

# Seguro de Telefone



## Documento Informativo sobre o Seguro

Empresa: 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.

## Produto: SquareTrade Proteção para Telemóveis com AppleCare Services

A seguinte informação representa apenas uma visão geral do seguro Garantia Mais Proteção de acidentes sem franquia para dispositivos da Apple comprados na MediaMarkt. A mesma não contempla os termos e condições do contrato. As mesmas encontram-se descritas no documento da apólice ou podem ser explicadas por e-mail: Apoioaocliente@squaretrade.pt.

### Qual é o tipo de seguro?

Este é um seguro de danos que cobre reparações e substituições do seu dispositivo Apple se sofrer avaria mecânica elétrica ou danos acidentais.



#### Que riscos são segurados?

- ✓ Reparação ou substituição do telemóvel em caso de avaria mecânica ou elétrica após a garantia do fabricante ter expirado.
- ✓ Danos acidentais.
- ✓ Cobre o máximo de 2 sinistro num período de 12 meses até ao valor máximo de €2.200.



#### Que riscos não são segurados?

- ✗ Danos cobertos por qualquer outra garantia do telemóvel ou causados em incumprimento das instruções do fabricante.
- ✗ Furto e roubo
- ✗ Perda



#### Há alguma restrição da cobertura?

- ! Dano intencional, perda ou roubo.
- ! Danos estéticos resultantes de uso regular (ex. arranhões).
- ! Este seguro só se aplica a dispositivos da Apple



#### Onde estou coberto?

- ✓ Cobertura a nível mundial.



#### Quais são as minhas obrigações?

- Não deve prestar declarações que sejam falsas ou enganosas em resposta a qualquer pergunta feita aquando da contratação do presente seguro ou da averiguação de um sinistro.
- Deve informar a seguradora sobre a existência de outras apólices de seguro que possam ser acionadas em caso de sinistro envolvendo o dispositivo seguro.
- Obriga-se ainda a comunicar em tempo útil cada sinistro ocorrido.
- Pagamento do prémio de seguro.



#### Quando e como devo pagar?

O prémio é cobrado mensalmente por débito direto da conta indicada no momento em que adquiriu o seguro.



### **Quando começa e acaba a cobertura?**

- A sua apólice entra em vigor a partir do momento em que o prémio é pago e esteja na posse do bem segurado.
- O período inicial de cobertura do seguro é de um mês prorrogável por iguais períodos de um mês até perfazer o período máximo de cinco anos se não for cancelado antes.



### **Como posso rescindir o contrato?**

- Se desejar cancelar nos primeiros 30 dias, deverá contactar a Square Trade para concluir o processo.
- Uma vez ultrapassado o período inicial de 30 dias, poderá resolver o contrato de seguro a qualquer momento através do site [www.squaretrade.pt](http://www.squaretrade.pt).

# Garantia Mais Telemóvel Proteção Acidental Sem Franquia com AppleCare Services



## Informação Pré Venda

### Seguros para dispositivos móveis

Este documento contém informações sumárias sobre os seguros para telemóveis comprados na Media Markt. O seguro é mediado pela SquareTrade (de ora em diante “nós” ou “nos”). Tem direito a receber esta informação antes de comprar o seguro. Os termos e condições aplicáveis ao presente seguro estão disponíveis em [www.mediamarkt.pt](http://www.mediamarkt.pt) e [www.squaretrade.pt](http://www.squaretrade.pt).

Este seguro é opcional não sendo obrigatório adquiri-lo para a compra de qualquer dispositivo. Reveja, por favor, os termos e condições abaixo para garantir que este seguro corresponde às suas necessidades.

Este seguro é adicional ao seu seguro de casa, se tiver, e a qualquer garantia estabelecida por lei.

### O QUE ESTÁ COBERTO PELO SEGURO?

O seguro cobre reparações e substituições do seu dispositivo Apple se sofrer danos acidentais, até um valor máximo de €2,200. As opções disponíveis dependerão da sua localização e/ou da gravidade do dano.

### PRÉMIO DO SEGURO E FRANQUIA

O preço do seguro e a franquia (aplicável em caso de substituição) dependem do custo do telemóvel, nos termos infra, o qual será cobrado mensalmente por débito direto ou cartão de crédito.

