;
- iii. **avaría mecânica e elétrica** ou **danos acidentais** causados por:
 - (a) abuso, má utilização, negligência, danos resultantes de atos ilícitos sobre o **bem segurado**, intencional ou de outra forma;
 - (b) condições climáticas severas, como relâmpagos, inundações e ventos fortes;
 - (c) instrumentos acessórios ou secundários que não faziam parte integrante da instalação original do **bem segurado**;
 - (d) software ou programação; ou
 - (e) qualquer forma de vírus eletrónico;
- iv. **roubo** se não tiver sido apresentada queixa à polícia sem demora (o relatório da polícia deve estar completo com o número de identificação, a descrição do **sinistro** e a data, hora e local do **sinistro**);
- v. **roubo** se não notificou o **seu** operador móvel sem demora sobre o **roubo** e o cartão SIM não tiver sido bloqueado ou caso não forneça provas destes factos;
- vi. perda ou furto de qualquer forma, incluindo por o objeto ter sido deixado sem vigilância em veículos, em ambientes públicos ou lugares públicos;
- vii. custo sofrido como resultado de não poder usar o **bem segurado** ou qualquer custo diverso do custo de substituição do **bem segurado**;
- viii. danos que não afetem a capacidade de usar o **bem segurado** como previsto, por exemplo desgaste;
- x. custo da manutenção, modificação, serviço, inspeção ou limpeza de rotina;
- xi. custos associados à **sua** utilização do **bem segurado** em violação das instruções ou das orientações do fabricante;
- xii. custos cobertos ao abrigo da garantia do fabricante ou de qualquer outro seguro ao abrigo do qual o o **bem segurado** esteja coberto;
- xiii. custos incorridos como resultado de guerra, terrorismo, ato de hostilidade estrangeiro (seja declarado ou não), comoção civil ou contaminação por radiação nuclear ou em resultado de qualquer evento de força maior;
- xiv. danos ou avarias nos quais os números de série tenham sido removidos ou alterados;
- xv. participações apresentadas fora do **período de cobertura**; e
- xvi. custos de substituição devido a perda.

10. TERMOS E CONDIÇÕES

- i. A **seguradora** pode alterar ou renunciar a algumas disposições dos **seus termos e condições** para:
 - (a) alterar a **sua** cobertura em seu benefício;
 - (b) cumprir a legislação ou regulamentos aplicáveis;
 - (c) corrigir erros tipográficos ou de formatação que possam ocorrer.
- ii. Receberá um aviso por escrito com pelo menos 30 dias de antecedência para a **sua** última morada conhecida sobre qualquer alteração aos termos e condições da cobertura ao abrigo desta apólice, exceto se a alteração for devida a requisitos legislativos ou regulamentares. Se a **sua** cobertura for alterada devida a mudanças legislativas ou regulamentares que estejam fora do controlo da **seguradora**, podemos não conseguir notificá-lo(a) com 30 dias de antecedência mas informá-lo-emos assim que for possível.
- iii. Se a **seguradora** alterar ou renunciar os **seus termos e condições** e não desejar continuar a **sua** cobertura, pode cancelar conforme estabelecido na Secção 11 destas **condições gerais**.

11. O SEU DIREITO A CANCELAR

Tem o direito de cancelar esta apólice de seguro a qualquer momento durante o **período de cobertura**.

- i. Dentro do “período de arrependimento” - se decidir cancelar a **sua** apólice de seguro, entre em contacto connosco no prazo de 30 dias a contar da data de recepção das **suas condições gerais** e da **apólice de seguro**. Cancelaremos a **sua** apólice de seguro e dar-lhe-emos o reembolso total de qualquer **prémio** que tenha pago dentro deste período. Se tiver sido paga alguma compensação decorrente de sinistro ao abrigo desta apólice, não haverá lugar ao reembolso do **prémio**.
- ii. Fora do “período de arrependimento” - se decidir cancelar a sua apólice de seguro após o período de arrependimento inicial de 30 dias, o valor de reembolso do seu **prémio** por cessação antecipada será calculado *pro rata temporis*. Se tiver sido paga alguma compensação decorrente de sinistro ao abrigo desta apólice, não haverá lugar ao reembolso do **prémio**.

