

Proteção avançada

Documento de informação sobre o produto de seguros

Empresa: Starr Europe Insurance Limited (número da empresa: C85380). Sede social: Dragonara Business Centre, 5th Floor, Dragonara Road, St Julian's, STJ 3141 Malta. A Starr Europe Insurance Limited está autorizada pela Autoridade de Serviços Financeiros de Malta (C 85380) a exercer a atividade seguradora em Portugal em regime de livre prestação de serviços e, por conseguinte, registada na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) com o número de registo 4999.

Produto: Proteção avançada

O presente documento apresenta um resumo das principais informações relacionadas com o produto de proteção avançada. As presentes informações não contêm os termos e condições completos do contrato. Estes podem ser encontrados na documentação da sua apólice.

Qual é o tipo de seguro?

A apólice de seguro cobre o seu equipamento contra danos acidentais e falhas devidas a desgaste. Essencialmente, o seu objetivo é reparar o equipamento danificado ou oferecer um cartão oferta se o equipamento não puder ser reparado. O valor do cartão oferta será calculado tomando como referência o valor de um equipamento disponível na MediaMarkt com especificações semelhantes ou superiores ao equipamento segurado.



Que riscos são segurados?

O seguro cobre

- ✓ Danos acidentais, incluindo danos resultantes de ou causados por líquidos e humidade
- ✓ Falhas devidas a desgaste
- ✓ Peças, mão de obra, transporte e/ou deslocação do técnico.
- ✓ Acessórios originais de fábrica, incluídos na embalagem original no momento da aquisição, em caso de falha.



Que riscos não são segurados?

Principais riscos excluídos

- ✗ Furto, roubo ou perda do equipamento segurado.
- ✗ Danos cosméticos.
- ✗ Avarias elétricas e mecânicas
- ✗ Negligência, uso indevido, danos intencionais.
- ✗ Danos por incumprimento das instruções do fabricante.
- ✗ Os danos não são cobertos se o tomador do seguro não apresentar o equipamento à seguradora para que sejam avaliados (se aplicável).



Há alguma restrição da cobertura?

Principais restrições da cobertura

- ! O montante máximo coberto para cada caso de danos relatados é o valor de aquisição do equipamento segurado.
- ! Se receber um cartão oferta pela sua declaração de sinistro, a sua apólice será cancelada imediatamente.
- ! Este seguro só é aplicável ao equipamento eletrónico de consumo novo e recondicionado adquirido à MediaMarkt.



Onde estou coberto?

- ✓ A cobertura é aplicável em todo o Mundo, mas para reparar o equipamento segurado, este deve estar em Portugal continental.



Quais são as minhas obrigações?

- Pagar o prémio do seguro.
- Notificar a seguradora dos danos no prazo de catorze (14) dias após ter tomado conhecimento do facto.
- Disponibilizar toda a documentação ou informação adicional que possa ser necessária para que a seguradora possa verificar os danos comunicados.
- Notificar a seguradora de qualquer alteração de endereço do segurado.



Quando e como devo pagar?

O prémio do seguro é pago no momento da aquisição, num pagamento único, em numerário ou por cartão.



Quando a cobertura começa e termina?

A cobertura começa e termina exatamente nas datas indicadas na apólice de seguro. Ver “Período de cobertura” nos Termos e Condições.



Como posso rescindir o contrato?

Se cancelar o seu seguro no prazo de trinta (30) dias a contar da data da sua subscrição, deve dirigir-se a uma loja MediaMarkt, onde receberá um reembolso total de qualquer prémio que tenha pago, desde que não tenha participado e recebido aprovação do sinistro. Se desejar cancelar após os primeiros trinta (30) dias, deve contactar a MediaMarkt para receber um reembolso proporcional ao tempo não utilizado de qualquer prémio que tenha pago (excepto no caso em que devolva o equipamento num prazo de 60 dias a contar do momento da compra, caso no qual receberá um reembolso total), desde que não tenha participado e recebido aprovação do sinistro. Para qualquer questão relativa a cancelamentos, contacte a MediaMarkt através do email mm.portugal.apoioaoclientesubscripcoes@mediamarkt.pt

Nota informativa pré-venda

O presente documento apresenta um resumo das informações sobre o seguro para dispositivos eletrónicos de consumo adquiridos à MediaMarkt em Portugal. Este seguro é mediado pela SquareTrade (doravante “nós/connosco”).

O NOSSO SERVIÇO

Uma vez que o nosso serviço não inclui aconselhamento para os efeitos previstos no regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros (aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro), não receberá aconselhamento ou qualquer recomendação da nossa parte; apenas informações contratuais e pré-contratuais legalmente obrigatórias. Portanto, é importante que leia todas as informações fornecidas para garantir que a oferta do produto é adequada às suas necessidades.

EXIGÊNCIAS E NECESSIDADES

A apólice de seguro Proteção avançada satisfaz as suas exigências e necessidades se desejar, no futuro, ter o seu equipamento coberto contra danos acidentais e falhas devidas a desgaste

SEGURO PARA EQUIPAMENTO ELETRÓNICO

O presente documento apresenta um resumo das informações sobre o seguro para equipamento eletrónico adquirido à MediaMarkt (“MediaMarkt”). Tem o direito de receber estas informações antes de subscrever o seguro. Os termos e condições completos desta apólice podem ser obtidos em www.mediamarkt.pt e em www.squaretrade.pt. Este seguro é opcional, pelo que não é obrigado a subscrevê-lo juntamente com qualquer dispositivo. Leia os termos e condições abaixo para ter a certeza de que este seguro é adequado às suas necessidades.