Preço do dispositivo móvel em EUR, IVA incluído	Preço do seguro por mês em EUR	Franquia por reparação em EUR*	Franquia por substituição ou roubo em EUR
<€450	€9.99		
€451 - 600	€12.99	€0	€99
€601 - 900	€15.99		
>€901	€18.99		

\*Na eventualidade de não ser possível repararmos o seu dispositivo, fornecemos um de substituição recuperado mediante um pagamento prévio de uma franquia adicional de 99 EUR.

### QUEM PODE COMPRAR O SEGURO?

Pessoas ou empresas que tenham comprado um dispositivo móvel de Apple em loja, online ou pelas televidas. Requisitos aplicáveis a pessoas singulares:

- Deve ter pelo menos 18 anos de idade;
- Deve ser residente em Portugal;
- O telemóvel deverá ter sido comprado novo na

MediaMarkt. Requisitos aplicáveis a empresas:

- A empresa deve ser uma sociedade comercial com sede em Portugal.

Deve adquirir o seguro no mesmo dia em que compra o telemóvel ou no prazo de 30 dias após essa compra, caso em que terá de fornecer um comprovativo de compra e o telemóvel tem que ser inspecionado numa loja MediaMarkt para garantir que o bem não se encontra danificado.

### QUANDO É QUE O SEGURO ENTRA EM VIGOR?

A cobertura entra em vigor a partir do momento em que o prémio é pago e esteja em posse do bem segurado.

### QUAL O PERÍODO DE COBERTURA DO SEGURO?

O período de cobertura do seguro é de um mês e o seguro será prorrogado mensalmente num período máximo de 5 anos se não for cancelado.

### COMO PAGO O PRÉMIO?

O prémio é cobrado mensalmente no mesmo dia de cada mês. O primeiro pagamento deve ser realizado no momento da compra da cobertura do seguro. O segundo e restantes pagamentos serão por débito direto da conta indicada no momento em que concordou comprar a cobertura do seguro para o telemóvel ou por cartão de crédito.

### PERÍODO DE ARREPENDIMENTO E CESSAÇÃO

Tem o direito a resolver o contrato de seguro no prazo de 30 dias a contar do momento em que concordou comprar o seguro e assinou o mesmo (período de arrependimento). Nesse caso, qualquer prémio pago será reembolsado na totalidade (desde que não tenha sido participado nenhum sinistro. Se um sinistro foi declarado, não haverá nenhum reembolso). Depois do período de arrependimento, poderá resolver o seguro a qualquer momento, caso em que o prémio será devolvido na proporção do tempo decorrido nos termos constantes dos termos e condições do seguro. Se deseja cancelar o seu seguro, poderá fazê-lo através do site [www.squaretrade.pt](http://www.squaretrade.pt).

### EXEMPLOS DE EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES

O seguro não cobre:

- Danos estéticos por uso regular ex.: arranhões
- Dano intencional

- Perda
- Furto, incluindo por o objeto ter sido deixado sem vigilância em veículos, em ambientes públicos ou lugares públicos
- Qualquer tipo de roubo
- Danos cobertos por qualquer outra garantia no telemóvel ou causado pela utilização em incumprimento das instruções do fabricante

A lista acima enunciada não constitui uma lista completa das exclusões e limitações aplicáveis a este seguro. Para mais informações sobre quais são estas exclusões e limitações consulte por favor os termos e condições em [www.mediamarkt.pt](http://www.mediamarkt.pt) ou [www.squaretrade.pt](http://www.squaretrade.pt).

### COMO PARTICIPAR UM SINISTRO?

Entre em contacto connosco no caso de danificar acidentalmente o telemóvel. Pode contactar-nos em [www.squaretrade.pt](http://www.squaretrade.pt). Procederemos, sempre que possível, à reparação do telemóvel segurado ou, não sendo possível, à substituição por um dispositivo, novo ou recuperado, equivalente ao bem segurado. Em caso opte pela reparação, não terá de pagar uma franquia. Em caso de optar pela substituição deverá efetuar o pagamento da franquia de 99€. A franquia deverá ser paga antes de o telemóvel ser substituído. Os procedimentos completos de reparação e substituição do bem segurado estão estipulados nos termos e condições aplicáveis ao seguro.