- iii. Para que possamos proceder ao cancelamento, entre em contacto **connosco** usando os detalhes de contacto descritos na Secção 3 destas **condições gerais**.

12. O DIREITO DE RESOLUÇÃO PELA SEGURADORA

- i. A **seguradora** pode resolver a sua apólice com efeitos imediatos:
- (a) se prestar declarações que sejam falsas ou enganosas em resposta a qualquer pergunta feita aquando da contratação do presente seguro ou se for demonstrado pelas circunstâncias relevantes que não tomou o cuidado razoável para garantir que as declarações que fez eram verdadeiras;
 - (b) se involuntariamente confirmar algo que seja falso ou enganador em resposta a qualquer pergunta feita aquando da contratação do presente seguro ou pedir para alterar a **sua** cobertura nos casos em que, se tivessem sido prestadas informações verdadeiras a **seguradora** teria recusado a **sua** cobertura;
 - (c) quando existam provas de desonestidade ou comportamento enganoso da **sua** parte (ou de alguém a agir em **seu** nome) em relação à cobertura fornecida ao abrigo desta apólice; ou
 - (d) sempre que necessário para cumprir as leis ou regulamentos aplicáveis.

Se a **seguradora** cancelar a **sua** cobertura como resultado desta Secção 12 (i) (a) ou (c), a seguradora reembolsará o Prémio *pro-rata temporis* após data de comunicação de cancelamento; caso a sua conduta demonstrar que atuou dolosamente com o intuito de obter uma vantagem, a seguradora não devolverá qualquer **prémio** que tenha pago. Se a **seguradora** cancelar a **sua** cobertura como resultado desta Secção 12 (i) (b), a seguradora procederá à devolução do **prémio** pago ao abrigo desta apólice, desde que não tenha apresentado uma participação. Se a **seguradora** cancelar a sua cobertura como resultado desta Secção 12 (i) (d), a seguradora calculará o valor reembolso do **seu prémio** numa base *pro rata temporis*, desde que não tenha apresentado uma participação ao abrigo desta apólice;

- ii. Qualquer decisão de cancelamento da cobertura não será feita a nível individual e não será baseada no facto de ter feito uma participação, exceto quando se aplicar a Secção 12 (i) (a), (b) ou (c).
- iii. O cancelamento da **sua** apólice não afetará o seu direito de reclamação relativo a um **sinistro** ocorrido antes da data do cancelamento, exceto quando se aplicar a Secção 12 (i) (a), (b) ou (c).

13. DATA DE CESSAÇÃO

A cobertura do seguro começa na data indicada na **sua apólice de seguro**.

A **sua** apólice terminará na primeira das seguintes, consoante a que ocorrer primeiro:

- i. na data em que já não residir em Portugal;
- ii. na data em que a **seguradora** cancelar o seu seguro de acordo com a Secção 12 destas **condições gerais**;
- iii. na data em que cancelar o **seu** seguro de acordo com os termos e condições desta apólice;
- iv. na data de cessação do **período de cobertura**; ou
- v. na data em que se considerar como resolvida a **sua** participação de um **sinistro** apresentada ao abrigo desta apólice.

A cobertura do presente seguro não abrangerá qualquer nova participação apresentada após a data de cancelamento da apólice.

A apólice não será renovada, salvo acordo em contrário.

14. CONDIÇÕES GERAIS

A cobertura ao abrigo desta apólice aplica-se apenas se as seguintes condições forem cumpridas.