A SEGURADORA

A seguradora é a Starr Europe Insurance Limited (número da empresa: C 85380), autorizada pela Autoridade de Serviços Financeiros de Malta. Sede social: Dragonara Business Centre, 5th Floor, Dragonara Road, St Julian's, STJ 3141 Malta. A Starr Europe Insurance Limited está autorizada a exercer a atividade seguradora em território português em regime de livre prestação de serviços, no ramo não vida, estando, para este fim, devidamente registada na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) sob o número 4999 (este registo pode ser verificado em www.asf.com.pt). Pode encontrar informações sobre a situação financeira e de solvência da Starr Europe Insurance Limited em: <http://www.starrcompanies.co.uk/policiesandregulations>

QUE ELEMENTOS SÃO COBERTOS POR ESTE SEGURO?

Este seguro cobre o seu equipamento em caso de danos acidentais e falhas devidas a desgaste até ao valor atual do equipamento segurado. Tentaremos reparar o equipamento danificado ou oferecer um cartão oferta se o equipamento não puder ser reparado. O valor do cartão oferta será calculado tomando como referência o valor de um equipamento disponível na MediaMarkt com especificações semelhantes ou superiores ao equipamento segurado.

PRÉMIO DO SEGURO

O prémio do seguro depende do preço do equipamento. O prémio do seguro é pago no momento da aquisição, num pagamento único, em numerário ou por cartão.

Consulte o anexo 1 para uma discriminação do seu prémio de seguro que dependerá do nível de preços e da categoria do equipamento eletrónico segurado.

QUEM PODE SUBSCREVER ESTE SEGURO?

As pessoas ou as empresas que tenham adquirido equipamento eletrónico numa loja MediaMarkt ou online. Condições de elegibilidade aplicáveis às pessoas:

- Tem de ter pelo menos 18 anos;
- Deve ser residente em Portugal continental;
- O equipamento eletrónico deve ter sido adquirido novo ou recondicionado à MediaMarkt.

Condições de elegibilidade aplicáveis às empresas:

- A empresa deve ter o seu endereço em Portugal continental.

Pode subscrever o seguro depois de comprar o seu equipamento eletrónico, mas apenas no prazo de trinta (30) dias após a aquisição, caso em que se lhe-á pedido que apresente um comprovativo da aquisição e leve o seu equipamento a uma loja MediaMarkt para verificação de que o equipamento não está danificado.

QUANDO O SEGURO ENTRA EM VIGOR?

A sua apólice entra em vigor assim que o prémio for pago.

QUAL É O PERÍODO DE COBERTURA DO SEGURO?

O período de cobertura é de 36 meses (3 anos).

COMO PAGO O PRÉMIO?

O prémio do seguro é pago no momento da aquisição, num pagamento único, em numerário ou por cartão.

PERÍODO DE REFLEXÃO E CANCELAMENTO

Tem o direito de cancelar esta apólice de seguro em qualquer altura durante o período de cobertura.

- Se cancelar o seu seguro no prazo de trinta (30) dias a contar da data da sua subscrição,

receberá um reembolso total de qualquer prémio que tenha pago, desde que não tenha participado e recebido aprovação do sinistro. Para o fazer, deve dirigir-se a uma loja MediaMarkt.

- Devolução do equipamento segurado — Se devolver o equipamento segurado a uma loja MediaMarkt no prazo de sessenta (60) dias a contar da sua aquisição, pode cancelar o seguro e receberá o reembolso integral de qualquer prémio pago, desde que não tenha participado e recebido aprovação do sinistro.
- Depois do período de reflexão, pode cancelar a apólice em qualquer altura e receberá um reembolso proporcional de qualquer prémio que tenha pago, desde que não tenha participado e recebido aprovação do sinistro. Para o fazer, deve contactar a MediaMarkt através do email mm.portugal.apoioaoclientes@mediamarkt.pt

Para quaisquer perguntas relativas ao cancelamento, contacte a MediaMarkt.

EXEMPLOS DE EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES

Esta apólice não cobre:

- Roubo, furto ou perda.
- Danos cosméticos.
- Avarias elétricas e mecânicas
- Negligência, uso indevido, danos intencionais.
- Danos por incumprimento das instruções do fabricante.
- Os danos não são cobertos se o tomador do seguro não apresentar o equipamento à seguradora para que sejam avaliados (se aplicável).

Para mais informações sobre exclusões e limitações, consultar os termos e condições em www.mediamarkt.pt ou em www.squaretrade.pt.

COMO DECLARO O SINISTRO?

Contacte-nos no prazo de catorze (14) dias após ter conhecimento de que o equipamento segurado sofreu danos acidentais. Pode contactar-nos através de www.squaretrade.pt.

Tentaremos reparar o equipamento danificado ou oferecer um cartão oferta caso a reparação do mesmo não seja possível. O valor do cartão oferta será calculado tomando como referência o valor de um equipamento disponível na MediaMarkt com especificações semelhantes ou superiores ao equipamento segurado.

QUANDO TERMINA O SEGURO?

O seguro termina quando ocorre uma das seguintes situações:

- Se nos informar que já não reside em Portugal continental.
- Se receber um cartão oferta pela sua declaração de sinistro, a sua apólice será cancelada imediatamente.

Para a lista completa de limitações, consultar os termos e condições.

COMO TRATAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

As informações pessoais fornecidas à seguradora ou a nós são tratadas em conformidade com as obrigações estabelecidas no contrato de seguro ou na legislação. A seguradora e o mediador são responsáveis por assegurar que os seus dados pessoais são tratados corretamente. Para os efeitos indicados acima, os dados pessoais podem ser partilhados com qualquer empresa ou grupo em que a seguradora ou o mediador participe ou ainda com os acionistas desta empresa ou com qualquer outra empresa, dentro ou fora da eu e do EEE, se tal empresa fizer parte do mesmo grupo que o acionista envolvido. Podemos registar ou documentar mediante qualquer outro meio as chamadas efetuadas entre si, como pessoa, e nós.

Todos os dados pessoais são tratados com cuidado adicional, a fim de proteger a integridade pessoal de todas as pessoas. Portanto, os dados pessoais só são acessíveis a quem deles necessita no exercício das suas funções.