Também oferecemos reparações e substituições através das lojas oficiais da Apple e em centros de reparação autorizados pela Apple. Os clientes com falhas mecânicas cobertos pela garantia, também podem utilizar os serviços oferecidos nas lojas oficiais da Apple e centros de reparação autorizados pela Apple.

Se o telemóvel for substituído, está obrigado a devolver-nos o bem danificado (sem custos para si). Se não recebermos o bem danificado num prazo de 14 dias, o custo do dispositivo de substituição ser-lhe-á debitado do cartão de pagamento que proporcionou ao participar o sinistro ou ser-lhe-á faturado.

### QUANDO TERMINA O SEGURO?

O seguro termina quando ocorra uma das seguintes situações:

- Se nos informar que já não reside em Portugal;
- Se vender ou oferecer o produto segurado; ou
- Se tiver declarado dois sinistros na mesma apólice de seguro num período de 12

meses. Consulte os termos e condições para ver a lista completa de limitações do seguro.

### A SEGURADORA E O MEDIADOR DO SEGURO

A seguradora é a Starr Europe Insurance Limited a qual se encontra autorizada pela Prudential Regulation Authority e regulada pela Prudential Regulation Authority e pela Malta Financial Services Authority (C 85380) na Malta. Sede social: DRAGONARA BUSINESS CENTRE, 5TH FLOOR, DRAGONARA ROAD, ST. JULIANS STJ 3141, MALTA. Star 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 do Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) sob o NÚmero 4861 (pode consultar o registo em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)).

Este seguro é mediado pela SquareTrade Europe Limited a qual se encontra autorizada pela Malta Financial Services Authority (“MFSA”) (C 90216) na Malta, sendo regulada pela mesma. Sede social: VISION EXCHANGE BUILDING, TERRITORIALS STREET, ZONE 1, CENTRAL BUSINESS DISTRICT, BIRKIRKARA CBD 1070 MALTA. A SquareTrade é detida pelo grupo segurador AllState Corporation, a qual tem sede nos Estados Unidos da América. A SquareTrade está autorizada a realizar atividades de mediação de seguros em Portugal 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 (pode consultar o registo em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)).

A SquareTrade é remunerada pela seguradora pela prestação do serviço de mediação. Os clientes têm o direito a solicitar a informação sobre a remuneração que a SquareTrade receberá da seguradora pela prestação do referido serviço de mediação.

A SquareTrade encontra-se autorizada a receber prémios para serem entregues à seguradora.

A intervenção da SquareTrade não se esgota com a celebração do contrato de seguro, envolvendo a assistência ao longo do período de vigência do contrato de seguro.

A SquareTrade não tem a obrigação de exercer a atividade de mediação de seguros exclusivamente com qualquer empresa de seguros e não fundamenta a mediação na obrigação de fornecer uma análise imparcial dos vários seguros disponíveis no mercado, análise que deve ser efetuada pelos clientes.

## LEI APLICÁVEL

A lei portuguesa aplica-se ao contrato de seguro.

## COMO TRATAMOS OS DADOS PESSOAIS?

Os dados pessoais que forneceu à seguradora ou a nós são tratados de acordo com as obrigações estabelecidas no contrato de seguro ou estipuladas na legislação. A seguradora e o mediador do seguro são responsáveis por assegurar que os dados pessoais sejam processados de acordo com a lei. Para o propósito indicado acima, os dados pessoais poderão ser divulgados a outra sociedade do grupo do qual a seguradora ou o mediador de seguros fazem parte, ou a sócios desta sociedade ou para qualquer outra sociedade, dentro ou fora da UE e do EEE, se a sociedade em questão estiver incluída no mesmo grupo que o sócio em causa.

O Segurado reconhece e aceita que podemos gravar ou monitorizar as chamadas com o cliente.

