

A. SEGURADOR

Fidelidade Assistência - Companhia de Seguros, S.A., entidade legalmente autorizada para a exploração do seguro de Assistência.

B. PRODUTO

Seguro de Assistência ao Lar de Grupo Não Contributivo.

C. ÂMBITO DO SEGURO

O seguro garante a assistência aos domicílios seguros providenciando o envio de profissionais qualificados e assunção de custos de deslocação e de mão-de-obra nos termos indicados para cada cobertura.

D. RISCOS COBERTOS

O plano pré-definido abaixo indicado com as garantias e limites indicados. O Aderente (titular de uma Solução multiproduto Conta Caixa L e Conta Caixazul) poderá acionar as garantias do Seguro de Assistência ao Lar através do número de telefone + 351 21 440 50 27.

Quadro de Garantias	Limites (por local de risco)	Custos a cargo do Segurador	Custos a cargo do Aderente
1. Assistência ao Lar			
1.1. Serviços Urgentes	Ilimitado	Custos de deslocação e uma hora de mão-de-obra	Material, peças e excedentes de mão-de-obra dos serviços prestados
1.2. Serviços de Reparação e Conservação	Ilimitado	Custos de deslocação e uma hora de mão-de-obra	Material, peças e excedentes de mão-de-obra dos serviços prestados
2. Reparação de Eletrodomésticos (linha branca)			
2.1. Serviço residencial	Ilimitado	Custos de deslocação	-
2.2. Recolha e Devolução (Pickup & return)	Ilimitado	Custos de transporte	-
2.3. Serviço laboratorial	Ilimitado	Uma hora de mão-de-obra	Material, peças e excedentes de mão-de-obra dos serviços prestados
3. Reparação de Eletrodomésticos (linha castanha)			
3.1. Serviço residencial	Ilimitado	Custos de deslocação	-
3.2. Recolha e Devolução (Pickup & return)	Ilimitado	Custos de transporte	-
3.3. Serviço laboratorial	Ilimitado	Uma hora de mão-de-obra	Material, peças e excedentes de mão-de-obra dos serviços prestados



Quadro de Garantias	Limites (por local de risco)	Custos a cargo do Segurador	Custos a cargo do Aderente
4. Assistência Tecnológica (linha cinzenta)			
4.1. Apoio técnico remoto	Ilimitado	Total dos custos de mão-de-obra	-
4.2. Apoio Técnico ao domicílio	Ilimitado	Custos de deslocação	-
4.3. Recolha e Devolução (Pickup & return)	Ilimitado	Custos de transporte	-
4.4. Serviço laboratorial	Ilimitado	Total dos custos de mão-de-obra	-
4.5. Reparação de avarias	Ilimitado	Uma hora de mão-de-obra	Material, peças e excedentes de mão-de-obra dos serviços prestados
5. Problemas com chaves			
5.1. Chaves no interior da residência	Ilimitado	-	Custo da intervenção
5.2. Perda ou Roubo de Chaves	€ 100,00	-	Excedente do custo de intervenção
6. Diagnóstico de segurança	Ilimitado	Custos de deslocação e elaboração de relatório	-

1. Assistência ao Lar

1.1. Serviços Urgentes

O Segurador garante o envio ao domicílio seguro de profissionais qualificados para intervenções de sustação e contenção de danos. Considera-se Serviços Urgentes os serviços a serem prestados 24 horas por dia/todos os dias do ano (incluindo Sábados, Domingos e Feriados), para as situações abaixo indicadas, que são impeditivas dos Aderentes utilizarem a sua habitação na plenitude ou originarem um risco eminente e elevado de perda de bens:

- Ruturas em canalizações de água onde esteja em causa o risco de inundação ou a origem de danos em bens, sempre que não seja possível através da rede de distribuição de água da habitação seccionar ou isolar a origem da rutura sem necessidade de intervenção técnica;
- Fugas em canalizações de gás que originem risco para os aderentes, verificados na rede de distribuição de gás da responsabilidade dos mesmos, bem como nas ligações aos equipamentos;
- Falhas de energia nas situações em que toda a instalação interna da habitação seja afetada ou quando se trate de uma zona afetada na qual a falha de energia provoque perdas ou danos;
- Entupimentos graves que originem o perigo de inundação por refluxo de águas residuais ou que inviabilizem a utilização da habitação.