Para além do acima referido, asseguramos que a informação fornecida só é acessível na medida em que seja necessária para cumprir os objetivos acima indicados. Se, como tomador do seguro, desejar obter informações sobre os seus dados pessoais ou se desejar corrigir esses dados, contacte o mediador ou a seguradora.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O contrato de seguro é regulado pela lei portuguesa.

COMO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO?

A SquareTrade tem como objetivo fornecer sempre a mais alta qualidade de serviço aos seus clientes. **Compreendemos** que as coisas nem sempre correm como planeadas, e pode haver alturas em que sente que o **desapontámos**. Se tal acontecer, **contacte-nos** no seguinte endereço:

SquareTrade Europe Limited, 9, Pope Urbanus VIII Street, Birkirkara, Malta, BKR1425

Por email: apoioaocliente@squaretrade.pt

ou através do nosso site: <https://www.squaretrade.pt>

O que acontece a seguir?

Confirmaremos a sua reclamação no prazo de um (1) dia útil a contar da receção da mesma. Mantê-lo-emos informado sobre a **sua** reclamação e, em até quinze (15) dias úteis, dar-lhe-emos uma resposta final por escrito.

Uma vez recebida a sua resposta final da nossa parte e se ainda não estiver satisfeito, tem o direito de remeter a **sua** reclamação para o Gabinete do Árbitro de Serviços Financeiros (OAFS) em Malta ou para a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, cujos dados se encontram abaixo:

Gabinete do Árbitro de Serviços Financeiros (OAFS)

Pode remeter a reclamação diretamente para o OAFS. A OAFS é membro da FIN-NET, uma rede de organizações nacionais responsáveis pela resolução de reclamações dos clientes na área de serviços financeiros.

Os dados de contacto serão sempre fornecidos na **nossa** resposta final a si. Estes são também apresentados abaixo.

The Office of the Arbiter for Financial Services

First Floor
St Calcedonius Square
Floriana
FRN1530
Malta

Telefone: (+356) 21 249 245

Email: complaint.info@asf.mt

Site: www.financialarbiter.org.mt

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

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

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

Anexo 1

Categoria de equipamento	Custo do equipamento eletrónico em EUROS, IVA incluído	Custo inicial do seguro em EUROS
MDA SDA	< 200	40,99 €
	201 - 300	45,99 €
	301 - 500	59,99 €
	501 - 800	70,99 €
	801 - 1200	77,99 €
	1201 - 1800	103,99 €
	1801 - 2500	124,99 €
	2501 - 5000	150,99 €
EQUIPAMENTO INFORMÁTICO PORTÁTIL	< 200	62,99 €
	201 - 400	83,99 €
	401 - 600	117,99 €
	601 - 800	128,99 €
	801 - 1200	159,99 €
	1201 - 1800	194,99 €
	1801 - 2500	226,99 €
	2501 - 5000	317,99 €
EQUIPAMENTO INFORMÁTICO NÃO PORTÁTIL	< 200	41,99 €
	201 - 400	51,99 €
	401 - 600	62,99 €
	601 - 800	83,99 €
	801 - 1200	95,99 €
	1201 - 1800	138,99 €
	1801 - 2500	157,99 €
	2501 - 5000	210,99 €
DISPOSITIVOS INFORMÁTICOS PORTÁTEIS, TABLETS, VESTÍVEIS	< 200	62,99 €
	201 - 400	83,99 €
	401 - 600	117,99 €
	601 - 800	128,99 €
	801 - 1200	159,99 €
	1201 - 1800	194,99 €
	1801 - 2500	226,99 €
	2501 - 5000	317,99 €
FOTOGRAFIA	< 200	40,99 €
	201 - 300	48,99 €
	301 - 500	61,99 €
	501 - 700	70,99 €
	701 - 900	80,99 €
	901 - 1200	86,99 €
	1201 - 1800	107,99 €
	1801 - 2500	127,99 €
2501 - 5000	171,99 €	
ACESSÓRIOS PARA SISTEMAS DE ÁUDIO PARA AUTOMÓVEIS	< 200	42,99 €
	201 - 400	52,99 €
	401 - 600	63,99 €
	601 - 800	74,99 €
	801 - 1200	84,99 €
	1201 - 1800	107,99 €
	1801 - 2200	138,99 €
	2201 - 2500	159,99 €
2501 - 5000	202,99 €	
TV	< 200	42,99 €
	201 - 400	52,99 €
	401 - 600	63,99 €
	601 - 800	74,99 €
	801 - 1200	84,99 €
	1201 - 1800	107,99 €
	1801 - 2200	138,99 €
	2201 - 2500	159,99 €
	2501 - 5000	202,99 €
	5001 - 7500	394,99 €
7501 - 10000	498,99 €	
CONSOLA PORTÁTIL	< 600	62,99 €
CONSOLA	<600	51,99 €

Proteção avançada Proteção para equipamento eletrónico de consumo, condições gerais

1. DEFINIÇÕES

Esta apólice utiliza palavras e expressões com significados específicos. As seguintes definições estão sempre em **“negrito”** quando aparecem neste documento de apólice:

“Segurado(s)”, a pessoa ou grupo de pessoas que detém ou detêm o equipamento segurado e, na ausência do tomador do seguro, assume as obrigações estabelecidas no presente contrato de seguro;

“Seguradora”, A seguradora é a Starr Europe Insurance Limited, sede social: Dragonara Business Centre, 5th Floor, Dragonara Road, St Julian's, STJ 3141, Malta. Número da empresa: C 85380. A Starr Europe Insurance Limited está autorizada pela Autoridade de Serviços Financeiros de Malta (MFSa). A Starr Europe Insurance Limited está legalmente autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal em regime de livre prestação de serviços, estando devidamente registada na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) sob o número 4861 (este registo pode ser verificado em www.asf.com.pt). O endereço da MFSa é: Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta. Para verificar a aprovação da MFSa, visitar www.mfsa.com.mt.