Todos os dados pessoais são tratados com cuidado acrescido para proteger a integridade pessoal de todos os indivíduos. Assim, os dados pessoais só estão acessíveis àqueles que deles necessitam para o cumprimento do contrato de seguro.

Para além do acima referido, asseguramos que os dados transmitidos apenas estarão acessíveis na medida necessária para atingir o objetivo indicado acima. Se o cliente, como titular da apólice, pretender obter informações sobre os seus próprios dados pessoais, ou se desejar corrigir os mesmos, entre, por favor, em contato com o mediador ou a seguradora.

## COMO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO?

O nosso objetivo é oferecer-lhe o melhor serviço possível. Se, por qualquer motivo, não estiver satisfeito com o nosso serviço, contacte o nosso Gestor de Experiência com o Consumidor, por telefone para o +351 308 801 295, ou por escrito para a Avenida da República, n.º 50, 2.º Andar, 1050-196 Lisboa.

Se não obtiver resposta no prazo de 20 ou 30 dias, conforme a complexidade da questão ou, tendo recebido, não se encontrar satisfeito com a nossa decisão poderá apresentar reclamação para:

Nome: Maria Elisabete Gomes Ramos

Morada: Faculdade de Economia, Universidade de Coimbra, Av. Dias da Silva, 165, 3004-512 Coimbra  
Email: [mgramos@fe.uc.pt](mailto:mgramos@fe.uc.pt)

Pode também apresentar reclamação junto da ASF para o seguinte contato: 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](http://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes)

As reclamações que tenha relativamente à mediação de seguros desenvolvida pela SquareTrade podem ser apresentadas junto da ASF, sem prejuízo de poder recorrer aos tribunais judiciais ou organismos de resolução extrajudicial de litígios que, para o efeito, venham a ser criados.

**STARR**  
COMPANIES

# Termos E Condições Para Proteção De Acidentes Sem Franquia com AppleCare Services



## 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**, a **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 da **Apple** 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 Europe Limited, que é o mediador desta apólice, com sede social em Vision Exchange Building, Territorials Street, Zone 1, Central Business District, Birkirkara CBD 1070, Malta. A SquareTrade Europe Limited encontra-se autorizada e regulada pela Malta Financial Services Authority (“MFSA”) com o número registado C 90216;

**“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 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

**“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](http://www.asf.com.pt)). O endereço da MFSA é: Starr Europe Insurance Limited. Para verificar a aprovação da MFSA, visite [www.mfsa.com.mt](http://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.

### 2. COBERTURA DO SEGURO

É com prazer que **lhe** damos as boas-vindas enquanto cliente SquareTrade Garantia Mais com AppleCare Service. 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** 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 **nostra** 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](http://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.

Para assistência técnica e serviços da Apple: Pode obter assistência técnica ou suporte técnico da Apple telefonando para a Apple ou acedendo ao website de assistência técnica da Apple em [support.apple.com/en-in](http://support.apple.com/en-in). Terá de fornecer o número da apólice ou o número de série do dispositivo segurado. Se solicitado, terá também de fornecer a confirmação da sua apólice e a prova de compra original tanto para o dispositivo segurado como do próprio seguro.

### 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 produtos novos da **Apple** adquiridos na MediaMarkt;
- 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

#### A. PARTICIPAR UM SINISTRO

Se, durante o **período de cobertura**, o **seu bem segurado** sofrer **danos acidentais** ou sofrer uma **avaria mecânica ou elétrica**, 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 ou sofreu uma avaria. 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.

#### B. PAGAMENTO DA FRANQUIA

Em caso de **sinistro**, poderá ter a opção de fazer uma reparação ou substituição. Em caso de optar pela substituição deverá efetuar 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. Caso opte pela reparação, não terá de pagar uma **franquia**. Na eventualidade de não ser possível repararmos o seu dispositivo, fornecemos um de substituição recuperado mediante um pagamento prévio de uma franquia adicional de 99€.

#### C. 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.

Também pode dirigir-se a um Service point das lojas MediaMarkt, loja oficial da Apple e/ou centros de reparação autorizados peça Apple.