O Segurador suportará o custo da deslocação, bem como de uma hora de mão-de-obra, ficando a cargo dos aderentes os custos relativos a material, peças e excedentes de mão-de-obra dos serviços prestados.



1.2. Serviços de Reparação e Conservação

Sempre que solicitado pelo Aderente o Segurador promoverá o envio de profissionais de qualquer especialidade ao domicílio seguro para a realização de trabalhos de reparação e conservação no interior ou exterior da habitação.

O serviço de atendimento funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano (incluindo sábados, domingos e feriados), sendo que os serviços serão assegurados em horário diurno, entre as 08:00 e as 18:00, em dias úteis.

O Segurador suportará o custo da deslocação, bem como de uma hora de mão-de-obra, ficando a cargo dos Aderentes os custos relativos a material, peças e excedentes de mão-de-obra dos serviços prestados.

2. Reparação de Electrodomésticos (linha branca)

2.1. Serviço Residencial

Sempre que solicitado pelo Aderente o Segurador promoverá o envio de técnicos qualificados ao domicílio seguro, sendo o custo da respetiva deslocação suportado pelo Segurador, para resolução de avarias que inviabilizem o bom funcionamento dos equipamentos e assim impeçam a sua normal e adequada utilização.

O serviço de atendimento funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano (incluindo sábados, domingos e feriados), sendo que os serviços serão assegurados em horário diurno, entre as 08:00 e as 18:00, em dias úteis.

2.2. Recolha e Devolução (Pickup & Return)

Sempre que o técnico considerar ser mais adequado que a resolução do problema decorra em ambiente laboratorial, evitando-se assim uma presença prolongada no domicílio seguro, será disponibilizado serviço de transporte para o equipamento em causa, sendo o custo do transporte assumido pelo Segurador.

2.3. Serviço Laboratorial

O Segurador suportará o custo de uma hora de mão-de-obra, ficando a cargo dos Aderentes os custos relativos a material, peças e excedentes de mão-de-obra dos serviços prestados.

3. Reparação de Electrodomésticos (linha castanha)

3.1. Serviço Residencial

Sempre que solicitado pelo Aderente o Segurador promoverá o envio de técnicos qualificados ao domicílio seguro, sendo o custo da respetiva deslocação suportado pelo Segurador, para resolução de avarias que inviabilizem o bom funcionamento dos equipamentos e assim impeçam a sua normal e adequada utilização.

O serviço de atendimento funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano (incluindo sábados, domingos e feriados), sendo que os serviços serão assegurados em horário diurno, entre as 08:00 e as 18:00, em dias úteis.

3.2. Recolha e Devolução (Pickup & Return)

Sempre que o técnico considerar ser mais adequado que a resolução do problema decorra em ambiente laboratorial, evitando-se assim uma presença prolongada no domicílio seguro, será disponibilizado serviço de transporte para o equipamento em causa, sendo o custo do transporte assumido pelo Segurador.



3.3. Serviço Laboratorial

O Segurador suportará o custo de uma hora de mão-de-obra, ficando a cargo dos Aderentes os custos relativos a material, peças e excedentes de mão-de-obra dos serviços prestados.

4. Assistência Tecnológica (linha cinzenta)

O Segurador disponibiliza o acesso a um técnico qualificado para resolução de problemas que inviabilizem o bom funcionamento do equipamento (a nível dos sistemas operativos, aplicações ou hardware) e assim impeçam a sua normal e adequada utilização, bem como a obtenção de apoio preventivo e consultivo relativo a:

- Configuração e parametrização dos sistemas operativos legais instalados, bem como de software legal adquirido pelo Aderente;
- Resolução de problemas na rede doméstica, incluindo alcance da rede sem fios;
- Instalação, parametrização e detecção de problemas relativos a periféricos informáticos;
- Otimização do sistema operativo e ambiente aplicacional;
- Transferência de dados (contactos, media ou outros) entre dispositivos;
- Sincronização de dados entre dispositivos e integração *Cloud*;
- Parametrização de *backups* nos dispositivos e respetiva recuperação;
- Recuperação “lógica” de informação.