“Avaria mecânica e elétrica”, avaria repentina e inesperada de um equipamento segurado resultante de qualquer avaria mecânica, elétrica ou eletrónica que faça com que o equipamento segurado pare de funcionar e necessite de ser reparado ou substituído;

“Beneficiário”, a pessoa singular que detém o direito a indemnização.

“Condições particulares”, o documento que acompanha as condições gerais, o qual foi enviado eletronicamente e fixa o prémio, o período de cobertura e o equipamento segurado;

“Apólice”, estas condições gerais, as condições específicas e o documento de informação normalizada sobre produtos de seguros (IPID), bem como a Nota informativa pré-venda;

“Mau funcionamento”, danos causados pelo uso e desgaste do equipamento segurado que impedem o seu correto funcionamento;

“Danos acidentais”, qualquer dano repentino e inesperado ao equipamento segurado que restrinja o seu funcionamento correto e para os quais a cobertura não seja excluída pelos termos da presente apólice;

Esta apólice cobre, como exemplos de danos acidentais, quedas, derrames e outros danos causados por líquidos, relacionados com o manuseamento e utilização do equipamento segurado. No entanto, se houver comportamento irresponsável ou abusivo, danos cosméticos ou danos que não afetem a capacidade de usar o equipamento segurado conforme pretendido, esses não serão considerados como danos acidentais;

“Danos cosméticos”, amolgadelas, arranhões, ecrãs rachados que não obscureçam a visibilidade, danos na cobertura traseira que não afetem o funcionamento do equipamento segurado;

“Acessório de fábrica”, um instrumento auxiliar para o funcionamento do equipamento segurado, incluído na sua embalagem original no momento da aquisição;

“Equipamento segurado”, o equipamento eletrónico adquirido e que está segurado ao abrigo da presente apólice, conforme estabelecido na apólice de seguro;

“Data de expiração”, a data em que a cobertura do seguro termina, em conformidade com a secção 13 das presentes condições gerais;

“Nós”, “conosco”, “nosso(s)”, “nossa(s)”, “administrador”, a SquareTrade Europe Limited, atuando como agente vinculado da Starr Europe Insurance Limited, com sede na SquareTrade Europe Limited, autorizada e regulamentada pela Autoridade de Serviços Financeiros de Malta (MFSa) sob o número de registo C 90216.

A SquareTrade Europe Limited faz parte do grupo de seguros americano AllState Corporation.

“Portugal continental”, o território português, excluindo as ilhas dos Açores e da Madeira;

“MediaMarkt”, a Media Saturn – Serviços de Apoio Administrativo, Lda., titular do número NIF 506958027 com sede social na Rua Casal do Canas, n.º 5, Alfragide 2790-204 - CARNAXIDE, inscrita no Registo Comercial de Lisboa.

“Período de cobertura”, o período durante o qual esta apólice de seguro está em vigor, conforme estabelecido nas condições particulares;

“Tomador do seguro”, a pessoa singular ou coletiva que assina a presente apólice e assume perante a seguradora os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato, exceto aqueles que, pela sua natureza, são da responsabilidade do(s) segurado(s);

“Prémio”, o montante que paga à seguradora pela cobertura que esta fornece, incluindo todas as taxas e impostos legalmente aplicáveis;

“Recondicionado”, um equipamento recondicionado em conformidade com as exigências do fabricante;

“Roubo”, o equipamento segurado for subtraído por meio de violência, de ameaça com perigo iminente para a vida ou para a integridade física, ou pondo o Segurado na impossibilidade de resistir, desde que: i) o referido roubo seja notificado à polícia o mais rapidamente possível;

“Cliente”, “si”, “lhe”, “lo(a)”, “o(s) seu(s)”, “a(s) sua(s)”, o tomador do seguro e o(s) segurado(s) indicado(s) nas condições particulares.

2. OBJETO DO SEGURO

Temos o prazer de o receber como cliente do seguro de proteção avançada para dispositivos eletrónicos de consumo. Sujeito aos termos e condições estabelecidos abaixo, o **equipamento segurado** está coberto se for necessária a sua reparação ou substituição devido a **danos acidentais ou a mau funcionamento que não sejam excluídos na secção 9 abaixo**.

Esta apólice estabelece:

- A sua cobertura;
- exclusões;
- como contactar-**nos** para notificar um sinistro; e
- como contactar-**nos** para qualquer outro assunto.

Recomendamos vivamente que leia **esta** apólice para obter uma explicação completa dos termos e condições e que os mantenha num local seguro.

3. CONTACTE-NOS

Se precisar de nos contactar, contacte-nos através do nosso site: www.squaretrade.pt

Alternativamente, pode também contactar-nos para questões gerais ou sinistros através de qualquer um dos seguintes meios:

Por escrito (dirigido ao departamento competente como abaixo indicado):

Para consultas gerais: Departamento de Serviço ao Cliente

Para sinistros: Departamento de Sinistros

Endereço: SquareTrade Europe Limited, 9, Pope Urbanus VIII Street, Birkirkara, Malta, BKR1425

Por telefone: 00351 308801295. As linhas estão abertas das 10h00 às 22h00 de segunda a sexta, das 10h00 às 16h00 aos sábados e fechadas aos domingos. Para melhorar a qualidade do nosso serviço, monitorizamos e gravamos todas as chamadas telefónicas.

Por email: apoiaocliente@squaretrade.pt

Para apresentar uma reclamação:

Envie-a por escrito ao cuidado do: Diretor – Experiência e Serviço ao Cliente

O endereço é: SquareTrade Europe Limited, 9, Pope Urbanus VIII Street, Birkirkara, Malta, BKR1425

Por telefone: +34 871182501

Por email: complaintseu@squaretrade.com

Na loja ou online: Onde adquiriu o seu produto de seguro.