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 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 seguro**, fornecemos um telemóvel de substituição recuperado mediante um pagamento prévio de uma franquia de 99€ Nestes casos, **bem seguro** original não será devolvido. Ao enviar ou entregar o seu dispositivo segurado num dos nossos serviços de reparação/ loja MediaMarkt Portugal/loja oficial da Apple/ centros de reparação autorizados pela Apple, consente que a propriedade do dispositivo danificado passe

para nós no caso de não poder ser reparado.

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.

#### D. COMO É QUE SUBSTITUÍMOS O SEU BEM

Na eventualidade de não ser possível repararmos o seu dispositivo, fornecemos um de substituição recuperado mediante um pagamento prévio de uma franquia de 99€. Se uma substituição for aprovada pelo nosso Departamento de Sinistros, podemos substituir o **seu bem segurado** por um bem novo ou um **bem recuperado Apple** 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**. Embora tenhamos sempre substituído o seu dispositivo segurado por outro da mesma cor, nem sempre é possível. 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, Noruega ou Reino Unido, 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 levar o seu dispositivo segurado a uma loja MediaMarkt em Portugal/loja oficial da Apple /centros de reparação autorizados pela Apple para reparação ou substituição, poderá haver diferenças nos tempos especificados acima.

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.

#### E. 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 MediaMarkt. 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 €2.200,00.

## 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. Também reparamos o seu dispositivo em qualquer parte do mundo, através de lojas oficiais da Apple e/ou centros de reparação autorizados pela Apple. Os clientes com falhas mecânicas cobertas pela garantia, também podem obter serviço nas lojas da Apple e/ou centros de reparação autorizados pela Apple.

## 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**, assim como uma franquia adicional de 99 Euros caso o seu dispositivo não possa ser reparado;
- (ii) custo de substituição ou restabelecimento de quaisquer dados, software, informações ou música armazenados no **bem segurado**;
- (iii) **avaria 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) nenhum tipo de roubo
- (v) perda do telefone em nenhum dos planos
- (vi) **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**);
- (vii) **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;
- (viii) perda ou furto de qualquer forma, incluindo por o objeto ter sido deixado sem vigilância em veículos, em ambientes públicos ou lugares públicos;

- (ix) custo sofrido como resultado de não poder usar o **bem segurado** ou qualquer custo diverso do custo de substituição do **bem segurado**;
- (x) danos que não afetem a capacidade de usar o **bem segurado** como previsto, por exemplo desgaste;
- (xi) custo da manutenção, modificação, serviço, inspeção ou limpeza de rotina;
- (xii) custos associados à **sua** utilização do **bem segurado** em violação das instruções ou das orientações do fabricante;
- (xiii) custos cobertos ao abrigo da garantia do fabricante ou de qualquer outro seguro ao abrigo do qual o o **bem segurado** esteja coberto;
- (xiv) 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;
- (xv) danos ou avarias nos quais os números de série tenham sido removidos ou alterados;
- (xvi) participações apresentadas fora do **período de cobertura**; e
- (xvii) custos de substituição devido a perda.

## 10. EXCLUSÕES GERAIS

- (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 devido 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 conosco no prazo de 30 dias a contar da data de receção 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 **conosco** usando os detalhes de contacto descritos na Secção 3 destas **condições gerais**.
- (iv) Em caso de perda ou roubo do telefone, recomendamos o cancelamento da subscrição.

## 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 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](http://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. TRANSMISSÕES

##### 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 nossa 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](mailto:mgramos@fe.uc.pt)

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

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](http://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 Europe Limited, a qual se encontra autorizada e regulada pela MFSA (C 90216) na Malta. Sede social: Vision Exchange Building, Territorials Street, Zone 1, Central Business District, Birkirkara CBD1070, Malta. A SquareTrade está autorizada a realizar atividades de intermediação de seguros em Portugal ao abrigo da liberdade de prestação de serviços. A SquareTrade Europe 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 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 do Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões ('ASF') sob o número 4861 (pode consultar o registo em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)). O endereço da MFSA é: Triq I-Mdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta. Para verificar a aprovação da MFSA, visite [www.mfsa.com.mt](http://www.mfsa.com.mt).

Tomador de la Póliza

Fecha

**STARR**  
COMPANIES