4.1. Apoio Técnico Remoto

Sempre que solicitado pelo Aderente o Segurador prestará, telefonicamente, suporte técnico para resolução de problemas (*helpdesk*) a fim de identificar e resolver os problemas comunicados relativos ao funcionamento do equipamento. Sempre que se revele necessário e possível será prestado suporte técnico através de acesso remoto.

Este serviço está disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano.

4.2. Apoio Técnico ao Domicílio

Sempre que os técnicos considerem impossível a resolução do problema via Apoio Técnico Remoto e não exista qualquer laboratório de reparação na proximidade do Aderente, será enviado um técnico ao domicílio seguro para resolução do problema, assumindo o Segurador esse custo.

4.3. Recolha e Devolução (*Pickup & Return*)

Sempre que o técnico considerar ser mais adequado que a resolução do problema decorra em ambiente laboratorial, evitando-se assim uma presença prolongada no domicílio seguro, será disponibilizado serviço de transporte para o equipamento em causa, sendo o custo do transporte de conta do Segurador.

4.4. Serviço Laboratorial

Sempre que se revele insuficiente o suporte técnico, quer por apoio remoto quer por apoio ao domicílio, este será efetuado em lojas laboratório.



4.5. Reparação de Avarias

O Segurador suportará o custo de uma hora de mão-de-obra, ficando a cargo dos Aderentes os custos relativos a material, peças e excedentes de mão-de-obra dos serviços prestados.

5. Problemas com chaves

5.1. Chaves no interior do domicílio seguro

Sempre que solicitado pelo Aderente o Segurador promoverá o envio de técnicos qualificados ao domicílio seguro, para abertura da porta, ficando o custo da respetiva deslocação e intervenção a cargo do Aderente.

O serviço de atendimento funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano (incluindo sábados, domingos e feriados), sendo que os serviços serão assegurados no mesmo em horário.

5.2. Perda ou roubo de chaves

Sempre que ocorra perda, furto ou roubo das chaves do domicílio seguro, a pedido do Aderente, o Segurador promoverá a realização da necessária intervenção de abertura da porta para acesso ao domicílio seguro, assumindo os custos de deslocação, bem como as despesas necessárias para a substituição de canhão ou fechadura, até ao limite de € 100,00 (cem euros). Esta garantia só será prestada uma vez em cada ano civil.

6. Diagnóstico de segurança

Sempre que solicitado pelo Aderente, o Segurador promoverá o envio de um técnico especialista em segurança para efetivação de um Diagnóstico de Segurança ao domicílio seguro. O Diagnóstico de Segurança consolida as necessidades de proteção do domicílio seguro num relatório de risco, identificando as medidas a adotar para aumentar o nível de proteção. Esta garantia só será prestada uma vez em cada ano civil.

E. EXCLUSÕES APLICÁVEIS A TODOS OS RISCOS COBERTOS

1. Para além das situações indicadas nos subseqüentes números 2. e 3., ficam também excluídas as prestações que, salvo em caso de força maior ou impossibilidade material demonstrada, tenham sido efetuadas sem o acordo do Segurador.
2. Estão sempre excluídas do âmbito de todas as coberturas do seguro as seguintes situações:
 - a) Os sinistros que tenham ocorrido anteriormente ao início da adesão ao contrato, ainda que as suas consequências se tenham prolongado para além dessa data;
 - b) Os sinistros ocorridos fora da data de validade do contrato;
 - c) Os sinistros, e suas consequências, causados por ações criminais, dolo, suicídio consumado ou lesão contra si próprio, por parte do Aderente;
 - d) Os sinistros derivados de acontecimentos de guerra, hostilidade entre países, sabotagem, rebelião, actos de terrorismo, tumultos, insurreição, distúrbios laborais e demais perturbações da ordem pública;
 - e) Os sinistros causados por tremores de terra, erupções vulcânicas, inundações ou quaisquer outros cataclismos;