Se desejar cancelar o seguro, deverá contactar a MediaMarkt. Para cancelar, e para qualquer outra consulta, pode contactar a MediaMarkt através dos seguintes meios:

Por email: mm.portugal.apoiaoclientesubscripcoes@mediamarkt.pt

Por escrito: MediaMarkt Protect Solutions, S.A. El Prat de Llobregat Solsonés N°2, C (08820) Barcelona, Espanha.

4. CONDIÇÕES O CONTRATO DE SEGURO

- Este seguro deve ser subscrito no mesmo momento da aquisição do equipamento segurado for ou até trinta (30) dias após a aquisição do **equipamento segurado**;
- Deve ter pago os **prémios** previstos na secção 20;
- Este seguro só é aplicável ao equipamento eletrónico de consumo novo e recondicionado adquirido à MediaMarkt;
- Deve ter 18 anos ou mais para subscrever esta cobertura de seguro; e
- Este seguro é limitado ao equipamento segurado adquirido por residentes em Portugal continental.

5. PROCESSO DE SINISTROS

A. COMO PARTICIPAR O SINISTRO

Se, durante o período de cobertura, o equipamento segurado sofrer danos acidentais ou mau funcionamento, deve contactar o nosso Departamento de Sinistros utilizando os dados de contacto indicados na secção 3 das presentes condições gerais no prazo de catorze (14) dias após tomar conhecimento de que o equipamento segurado está danificado ou defeituoso. O tomador do seguro deve explicar em detalhe as circunstâncias específicas em que ocorreu o problema com o equipamento segurado. Em primeiro lugar, tentaremos resolver o problema com que se deparou.

Se não conseguirmos resolver imediatamente o seu problema, confirmaremos os detalhes da sua apólice em vigor e as circunstâncias do incidente. Poderemos solicitar um comprovativo de aquisição. Envidaremos todos os esforços para tomar uma decisão sobre o sinistro. Se necessitarmos de mais informações, informá-lo-emos.

B. COMO É REALIZADA A REPARAÇÃO DO SEU EQUIPAMENTO

Se o **nosso** Departamento de Sinistros aprovar a reparação do seu **equipamento segurado**, forneceremos todos os meios necessários para efetuar a reparação e informá-lo-emos se deve enviar-nos o **seu equipamento** para que o possamos reparar ou se (para equipamentos maiores, como televisores ou frigoríficos, etc.) prestaremos um serviço de reparação em casa.

Se o **seu equipamento segurado** for reparado por um serviço de reparação local que selecionarmos, informaremos onde está localizado este serviço e fornecer-**lhe**-emos todas as informações necessárias para que a reparação seja realizada. Se a reparação estiver coberta, pagaremos diretamente ao serviço de reparação os custos de reparação.

Se realizarmos a reparação do **seu equipamento** internamente, assumiremos a responsabilidade pela recolha do **seu equipamento segurado**.

Antes da recolha, deve garantir que todas as restrições de acesso ao equipamento foram removidas. A reparação não deve levar mais de seis (6) dias úteis (excluindo o tempo de transporte), a menos que os procedimentos para o equipamento original nos impeçam de cumprir este prazo. Informá-lo-emos se for previsível que a reparação levará mais de seis (6) dias úteis.

Caso o **nosso** serviço de reparação conclua que o dano não é consistente com o sinistro ou se não for possível aceder ao equipamento devido a restrições de acesso, o **equipamento segurado** é devolvido sem reparação ou destruído, se solicitado por si.

A SquareTrade fornece uma garantia de dois (2) anos depois de devolvido a si o **equipamento segurado** reparado. Deve verificar se o equipamento reparado está totalmente funcional quando o receber. Se o equipamento ainda apresentar defeitos, deve informar-nos imediatamente. Se houver algum problema depois da reparação feita por um serviço de reparação local, podemos pedir-lhe para que trate diretamente com esse serviço. Não assumimos responsabilidade pela preservação dos **seus dados pessoais** durante a reparação.

C. SOLUÇÃO ALTERNATIVA

Em certas circunstâncias, pode não ser possível fornecer reparação para o **seu equipamento segurado**. Nesse caso, responderemos à **sua declaração de sinistro** com um cartão oferta de um determinado valor, que só pode ser usado na MediaMarkt. O valor do cartão oferta será calculado tomando como referência o valor de um equipamento disponível na MediaMarkt com especificações semelhantes ou superiores ao equipamento segurado.

Apenas em circunstâncias excecionais, à nossa discrição, poderemos oferecer um pagamento. O montante deste pagamento é determinado por nós, com base no montante mais baixo entre o equipamento original segurado e o custo atual de substituição por um equipamento semelhante do mesmo nível e qualidade que o equipamento segurado.

6. COBERTURA MÁXIMA

O número de participações de sinistro para reparação que podem ser feitas ao abrigo desta política é ilimitado.

No entanto, no momento em que receber, quando aplicável, a indemnização ou o cartão oferta pela sua declaração de sinistro, a sua apólice será cancelada imediatamente e não terá direito a reembolso do prémio ou de parte do mesmo. O montante máximo de compensação por qualquer sinistro ao abrigo desta apólice é o preço do equipamento segurado.

7. SERVIÇO INTERNACIONAL

O **equipamento segurado** está coberto quando viaja para fora de **Portugal continental**. No entanto, só está disponível a opção de reparação para moradas em Portugal continental. Informá-lo-emos do procedimento a seguir caso ocorra algo com o **equipamento segurado** enquanto estiver a viajar fora de **Portugal continental**.

8. TRANSFERÊNCIAS

Esta apólice não é transferível para qualquer outra pessoa.