- i. **Fraude**
Se fizermos quaisquer pagamentos de participações que resultem do **seu** comportamento desonesto ou enganoso (ou de alguém atuando em **seu** nome), não terá direito a quaisquer benefícios ao abrigo desta apólice e a **seguradora** poderá reclamar a devolução de um dispositivo de substituição ou outra compensação. A **seguradora** pode intentar uma ação judicial contra **si** para a devolução do dispositivo de substituição e pode exigir o reembolso das despesas incorridas.
- ii. **Lei portuguesa**
Esta apólice é regida pela lei portuguesa.
- iii. **Financial Services Compensation Scheme - Esquema de Compensação de Serviços Financeiros (FSCS em inglês)**
A **seguradora** está coberta pelo Financial Services Compensation Scheme - Sistema de Compensação de Serviços Financeiros (FSCS). Se a **seguradora** não conseguir cumprir as suas obrigações para consigo, poderá ter direito a uma compensação do FSCS. Encontram-se disponíveis mais informações no site www.fscs.org.uk
- iv. Deve responder com honestidade a qualquer solicitação de informações que façamos quando contrata a cobertura ao abrigo desta apólice, ou seja solicitada uma alteração à **sua** cobertura ao abrigo desta apólice. A prestação de qualquer declaração que seja falsa ou enganosa pode afetar a validade da **sua** apólice, quaisquer participações anteriormente pagas por **nós** e a possibilidade de poder fazer uma participação subsequente.
- v. A seguradora, enquanto entidade regulada, tem uma obrigação de prevenção, deteção e reporte de fraudes. Em caso de participação, qualquer informação que tenha fornecido relevante para este seguro, juntamente com outras informações relacionadas com a participação, pode ser partilhada com outras seguradoras, para evitar participações fraudulentas.

15. SEGURO DUPLO

Deve informar a **Seguradora** sobre a existência de outras apólices de seguro que cubram o

bem segurado e que possam garantir a cobertura para os mesmos **sinistros** cobertos pela presente apólice.

Se não comunicar a existência de outras apólices de seguro, conforme acima referido, a **Seguradora** não será obrigada a pagar a compensação descrita nesta apólice.

16. LIMITAÇÃO DO SEGURO

Se estiver a reclamar uma compensação ao abrigo desta apólice, deve informar-**nos** sobre o **sinistro** no prazo de 5 anos a contar da data do mesmo. Após este período, todos os direitos previstos nesta apólice consideram-se como cessados.

17. RECLAMAÇÕES

Passo 1:

O objetivo do **mediador** é fornecer sempre o melhor serviço possível. Se, por qualquer motivo, não estiver satisfeito com o nosso serviço, entre em contacto, por telefone ou através de carta, com o **nosso** Gestor de Experiência com o Consumidor usando os detalhes de contacto conforme estabelecidos na Secção 3 destas **condições gerais**. Iremos rever o **seu** caso e responder prontamente.

Entraremos imediatamente em contacto **consigo** após receber a sua reclamação para informar sobre as ações que estamos a desenvolver e explicar-lhe o **nosso** processo de tratamento de reclamações. O prazo de resposta será no máximo de 20 dias a contar da receção da reclamação ou, no caso de a situação revestir de complexidade, 30 dias.

Passo 2:

Depois de ter recebido a **nostra** resposta final e se ainda não estiver satisfeito ou se não recebeu a **sua** resposta no prazo acima referido, pode enviar a **sua** reclamação para o **nosso** provedor do cliente para o seguinte contacto:

Nome: Maria Elisabete Gomes Ramos
Morada: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Av. Dias da Silva, 165, 3004-512 Coimbra
E-mail: mgramos@fe.uc.pt

Pode também apresentar reclamação junto da ASF para o seguinte contacto:

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
Av. da República 76
1600-205 Lisboa
Portugal
Tel: +351 21 790 31 00
www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes

Informação com os detalhes da totalidade do **nosso** processo de reclamações/recursos encontra-se disponível mediante pedido.

No caso de ser consumidor, beneficia de todos os direitos previstos na Lei 24/96, de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor). As partes poderão, igualmente, submeter a resolução do litígio a um Tribunal Arbitral, nos termos do previsto na Lei de Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro). Os mecanismos de reclamações acima elencados não prejudicam o **seu** direito a apresentar uma ação judicial.