- f) Os sinistros causados por engenhos explosivos ou incendiários;
 - g) Os sinistros derivados, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas e radioatividade.
3. Para além das exclusões previstas nos números anteriores, não estão cobertas na garantia Assistência Tecnológica do presente contrato:
- a) Serviço de recuperação física de dados de suportes danificados;
 - b) Serviços de assistência a servidores e equipamentos tecnológicos de uso profissional ou propriedade coletiva;
 - c) Equipamento de substituição;
 - d) Serviços presenciais (no domicílio seguro) fora-de-horas ou com tempos de resposta inferiores a 24 horas;
 - e) A prestação de serviços de formação na utilização e manutenção dos equipamentos e respetivas aplicações;
 - f) A prestação de serviços de assistência informática a software não licenciado;
 - g) Resolução de problemas com origem em reiterada deficiente utilização ou por falhas em cumprir as premissas de boa utilização transmitidas pelo Serviço de Assistência;
 - h) Equipamento Informático cujas deficiências de funcionamento se tenham iniciado antes da entrada em vigor do contrato.

F. DEVER DE DECLARAÇÃO INICIAL DO RISCO

1. Compete ao Tomador do Seguro e ao Aderente declarar com exatidão o risco a segurar, sendo que a inexactidão na declaração inicial do risco pode provocar a modificação ou a cessação do contrato.
2. Caso se verifique que, por negligência do Tomador do Seguro ou do Aderente, o risco não tenha sido declarado com exatidão, o Segurador pode, no prazo de três meses a contar do seu conhecimento:
 - a) Propor a modificação do contrato; ou
 - b) Fazer cessar o contrato, desde que demonstre que não celebra contratos para a cobertura dos riscos relacionados com o facto omitido ou declarado inexactamente.
3. Havendo modificação do contrato, o Segurador cobre os sinistros ocorridos anteriormente à modificação 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 conhecido o facto omitido ou declarado inexactamente.
4. Havendo cessação do contrato, o Segurador não cobre os sinistros ocorridos antes da cessação, cuja verificação ou consequências tenham sido influenciadas por facto relativamente ao qual tenha havido omissões ou inexactidões negligentes.
5. Caso se verifique que, por dolo do Tomador do Seguro ou do Aderente, o risco não tenha sido declarado com exatidão, 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 nem durante o decurso do referido prazo de 3 meses, tendo, contudo, direito ao prémio devido até à declaração de anulação. Contudo, se o dolo tiver tido o propósito de obtenção de uma vantagem, o Segurador tem direito ao prémio devido até ao termo do contrato.



G. PRODUÇÃO DE EFEITOS E DURAÇÃO DO CONTRATO E DAS ADESÕES

1. O presente contrato entra em vigor às zero horas da data indicada nas Condições Particulares.
2. Os efeitos do contrato cessam às 24 horas do último dia do seu prazo, quando não for prorrogado.
3. Findo o período inicial, o contrato será automaticamente renovado por períodos de um ano, salvo se qualquer uma das Partes o denunciar, por carta registada com aviso de recepção ou outro meio de que fique registo duradouro com a antecedência mínima de trinta dias em relação ao termo do período de duração inicial ou do período de renovação em curso, ou se o Tomador do Seguro não proceder ao pagamento do prémio.
4. As garantias cessam em relação a cada Aderente:
 - a) Por falta de pagamento do prémio relativo à adesão;
 - b) Por iniciativa do Segurador, por inexactidão da declaração inicial do risco devida a negligência do Tomador do Seguro ou do Aderente, desde que o Segurador demonstre que não celebra contratos para a cobertura dos riscos relacionados com o facto omitido ou declarado inexactamente. Neste caso, a adesão cessa 30 dias após o envio da respetiva comunicação pelo Segurador;
 - c) Por iniciativa do Segurador, por inexactidão da declaração inicial do risco com dolo do Tomador do Seguro ou do Aderente, caso em que o Segurador tem direito ao prémio devido até ao final do prazo de 3 meses de que dispõe para fazer cessar a adesão, ou à totalidade do prémio devido até ao termo da adesão se o dolo tiver tido o propósito de obtenção de uma vantagem;
 - d) Por iniciativa do Aderente ou do Segurador com justa causa, a todo o tempo.
5. As garantias caducam automaticamente em relação a cada Aderente, na data:
 - a) De cessação do contrato;
 - b) Em que o Aderente deixe de reunir as condições de elegibilidade por deixar de ter uma Solução multiproducto Conta Caixa conforme indicado nas Condições Particulares;
 - c) Em que o Aderente deixe de ter residência habitual e fiscal fixada em Portugal;
 - d) Em que o Aderente passe a trabalhar no estrangeiro;
 - e) Em que a ausência de Portugal do Aderente complete 60 dias seguidos ou interpolados num ano civil.