9. EXCLUSÕES GERAIS

Esta apólice não cobre:

- i. Qualquer avaria mecânica e elétrica;
- ii. O custo da substituição ou recuperação de qualquer informação, software, música ou outra informação armazenada no equipamento segurado;
- iii. As avarias mecânicas ou elétricas, ou mau funcionamento ou os danos acidentais causados por:
 - a. Abuso, uso indevido, negligência ou danos intencionais ao equipamento segurado;
 - b. Condições climáticas severas, tais como relâmpagos, inundações e ventos fortes;
 - c. Instrumentos acessórios ou secundários que não façam parte integrante da instalação original do equipamento segurado;
 - d. Software ou programas ou
 - e. Qualquer forma de vírus eletrónico;
 - f. Qualquer tipo de roubo ou furto
- iv. A perda do equipamento segurado não está contemplada em nenhum dos planos de cobertura.
- v. Custos resultantes da impossibilidade de usar o equipamento segurado ou qualquer outro custo que não seja o custo de substituição do equipamento segurado;
- vi. Danos que não afetem a funcionalidade do equipamento segurado, como desgaste ou danos cosméticos;
- vii. Custos de manutenção, modificações, colocação em funcionamento, inspeções ou limpezas de rotina;
- viii. Custos associados à utilização do equipamento segurado que vão contra as instruções ou orientações de instalação do fabricante;
- ix. Custos que já estão cobertos pela garantia do fabricante ou qualquer outro seguro;
- x. Os danos decorrentes de guerra, terrorismo, atos de hostilidade estrangeira (declaração de guerra ou não), tumultos civis ou contaminação por radiação nuclear não são cobertos;
- xi. Danos ou avarias nos quais o número de série foi removido ou alterado;
- xii. Sinistros que ocorrem quando o tomador do seguro/segurado está embriagado ou sob a influência de drogas, intoxicantes ou estupefacientes;
- xiii. As avarias mecânicas ou elétricas, os danos acidentais e roubo que ocorram fora do período de cobertura não são cobertos;
- xiv. Custos de reparação do equipamento segurado pagos pelo tomador do seguro/segurado sem a aprovação prévia da seguradora;
- xv. Danos resultantes de defeitos latentes ou ocultos, quer no material quer na fabricação, ou de defeitos de fabricação reconhecidos ou aceites pelo fabricante, ou de falhas endémicas, ou quando o fabricante ou o distribuidor possa ser responsabilizado por outras extensões de garantias.

xvi. Custos de qualquer bateria não integrada no equipamento segurado e os custos de qualquer acessório que não seja um acessório de fábrica. Custos de qualquer tipo de consumível. Custos de downloads ou software de computador (incluindo o sistema operativo) ou informações armazenadas no equipamento segurado ou outras unidades periféricas. Da mesma forma, a seguradora não é responsável por recargas de gás para equipamento segurado com refrigeração ou ar condicionado ou pelo mau funcionamento de 1-2 píxeis por milhão de píxeis nos ecrãs de classe 1; 2 píxeis por milhão de píxeis nos ecrãs de classe 2 ou 5-15 píxeis por milhão de píxeis nos ecrãs de classe 3 ou qualquer outro defeito relacionado a píxeis considerado aceitável no manual do fabricante.

xvii. Custos de reparação, deslocação de técnicos, recolha ou entrega, quando o equipamento segurado estiver localizado fora de Portugal.

xviii. Custos de entrega e instalação do equipamento segurado ou qualquer outros custos necessários para a sua instalação. Não são cobertos danos causados durante a entrega e instalação do equipamento segurado; e

xix. Danos ao equipamento portátil não segurado ao deslocar o equipamento segurado ou quando este se encontrar num local diferente do endereço indicado na apólice, a menos que tal tenha sido previamente comunicado à seguradora;

10. TERMOS E CONDIÇÕES

- i. A seguradora tem o direito de alterar as presentes condições gerais para:
 - a. Aperfeiçoar a cobertura oferecida ao cliente;
 - b. Cumprir a legislação ou as normas aplicáveis;
 - c. Corrigir eventuais erros de digitação ou formatação que possam surgir.
- iii. Receberá uma comunicação por escrito com pelo menos sessenta (60) dias de antecedência no seu último endereço conhecido sobre qualquer alteração das condições gerais, salvo se a alteração for devida a requisitos legais ou regulamentares. Se a sua cobertura for alterada devido a requisitos legais ou regulamentares que não estejam sob o controlo da seguradora, pode não ser possível notificá-lo com sessenta (60) dias de antecedência, mas informá-lo-emos o mais rapidamente possível.
- iii. Se a seguradora alterar ou cancelar os termos e condições da sua apólice e decidir não continuar com a cobertura, pode proceder ao seu cancelamento, conforme especificado na secção 11.

11. O SEU DIREITO DE CANCELAMENTO

Tem o direito de cancelar esta apólice de seguro em qualquer altura durante o período de cobertura.

- i. Durante o “período de reflexão” — Se desejar cancelar o seu seguro no prazo de trinta (30) dias, receberá um reembolso total de qualquer prémio que tenha pago, desde que não tenha participado e recebido aprovação do sinistro nesse período. Para o fazer, deve dirigir-se a uma loja MediaMarkt.
- ii. Fora do “período de reflexão” — Se optar por cancelar a apólice de seguro em qualquer momento depois do período inicial de reflexão de trinta (30) dias, receberá o reembolso proporcional de qualquer prémio pago, desde que não tenha participado e recebido aprovação do sinistro.
- iii. Devolução do equipamento segurado — Se devolver o equipamento segurado a uma loja MediaMarkt no prazo de sessenta (60) dias a contar da sua aquisição, pode cancelar o seguro e receberá o reembolso integral de qualquer prémio pago, desde que não tenha participado e recebido aprovação do sinistro.
- iv. Em caso de cancelamento, contacte a MediaMarkt utilizando os dados de contacto fornecidos na secção 3, “Contacte-nos”.
- v. Se perder o seu equipamento segurado, recomendamos que cancele a subscrição. Nesse caso, receberá um reembolso proporcional de qualquer prémio pago, desde que não tenha participado e recebido aprovação do sinistro.