18. PROTEÇÃO DE DADOS

Nos termos da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, na sua redação atual, informamos que os seus dados pessoais serão tratados pela Starr Europe Insurance Limited, a **Seguradora**, para a finalidade de cumprimento do contrato de seguro.

O Segurado reconhece e aceita que o tratamento dos seus dados pessoais pela Seguradora ou pelo **mediador** em nome da **Seguradora** é indispensável para o cumprimento do contrato. Informamos que a recusa em fornecer as informações necessárias dará o direito à Seguradora de não celebrar o contrato.

O Segurado reconhece e aceita que a Seguradora poderá utilizar subcontratantes no âmbito do tratamento dos seus dados pessoais para efeitos de administração do contrato, em particular para efeitos de reparação do bem segurado, transporte do mesmo e para efeitos do processo de reclamação. Todos os subcontratantes celebrarão com o responsável pelo tratamento um contrato escrito assegurando que os subcontratantes apenas atuam mediante instruções do responsável, e que colocam em prática as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais, nos termos da lei.

Qualquer transmissão de dados pessoais para fora do Espaço Económico Europeu será sujeita a garantias adequadas, como por exemplo a utilização de cláusulas contratuais tipo aprovadas pela Comissão Europeia.

O **Segurado** pode exercer os direitos de acesso, retificação, cancelamento e oposição previstos na referida Lei n.º 67/98, de 26 de outubro por escrito, para a morada da Starr Europe Insurance Limited Dragonara Business Centre 5th Floor, Dragonara Road, St Julians, STJ 3141 Malta.

19. PRÉMIO

O **prémio** de seguro para o **bem segurado** será especificado aquando da venda. **Nós** iremos confirmar o **seu** prémio e franquia na **sua apólice de seguro**. Se o **bem segurado** tiver menor valor do que a franquia, a franquia será reduzida em conformidade.

Os prémios deverão ser pagos mensalmente de forma antecipada a **nós** no mesmo dia todos os meses. O primeiro pagamento deve acontecer aquando da venda O segundo pagamento e os pagamentos subsequentes serão processados através de débito direto. O prémio pago irá fazer a cobertura durante um mês e será renovado automaticamente durante os meses subsequentes, exceto se tiver rescindido o seguro previamente. Em caso de não pagamento do prémio, a **seguradora** pode rescindir o contrato de seguro. Neste caso, se o prémio não tiver sido pago antes da ocorrência do **sinistro**, a **seguradora** não se encontrará obrigada a

realizar qualquer prestação. Informamos que o contrato de seguro será confirmado assim que o **seu** pedido for aceite pelo mediador de seguros e pela **Seguradora** e assim que o valor do prémio foi pago.

Este seguro é mediado pela SquareTrade Limited, a qual se encontra autorizada e regulada pela FCA (nº 538538) no Reino Unido. Sede social: 5 Golden Square, London W1F 9BS, UK. A SquareTrade está autorizada a realizar atividades de intermediação de seguros em Portugal ao abrigo da liberdade de prestação de serviços. A SquareTrade Limited é uma entidade legalmente autorizada a exercer a atividade de mediação em território português nos ramos vida e não vida ao abrigo da liberdade de prestação de serviços, encontrando-se devidamente registada para o efeito junto do Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões ('ASF') sob o número 538538.

A seguradora é a Starr Europe Insurance Limited a qual se encontra autorizada pela Malta Financial Services Authority (C 85380). Sede social: Dragonara Business Centre 5th Floor, Dragonara Road, St Julians, STJ 3141 Malta. Starr International (Europe) Limited é uma entidade legalmente autorizada a exercer a atividade seguradora em território português ao abrigo da liberdade de prestação de serviços, encontrando-se devidamente registada para o efeito junto do Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões ('ASF') sob o número 4861 (pode consultar o registo em www.asf.com.pt). O endereço da MFSA é: Notabile Road, Attard, BKR 3000, Malta. Para verificar a aprovação da MFSA, visite www.mfsa.com.mt.

STARR
COMPANIES