H. PRÉMIO

1. O prémio do seguro é pago de uma só vez ou em frações, pelo Tomador do Seguro conforme referido nas Condições Particulares.
2. A parte do prémio de montante variável relativa a acerto do valor e, quando seja o caso, a parte do prémio correspondente a alterações ao contrato são devidas nas datas indicadas nos respetivos avisos.
3. Data limite de pagamento:
 - a) O prémio ou fração inicial é devido na data da celebração do contrato;
 - b) Os prémios ou frações seguintes são devidos nas datas estabelecidas no contrato;
 - c) O prémio resultante de eventuais alterações ao contrato é devido na data indicada no aviso para pagamento.



4. Aviso para pagamento:

- a) O Segurador avisará o Tomador do Seguro com uma antecedência mínima de 30 dias da data em que o prémio ou frações subsequentes devam ser pagas.
- b) Em caso de pagamento do prémio em frações com periodicidade igual ou inferior a trimestral, o Segurador pode optar por não enviar o aviso, fazendo constar de documento contratual as datas de vencimento das frações, os respetivos montantes e as consequências da falta de pagamento.

5. Consequências da falta de pagamento:

- a) A falta de pagamento do prémio inicial ou da primeira fração deste até à data limite de pagamento determina a resolução automática do contrato a partir da data da sua celebração.
- b) A falta de pagamento do prémio de anuidade subsequente ou da primeira fração até à data limite de pagamento, impede a renovação do contrato, deixando de produzir efeitos.
- c) A falta de pagamento de qualquer outra fração do prémio até à data limite de pagamento, determina a resolução automática do contrato.
- d) A falta de pagamento de prémio adicional até à data limite de pagamento, determina o seguinte:
 - i. Se o prémio decorrer de uma alteração da garantia solicitada pelo Tomador do Seguro, a alteração fica sem efeito, mantendo-se as condições contratuais em vigor anteriormente à alteração. Se o contrato ou a adesão não puder manter-se sem essa alteração considera-se resolvido na data da alteração;
 - ii. Se o prémio resultar de um agravamento do risco, o contrato ou adesão é automaticamente resolvido na data da alteração.

I. OBRIGAÇÕES EM CASO DE SINISTRO

É condição indispensável para os Aderentes poderem acionar e, conseqüentemente, beneficiar das garantias deste contrato, que:

- a) Contactem imediatamente o Segurador, caracterizando a ocorrência e fornecendo todas as informações necessárias para a prestação da assistência solicitada;
- b) Sigam as instruções do Segurador e tomem as medidas necessárias e possíveis para impedir o agravamento das consequências do sinistro;
- c) Obtenham o acordo do Segurador antes de assumirem qualquer decisão ou despesa;
- d) Satisfaçam, em qualquer altura, os pedidos de informação solicitados pelo Segurador;
- e) Recolham e facultem ao Segurador os elementos relevantes para a efectivação da responsabilidade de terceiros, quando for o caso.

J. RESPONSABILIDADE MÁXIMA DO SEGURADOR

A responsabilidade máxima do Segurador em cada período de vigência do contrato está limitada ao valor dos capitais seguros em cada risco coberto, os quais são atribuídos por domicílio seguro.



K. RECLAMAÇÕES

O Segurador dispõe de uma unidade orgânica específica para receber, analisar e dar resposta às reclamações efetuadas, sem prejuízo destas poderem ser apresentadas à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e da possibilidade de recurso à arbitragem.

A informação geral relativa à gestão de reclamações encontra-se disponível em www.fidelidade-assistance.pt.

L. LEI APLICÁVEL

O Segurador propõe a aplicação da lei portuguesa ao presente contrato. As partes podem, no entanto, acordar a aplicação de lei diferente da lei portuguesa, desde que motivadas por um interesse sério e a lei escolhida esteja em conexão com algum dos elementos do contrato.

M. AUTORIDADE DE SUPERVISÃO

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