12. DIREITO DE CANCELAMENTO DA SEGURADORA

- i. A seguradora pode cancelar imediatamente a sua apólice nas seguintes circunstâncias:
 - a. quando, por negligência, fornecer informações falsas ou enganosas ao subscrever uma cobertura ao abrigo desta apólice ou quando não garante, com razoabilidade, que as declarações que faz são verdadeiras, e se pode provar que a seguradora não celebraria um contrato de seguro para a cobertura dos riscos relacionados com as informações consideradas incorretas ou não disponibilizadas à seguradora;
 - b. quando houver provas de desonestidade ou comportamento fraudulento da sua parte (ou de alguém agindo em seu nome) em relação à cobertura fornecida por esta apólice, com o objetivo de obter uma vantagem; ou
 - c. quando necessário para cumprir quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis.

Se a seguradora cancelar a sua cobertura em aplicação desta secção 12, alínea i), subalínea b), a MediaMarkt não devolverá qualquer prémio que tenha pago. Se a seguradora cancelar a sua cobertura em aplicação desta secção 12, alínea i), subalíneas a) ou c), calcularemos o seu reembolso do prémio proporcionalmente ao período em que esteve segurado e reembolsaremos o saldo desde que não tenha participado o sinistro ao abrigo desta apólice antes desse ponto.

- ii. Nenhuma decisão de cancelamento da cobertura é tomada de forma individual e não depende da declaração ou não do sinistro, a menos que se aplique a secção 12, alínea (i), subalíneas (a) ou (b).
- iii. O cancelamento da sua apólice não afetará o seu direito de participar um sinistro por qualquer evento que ocorra antes da data de cancelamento, exceto nos casos em que se aplique a secção 12, alínea (i), subalíneas (a) ou (b).

Se a sua apólice for cancelada, não pode reiniciar a sua cobertura de seguro.

13. DATA DE CESSAÇÃO

A cobertura do seguro tem início na data especificada nas condições particulares.

A sua apólice cessa os seus efeitos na data de qualquer das seguintes ocorrências (a que ocorrer primeiro):

- i. Na data em que já não resida em Portugal continental;
- ii. Na data em que a seguradora cancele a sua apólice de seguro em conformidade com a

- secção 12 da apólice;
- iii. Na data em que cancela o **seu** seguro em conformidade com as presentes condições gerais;
 - iv. Na data de caducidade do **seu período de cobertura** se não tiverem sido pagos prémios adicionais; ou
 - v. No momento em que você receber o cartão de oferta na sequência da aceitação da sua participação de sinistro, a sua apólice será cancelada imediatamente.

Esta cobertura de seguro não cobre novos **sinistros** declarados após a data de **cessação**. A apólice não é renovada automaticamente.

14. CONDIÇÕES GERAIS

A cobertura desta apólice só é aplicável se forem cumpridas as seguintes condições:

i. Fraude e negligência

Se a **seguradora** considerar que um **sinistro** é consequência de fraude, negligência ou comportamento deliberadamente ilegal, ela pode solicitar informações adicionais para validar os dados do **seu sinistro**. Se o cliente ou qualquer pessoa agindo em seu nome fornecer intencionalmente informações ou documentos falsos ou enganosos, não revelar informações, apresentar um documento ou item fraudulento ou falso ou exagerar qualquer declaração de sinistro ao abrigo deste seguro, não será aprovado nenhum sinistro, e toda a cobertura ao abrigo desta apólice será cancelada imediatamente. A **seguradora** pode iniciar uma ação judicial contra o segurado para devolução de qualquer equipamento de substituição, cartão de oferta ou outras compensações e pode exigir o reembolso das despesas incorridas. Não terá direito a qualquer reembolso do prémio ou a qualquer reembolso de franquia ao abrigo de qualquer apólice.

Com a finalidade de proteger os nossos clientes inocentes das repercussões de fraude, temos o dever de colaborar e partilhar dados com os operadores de telecomunicações, autoridades de prevenção de fraude e responsáveis pela aplicação da legislação relevante. Sempre que existam indícios de fraude, adotaremos medidas adequadas, que podem incluir o apoio ao exercício da ação penal e/ou recuperações financeiras, sempre que necessário.

ii. Jurisdição e lei aplicável

Esta apólice é regida pela lei portuguesa e está sob jurisdição portuguesa e, dentro desta jurisdição, o domicílio do **segurado** é a jurisdição competente para as ações dela decorrentes.

- a. Deve **responder** honestamente a qualquer pedido de informação que **lhe façamos** quando declarar o sinistro, quando invocar a cobertura desta apólice ou quando solicitar a alteração da **sua** cobertura nos termos da presente apólice. No caso de qualquer exposição dos factos feita por si ser falsa ou enganosa, tal pode afetar a validade da **sua** apólice, do **seu** sinistro atual, de quaisquer sinistros pagos anteriormente por **nós** e condicionar a participação de um sinistro posterior.
- b. A **seguradora** é **obrigada** a prevenir a fraude. Em caso de **sinistro**, qualquer informação dada que seja relevante para este seguro, juntamente com outras informações relacionadas com o **sinistro**, pode ser partilhada com outras seguradoras, para evitar **sinistros** fraudulentos.

15. VÁRIOS SEGUROS

Deve informar a sua seguradora se **tiver** qualquer outra **apólice de seguro** que cubra o **equipamento segurado**. Se **não** notificar a **seguradora** de outras apólices, como acima referido, a **seguradora** não é obrigada a pagar indemnizações.

16. REQUISITOS

As ações decorrentes deste seguro são por um período que termina ao fim de dois anos. Este período começa no dia em que as referidas ações são levadas a cabo.

17. RECLAMAÇÕES

A **SquareTrade** tem como objetivo fornecer sempre a mais alta qualidade de serviço aos seus clientes. **Compreendemos** que as coisas nem sempre correm como planeadas, e pode haver alturas em que sente que o desapontámos. Se tal acontecer, contacte-**nos** no seguinte endereço:

SquareTrade Europe Limited, 9, Pope Urbanus VIII Street, Birkirkara, Malta, BKR1425

Por email: apoioaocliente@squaretrade.pt ou através do nosso site: <https://www.squaretrade.pt>

O que acontece a seguir?

Confirmaremos a sua reclamação no prazo de 1 dia útil a contar da receção da mesma. **Manter-lhe-emos** informado sobre a **sua** reclamação e, em até quinze (15) dias úteis, **dar-lhe-emos** uma resposta final por escrito.

Uma vez recebida a sua resposta final da nossa parte e se ainda não estiver satisfeito, tem o direito de remeter a **sua** reclamação para o Gabinete do Árbitro de Serviços Financeiros (OAFS) em Malta ou para a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, cujos dados se encontram abaixo:

Gabinete do Árbitro de Serviços Financeiros (OAFS)

Pode remeter a reclamação diretamente para o OAFS. A OAFS é membro da FIN-NET, uma rede de organizações nacionais responsáveis pela resolução de reclamações dos clientes na área de serviços financeiros.

Os dados de contacto serão sempre fornecidos na **nossa** resposta final a si. Estes são também apresentados abaixo.

The Office of the Arbitrator for Financial Services
First Floor
St Calceodnius Square, Floriana, FRN1530, Malta

Telefone: (+356) 21 249 245
Email: complaint.info@asf.mt
Site: www.financialarbitrator.org.mt

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

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.

Recursos

Se não ficar satisfeito com a decisão do Gabinete do Árbitro de Serviços Financeiros, pode recorrer para o Tribunal de Recursos (órgão jurisdicional de instância inferior) no prazo de vinte (20) dias a contar da data em que a decisão lhe for notificada.

Este procedimento não prejudica o seu direito de intentar uma ação judicial. No entanto, note que existem alguns casos em que o Gabinete do Árbitro de Serviços Financeiros não pode considerar como reclamações.

O folheto que detalha todo o nosso procedimento de tratamento de reclamações está disponível mediante pedido.

18. PROTEÇÃO DE DADOS

Em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), sobre proteção de dados pessoais e garantia dos direitos digitais, informamos que as informações constantes deste documento são arquivadas na Starr Europe Insurance Limited, cujo endereço aparece no rodapé da presente apólice, para permitir todos os atos necessários para segurar contra riscos, para a administração e gestão de contactos e para os compromissos contratuais. Ao assinar este contrato, o **tomador do seguro** dá o seu consentimento expresso à recolha e tratamento dos seus dados pessoais pela seguradora ou pela SquareTrade Europe Limited ou pela MediaMarkt em nome da seguradora. Caso se recuse a fornecer as informações necessárias, a **seguradora** tem o direito de não celebrar o contrato

O **tomador do seguro/segurado** pode exercer o seu direito de acesso, retificação, oposição, limitação, eliminação, portabilidade e o direito de não estar sujeito a decisões automatizadas, conforme estabelecido no referido Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, através de comunicação por escrito e anexando uma fotocópia do seu documento de identificação à Starr Europe Insurance Limited, Dragonara Business Centre, 5th Floor, Dragonara Road, St Julian's, STJ 3141 Malta, à SquareTrade Europe Limited no endereço 9, Pope Urbanus VIII Street, Birkirkara, Malta, BKR1425 ou à MediaMarkt na MediaMarkt Protect Solutions, S.A, El Prat de Llobregat, Solsonés N° 2, C, (08820) Barcelona, Espanha. Devem especificar qual o direito que desejam exercer. O tomador do seguro/segurado tem também a opção de apresentar uma reclamação contra o tratamento dos seus dados pessoais direcionado à autoridade de supervisão competente, que, neste caso, é a Comissão Nacional de Proteção de Dados - CNPD, (<https://www.cnpd.pt/cidadaos/participacoes/>).

19. PRÉMIO

O prémio do seguro do equipamento segurado é especificado no momento da subscrição do seguro. Confirmaremos o seu prémio nas condições particulares.

O prémio deve ser pago pelo tomador do seguro no ponto de venda onde o equipamento segurado foi adquirido. O contrato de seguro foi efetivamente acionado assim que o seu pedido for aceite pelo mediador e pela seguradora e depois de ter pago o montante do prémio.

Se o prémio não for pago, a seguradora pode cancelar o contrato de seguro. Neste caso, se o prémio não tiver sido pago antes do sinistro, a seguradora não é obrigada a efetuar quaisquer pagamentos. O seu contrato de seguro é confirmado assim que o seu pedido for aceite pelo mediador de seguros e pela seguradora e o prémio tiver sido pago e for depositado numa conta bancária.

Este seguro é mediado pela SquareTrade Europe Limited, que é autorizada e regulamentada pela MFSa (C 90216) em Malta. Sede social: 9, Pope Urbanus VIII Street, Birkirkara, Malta, BKR1425. A SquareTrade está autorizada a exercer a atividade de distribuição de seguros em Portugal em regime de livre prestação de serviços, estando devidamente registada para este fim no ASF sob o número 922038566 (este registo pode ser verificado em www.asf.com.pt).

A seguradora é a Starr Europe Insurance Limited, que está autorizada pela Autoridade de Serviços Financeiros de Malta (C 85380). Sede social: Dragonara Business Centre, 5th Floor, Dragonara Road, St Julian's, STJ 3141, Malta. A Starr Europe Insurance Limited está legalmente autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal em regime de livre prestação de serviços, estando devidamente registada na ASF sob o número 4999 (este registo pode ser verificado em www.asf.com.pt). O endereço da MFSa é: Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta. Para verificar a aprovação da MFSa, visitar www.mfsa.com.mt.

Tomador do seguro:

Data: