

SAMSUNG

**Samsung Care+ Termos & Condições
Danos Acidentais**

Samsung Plus Care – Apólice de Seguro contra danos acidentais

Conteúdo

1. Texto da Apólice	2
2. A quem se destina esta Apólice?	2
3. O que está Coberto?.....	3
4. O que NÃO está Coberto?	4
5. Como fazer uma reclamação	6
6. O que precisa saber sobre o processo de reclamações.....	8
7. Fazer uma queixa	8
8. Fornecimento de informação actual	9
9. Prémio do seguro	10
10. Duração da Apólice	10
11. Cancelamento do seu seguro.....	10
12. Necessita de outra cópia ?.....	11
13. Lei aplicável.....	11
14. Cláusula de sanções	11
15. Alteração dos Termos e Condições pelo segurador	11
16. Informação sobre o Segurador	12
17. Proteção de Dados – de que forma o Segurador trata os dados pessoais do Tomador do Seguro	12

1. Texto da Apólice

Neste documento o Tomador do Seguro encontrará tudo o que precisa de saber sobre a Cobertura Samsung Care Plus. O presente documento e o certificado de Seguro constituem o acordo entre o Tomador do Seguro e o Segurador, Assurant Europe Insurance N.V. (AEI). Referências a “nós/nós/nosso” significam Assurant Europe Insurance N.V. (AEI).

Com a finalidade de se certificar que esta Apólice é adequada para si, solicita-se que leia atentamente este documento, bem como o seu certificado de seguro. Caso tenha alguma dúvida, por favor consulte www.claims.samsungcareplus.assurant.pt para verificar as FAQs comuns, ou então ligue para +351 (707) 502267.

2. A quem se destina esta Apólice?

Esta Apólice destina-se a clientes que desejem segurar o seu dispositivo Samsung contra Danos Acidentais. Será necessário pagar uma franquia por cada Reclamação aceite, sendo o respectivo montante detalhado no seu certificado de Seguro. O tomador de seguro deverá ter em conta esta franquia caso considere esta Apólice adequada.

A sua Reclamação poderá ser rejeitada caso o Tomador do Seguro assuma riscos que normalmente não assumiria se o equipamento seguro não estivesse coberto.

Mais detalhes podem ser consultados na secção “O que NÃO está coberto”

3. O que está Coberto?

Síntese	Descrição
<p>Cobertura mundial para o dispositivo Samsung</p>	<p>Cobertura para o dispositivo Samsung como detalhado no seu certificado de Seguro.</p> <p>Para estar coberto por esta Apólice de Seguro, antes da subscrição da mesma o seu dispositivo tem de estar em pleno funcionamento. Qualquer dispositivo compatível com SIM deverá ser capaz de se contactar a uma rede móvel. Não será possível fazer uma Reclamação sobre um dispositivo que já se encontrasse danificado antes de o Tomador adquirir esta Apólice.</p>
<p>O dispositivo está coberto em todo o mundo contra danos acidentais</p>	<p>Se o seu dispositivo for acidentalmente danificado, será reparado ou substituído pelo Segurador. Consideram-se danos acidentais os casos em que o seu dispositivo deixe de funcionar corretamente ou de forma segura em resultado de um incidente acidental. Por exemplo, se deixado cair, se alguma coisa for deixada cair em cima do dispositivo, ou for vertido algum líquido no dispositivo.</p> <p>Para completar uma Reclamação por danos acidentais será necessário enviar ao Segurador do dispositivo danificado. Caso não seja possível enviar ao Segurador o dispositivo danificado por forma a fundamentar uma Reclamação por dano acidental, o Segurador considerará o mesmo como tendo sido perdido e o Tomador não terá a cobertura prevista nesta Apólice.</p> <p>Substituições</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se o seu dispositivo não puder ser reparado, e não seja possível o Segurador substituí-lo por um da mesma marca e modelo, o Segurador possibilitará ao Tomador de seguro a escolha de dispositivos com especificidades semelhantes. • Qualquer dispositivo de substituição poderá ser proveniente de stock totalmente remodelado (não completamente novo). Antes de ser enviado qualquer dispositivo para resolver uma reclamação, o Segurador levará a cabo um processo de verificação exaustivo para se certificar de que o dispositivo está em perfeitas condições de funcionamento. Todos os dispositivos virão com: <ul style="list-style-type: none"> ○ O período restante de cobertura do Samsung Care + do dispositivo original; e ○ O período restante da sua garantia limitada Samsung de dois anos do dispositivo original, ou uma garantia limitada de 90 dias (o que for mais longo) • O Segurador tentará substituir o seu dispositivo por um da mesma cor, mas não poderá garantir que tal seja sempre possível. O Segurador também não pode garantir a substituição por qualquer dispositivo de edição limitada ou especial. • Nas situações em que o Segurador envie ao Tomador um dispositivo reparado ou substituído, este só será enviado para Portugal. <p>No caso de o Segurador estar impossibilitado de proceder à reparação ou substituição do dispositivo, o Tomador do Seguro será contactado com a finalidade de ser discutida uma forma de realizar o pagamento da sua reclamação por outra via.</p>

<p>Acessórios que vieram na caixa do dispositivo seguro</p>	<p>Os seus acessórios podem ficar danificados ao mesmo tempo que o seu dispositivo, ou já não ser compatíveis com o seu dispositivo em virtude de o Segurador o ter substituído. Caso isto aconteça, o Segurador irá substituí-los por acessórios semelhantes. Se tal não for possível, o Tomador do Seguro será contactado pelo Segurador a fim de ser encontrada uma solução diferente.</p> <p>Os acessórios apenas estão cobertos caso tenham acompanhado o dispositivo na caixa original no acto de compra.</p>
---	--

4. O que NÃO está coberto

Síntese	Descrição
<p>Número de série ou IMEI removido, desfigurado ou alterado</p>	<p>Não serão aceites reclamações em casos de remoção, deformação ou alteração do número de série ou IMEI do seu dispositivo Samsung.</p>
<p>Danos por falta de cuidado com o seu dispositivo</p>	<p>O Segurador reconhece a importância para o Tomador do Seguro dos seus dispositivos, e tem a expectativa de que o Tomador do Seguro cuide dos mesmos.</p> <p>Cuidar do dispositivo significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguir as instruções do fabricante sobre a utilização do mesmo • Não deixar o mesmo conscientemente fora de vista onde outra pessoa o possa danificar, ou não tenha a possibilidade de tomar as medidas necessárias para evitar que o mesmo seja alvo danificado. • Não danificar intencionalmente o seu dispositivo. <p>Todos estes exemplos aumentam o risco de o dispositivo ser danificado e podem resultar na recusa da sua reclamação. Os exemplos servem para o ajudar a compreender o que não está coberto, não sendo as únicas razões pelas quais uma reclamação pode ser rejeitada.</p>

<p>Dano estético</p>	<p>Apenas serão cobertos danos que contribuam para o mau funcionamento do seu dispositivo. Se for apenas um risco ou amolgadela, e o seu dispositivo continuar a funcionar como esperado, não haverá lugar a reparação ou substituição.</p> <p>O Segurador sabe que riscos e partes raspadas não são agradáveis, mas não serão cobertos por esta Apólice. O seu dispositivo só será reparado quando não estiver a funcionar, ou caso os danos no ecrã possam ferir alguém ou danificar ainda mais o dispositivo. Por exemplo, ao invés de um ecrã rachado, um ecrã riscado num tablet ou telefone móvel não seria coberto.</p>
<p>Conteúdo do seu dispositivo</p>	<p>O Segurador apenas cobre o seu dispositivo, não cobre o conteúdo. Isto significa que quaisquer imagens, software, downloads, apps, música, ou qualquer outro conteúdo, não estão cobertos por esta Apólice, sendo necessária uma cópia de segurança regular.</p> <p>Se algum dos dados armazenados no dispositivo for utilizado para aceder a contas existentes ou abrir novas contas através de fraude, o dinheiro perdido não será coberto.</p>
<p>Mais de 2 reclamações bem-sucedidas em cada período de 12 meses</p>	<p>Há um limite de 2 reclamações aceites ao abrigo desta Apólice, em cada período de 12 meses a contar da data de aquisição da Apólice.</p> <p>Por exemplo, caso a Apólice seja adquirida no dia 1 de Fevereiro e tiver sido feita no dia 1 de Março uma reclamação aceite, o Tomador do Seguro está limitado apenas a mais uma reclamação até ao dia 1 de Fevereiro do ano seguinte.</p> <p>Caso tenha sido adquirida uma Apólice anual, nos termos da Secção 11 – “Cancelamento do seu Seguro” a Apólice cessará na data de pagamento da segunda reclamação.</p>
<p>Outras perdas</p>	<p>Qualquer custo ou perda que não possa ser corrigido mediante substituição ou reparação do seu dispositivo. Não está coberto perda de rendimentos ou similar.</p>
<p>Modificações</p>	<p>Se o seu dispositivo tiver sido modificado de alguma forma, as modificações não serão cobertas.</p> <p>Consideram-se modificações são tudo o que altere a aparência ou funcionamento do dispositivo relativamente às especificações originais. Tal inclui situações como modificações de software, instalação de gems ou metais preciosos.</p>

Reparação e manutenção por terceiros	Não estão cobertas reparações, serviços ou modificações dos seus dispositivos que sejam realizadas por alguém não autorizado pelo Segurador.
Avaria elétrica ou mecânica	Quando o dispositivo falhe por virtude de defeitos ou falhas nos materiais ou mão de obra. Estes defeitos podem estar cobertos pela garantia de dois anos da Samsung e/ou pelos direitos legais do Tomador do Seguro.
Força maior / eventos políticos	Danos causados por guerra, guerra civil, eventos militares, motins, perturbações civis, actos de violência política, assassinatos, actos de terrorismo, perturbações laborais, expropriação ou intervenções de natureza semelhante, confisco, apreensões, providências cautelares ou outras intervenções oficiais. Danos causados por catástrofes naturais, tais como incêndio, tempestade, relâmpago, inundação ou fenómenos de natureza semelhante.

5. Como fazer uma reclamação

Síntese	Descrição
Primeiro Passo:	O Tomador do Seguro deverá contactar o Segurador a respeito da sua reclamação assim que for possível depois de ter descoberto o incidente. Pode ser feito online em www.sinistros.samsungcareplus@assurant.pt ou chamada telefónica para +351 (707) 502267. As linhas telefónicas estão abertas das 8h até as 19h de Segunda a Sexta e das 10h as 15h aos Sábados
Segundo Passo:	Será necessário o Tomador do Seguro fornecer ao Segurador provas de que o seu produto está coberto por esta Apólice de Seguro, por exemplo, o número do seu certificado de Seguro ou o número IMEI/série. Seguidamente o Segurador acompanhará o Tomador do Seguro através do simples processo de reclamação. O Segurador comunicará se existem outras informações que seja necessário fornecer para avaliar a sua reclamação. Poderá ser pedido ao Tomador do Seguro que forneça informações adicionais para fazer avançar o seu processo de reclamação, por exemplo, a prova de compra. Se não for possível ao Tomador do Seguro fornecer qualquer prova de compra, a reclamação poderá ser recusada pelo Segurador.

Terceiro Passo:	O Tomador do Seguro deverá pagar a franquia por cada reclamação aceite. A franquia será paga antes da liquidação da reclamação.
Quarto Passo:	Se a sua reclamação for aceite, o dispositivo será reparado, ou caso não seja possível, será enviada uma substituição do mesmo.

O Segurador poderá pedir informações e documentos adicionais para avaliar a sua reclamação. Tal poderá incluir documentos que comprovem a data da última utilização do dispositivo, ou para verificar a identidade do Tomador do Seguro. Serão confirmados os documentos e informações adicionais necessários, se for o caso, durante o processo de reclamação. Os documentos necessários para provar que o Tomador do Seguro é o proprietário do telefone móvel devem incluir a marca, modelo, tamanho da memória, cor e IMEI do dispositivo. Para outros dispositivos, os documentos em causa incluem a marca, modelo e a data em que comprou o seu dispositivo.

Se o Tomador do Seguro tiver algum problema no processo de obtenção de tais documentos de suporte que possam ser necessários, deverá contactar o Segurador para que este o possa orientar no processo.

O Segurador compreende que as circunstâncias que podem levar a uma reclamação podem ser bastante diferentes, e tal será tido em consideração aquando da análise da sua reclamação.

6. O que precisa saber sobre o processo de reclamações

- Se o seu dispositivo estiver danificado ou defeituoso, o Segurador não conseguirá completar a sua reclamação até ser confirmado que qualquer Sistema de bloqueio do dispositivo foi removido. Se o segurador estiver a tentar reparar o seu dispositivo, o Sistema de bloqueio atrasará o processo da sua reclamação. O dispositivo não reparado poderá ser devolvido ao Tomador do Seguro para que este possa remover o sistema de bloqueio.
 - Quando o seu dispositivo for enviado, por favor não envie o seu cartão SIM, o cartão de memória ou quaisquer outros acessórios que não estejam relacionados com a reclamação. Se tal for feito, o Segurador não estará em condições de os enviar de volta. O Segurador está impedido de recuperar ou devolver estes artigos.
 - Quando o seu dispositivo for recebido, todos os dados restantes serão apagados como parte do processo de reclamação.
 - Esta cobertura deve ser considerada como estando acima de qualquer garantia de um fabricante que seja aplicável ao seu dispositivo. Nada nesta Apólice pretende afetar os direitos do Tomador do Seguro ao abrigo de tal garantia ou direitos legais.
 - Acessórios e dispositivos danificados, peças e materiais substituídos pelo Segurador, passarão a ser propriedade do mesmo.

Na eventualidade de o Tomador do Seguro não concordar com a decisão sobre a reclamação, deverá partilhá-lo com o Segurador o mais rapidamente possível. O Tomador do seguro deverá seguir o processo abaixo indicado na secção “Fazer uma queixa”

7. Fazer uma queixa

O Segurador tentará sempre ser justo e razoável. Se o Tomador do Seguro não estiver satisfeito com o serviço prestado, deverá informar o Segurador para que este empregue os seus melhores esforços para o corrigir. O Segurador fará todos os possíveis para garantir que a solicitação do Tomador do Seguro seja tratada rapidamente. O Tomador do Seguro pode contactar o Segurador através dos seguintes métodos:

Linha de apoio ao cliente: +351 (707) 502267

Email: geral.samsungcareplus@assurant.pt

O Tomador do Seguro deverá indicar o seu nome, número IMEI/número de série e número de certificado de Seguro em qualquer correspondência, para que o Segurador possa lidar com o seu problema de uma forma mais eficaz.

O Segurador compromete-se a responder dentro de 20 dias, ou 30 dias quando o assunto sobre o qual incide a sua queixa seja especialmente complexo.

Caso a queixa não possa ser resolvida dentro do prazo enunciado, o Segurador endereçará ao Tomador do Seguro uma explicação relativa ao progresso

e o prazo provável envolvido. Além disso, no caso de o Tomador do Seguro não receber resposta dentro do referido prazo, ou discordar do conteúdo da queixa, poderá apresentar queixa junto do Provedor de Justiça, que deverá responder em 30 dias, ou 45 dias se o assunto for especialmente complexo.

Provedor do cliente: António Maria Almeida Braga Pinheiro Torres

Morada: Av. Álvares Cabral, 84-1º Dto., 1250-018 Lisbon

Telefone: 00 351 917233335

Email: antonio.torres@ampt.pt

O Tomador do Seguro poderá também expor a sua queixa/reclamação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), Av. da República 76, 1600-205 Lisboa, Portugal ou www.asf.com.pt.

Alternativamente, o Tomador do Seguro poderá utilizar o website da Comissão Europeia para Resolução de Litígios em www.ec.europa.eu/consumers/odr/.

8. Fornecimento de informação correcta

Será importante que ao solicitar um seguro ou apresentar uma reclamação, o Tomador do Seguro ou qualquer pessoa que actue em seu nome, tenham o devido cuidado de responder a todas as perguntas de forma honesta e com o melhor dos seus conhecimentos, bem como em declarar todas as circunstâncias que conheçam e que considerem razoavelmente significativas para a avaliação do risco pelo Segurador. Caso não o façam, poderá ser afectada a validade da Apólice nos termos da lei, ou a liquidação da reclamação.

9. Prémio do seguro

O prémio do seu seguro dependerá do preço do dispositivo que está a segurar, bem como da duração da Apólice que selecionou (por exemplo 1 ano ou 2 anos). O valor está detalhado no seu certificado do Seguro.

O prémio total deverá ser pago pelo Tomador do Seguro aquando da aquisição do Seguro.

10. Duração da Apólice

A partir da sua data de início, as apólices anuais vigoram durante um período de seguro máximo de 1 ou 2 anos (conforme aplicável), tal como detalhado no seu Certificado de Seguro, ou até que um dos seguintes eventos ocorra:

- O Tomador do Seguro contacte o Segurador para cancelar o seguro
- O Segurador cancele o Seguro
- Existam, num período de 12 meses, 2 reclamações aceites (apenas aplicável para Apólices de 1 ano)

No final do termo do período de seguro aplicável, as apólices não se renovarão.

11. Cancelamento do seguro

O Tomador do Seguro poderá cancelar o Seguro **até 14 dias após a receção destes Termos e Condições**, ou **dentro dos 30 dias seguintes caso exista alguma divergência** entre a Apólice e a proposta de Seguro/cláusulas acordadas, sem pagar qualquer taxa ou encargos adicionais e o prémio será reembolsado na totalidade, desde que não tenha sido paga nenhuma reclamação.

Após um período de 14 dias, o Tomador do Seguro poderá ainda cancelar o Seguro. As Apólices de 1 ano e 2 anos serão reembolsadas proporcionalmente com base no período de seguro não utilizado, desde que não tenha sido paga nenhuma reclamação. Se o Tomador de Seguro tiver apresentado uma reclamação bem-sucedida, não será concedido qualquer reembolso.

Para cancelar esta Apólice de seguro, o Tomador do Seguro deverá contactar o Segurador para +351 (707) 502267 (taxas de chamadas normais aplicáveis).

O Segurador pode resolver este seguro caso o Tomador do Seguro apresente uma reclamação que possa ser considerada fraudulenta para o Segurador.

12. Necessita de outra cópia ?

Este documento bem como os restantes relacionados com esta apólice estão disponíveis em letras grandes, ou em formato áudio ou braille. O Segurador está disponível para fornecer ao Tomador do Seguro uma cópia mediante pedido escrito, ou via telefónica para +351 (707) 502267.

13. Lei aplicável

O Contrato de Seguro é regido e elaborado de acordo com a Lei Portuguesa.

O Segurador e o Tomador do Seguro submetem irrevogavelmente à jurisdição não-exclusiva dos tribunais portugueses qualquer acção judicial ou processo decorrente ou relacionado com estes Termos e Condições do Seguro.

14. Cláusula de sanções

O Segurador não está legalmente obrigado a fornecer cobertura ou qualquer tipo de compensação ao abrigo deste Seguro, se tal implicar a violação de quaisquer leis e regulamentos administrativos ou regulatórios. A cobertura e a prestação de qualquer indemnização serão, então, automaticamente suspensas. A partir do dia em que tal volte a ser permitido ao abrigo das leis e regulamentos administrativos ou regulatórios aplicáveis, a cobertura será reativada.

15. Alteração dos Termos e Condições pelo segurador

O Segurador poderá alterar os Termos e Condições a qualquer altura. O Tomador do Seguro será notificado de tais alterações, por escrito ou mediante meios eletrónicos (via interface eletrónica, dispositivos eletrónicos, chamada telefónica ou correio eletrónico), pelo menos um mês antes das alterações planeadas entrarem em vigor. Tal só será feito por razões válidas, tais como a resposta proporcional a alterações na legislação ou decisões regulamentares, cumprimento de requisitos legais, mudança de Segurador dentro do Grupo Assurant, orientações da empresa e Códigos de prática, refletir aumentos legítimos ou proporcionais de custos ou restrições da cobertura. Se tais alterações forem aceites pelo Tomador do Seguro, ou caso este não se oponha às mesmas, as novas condições entrarão em vigor a partir da data estipulada pelo Segurador na notificação ao Tomador do Seguro. **Na eventualidade de tais alterações não serem aceites, o Tomador do Seguro deverá resolver o presente contrato de Seguro em conformidade com as disposições da secção 11 – Cancelamento do seu Seguro. Se tais alterações forem prejudiciais para o Tomador do Seguro, poderá o mesmo resolver este contrato até à data em que tais alterações entrarem em vigor, e em qualquer caso durante 30 dias após notificação das alterações.** Nos casos de seguro de grupo, o direito previsto na presente cláusula aplica-se ao Segurado.

16. Informação sobre o Segurador

Este Seguro é subscrito pela Assurant Europe Insurance N.V. (uma empresa de seguros que faz parte do grupo Assurant Inc.), com sede social em Paasheувelweg 1, 1105 BE Amsterdão, Países Baixos, inscrita no registo comercial da Câmara do Comércio holandesa sob o número 72959320 e registada junto do supervisor holandês, De Nederlandsche Bank N.V. (Dutch Central Bank) sob o número R161237, que opera em Portugal sob o regime da livre prestação de serviços.

17. Proteção de Dados – de que forma o Segurador trata os dados pessoais do Tomador do Seguro

Quem somos

O responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é a Assurant Europe Insurance NV (Assurant), com sede em Paasheувelweg 1, 1105 BE Amsterdão, Países Baixos. Para ver a nossa Política de Privacidade completa, visite <https://claims.samsungcareplus.assurant.pt/pages/privacy-policy>

Que dados pessoais recolhemos sobre si?

Podemos recolher e utilizar as seguintes informações sobre si para a execução da política:

- Nome e informações de contacto (por exemplo, endereço postal, número de telefone, endereço de correio eletrónico).
- Dados do tomador do seguro (por exemplo, número da apólice, certificado, histórico de pagamentos e faturas).
- Informações dos pedidos de indemnização (por exemplo, número do pedido, data do roubo e motivo, registo de chamadas, detalhes do roubo, referência da participação e documentos comprovativos).
- Dados do dispositivo coberto (por exemplo, marca, modelo, número de série, IMEI).
- Registos de qualquer correspondência relacionada com assuntos específicos; e
- Feedback fornecido por si sobre os nossos serviços.

Se não nos fornecer nenhum destes dados, pode não nos ser possível prestar determinados serviços ao abrigo desta política.

Como tratamos os seus dados pessoais?

Tratamos os seus Dados Pessoais para o cumprimento de um contrato ou para a adoção de medidas relacionadas com um contrato celebrado connosco. Isto inclui:

- a prestação do Serviço;

- a verificação da sua identidade;
- o tratamento das suas informações relativas à compra dos nossos produtos e serviços;
- o cálculo do seu preço de cobertura e o excedente; a receção de um pagamento da sua parte; e comunicação consigo

Tratamos os seus dados pessoais com base nos nossos legítimos interesses, se existir uma razão comercial que o justifique, para os seguintes fins:

- Cumprimento das nossas obrigações ao abrigo da apólice e pagamento de benefícios garantidos, incluindo a gestão de reclamações por danos. Utilizaremos os seus dados para estes fins, sempre que necessário, para a execução integral do contrato de seguro celebrado connosco.
- Para efeitos de análise estatística, inquéritos (quando permitido pela lei aplicável) para funções administrativas internas, gestão de pedidos de informação de clientes, gestão da relação com clientes e avaliação da qualidade da Apólice e dos seus benefícios. Utilizaremos os seus dados para estes fins sempre que necessário para prosseguir os nossos legítimos interesses (monitorizar e melhorar as nossas ofertas e a experiência do cliente e gerir os nossos procedimentos internos), de acordo com os nossos testes e normas. Para mais informações sobre os nossos legítimos interesses, pode contactar-nos utilizando os dados de contacto abaixo.
 - Avaliação e gestão de riscos (incluindo risco operacional), cobrança de dívidas, prevenção da fraude e gestão de provas. Utilizaremos os seus dados para estes fins sempre que necessário para prosseguir os nossos legítimos interesses (proteção da nossa empresa contra atividades fraudulentas e cobrança de dívidas).
- Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo e implementação do regime de sanções. Utilizaremos os seus dados pessoais sempre que necessário para cumprir as nossas obrigações legais.

Sempre que tenha dado o seu consentimento para a utilização dos seus dados pessoais para os fins explicados na altura. Poderá retirar o seu consentimento em qualquer altura entrando em contacto connosco ou utilizando o mecanismo descrito aquando da obtenção do seu consentimento.

As decisões automatizadas são tomadas com base em dados pessoais?

Utilizamos ferramentas automatizadas para a tomada de decisão. Normalmente, utilizamos estas ferramentas quando tomamos decisões diretas sobre o tomador do seguro (por exemplo, em determinados processos de gestão de pedidos de indemnização).

Ser-lhe-ão fornecidas informações adicionais sobre os processos automatizados de tomada de decisão antes ou na data em que pretendemos tomar decisões desta forma. Em determinadas circunstâncias, tem o direito de não ser sujeito a uma decisão baseada unicamente em processos automatizados.

Que dados pessoais obtemos de outras fontes?

Podemos tratar dados pessoais sobre si que obtemos de terceiros. Obteremos o seu nome, dados de contacto, informações da apólice (por exemplo, nível de cobertura) do seu prestador de serviços de telecomunicações (através do qual adquiriu este produto de seguro).

Obteremos também dados a seu respeito (relativos à sua identidade e pedidos anteriores de indemnização) para que possamos tomar decisões sobre a sua apólice de seguro e pedidos de indemnização: cobrança de dívidas, prevenção da fraude e gestão da sua apólice de seguro e de pedidos de indemnização; verificação da sua identidade para prevenir o branqueamento de capitais; e investigação adicional sobre fraude, quando necessário, para prosseguir os nossos interesses legítimos, proteger a nossa empresa de atividades fraudulentas e cobrar dívidas.

Como partilhamos a sua informação pessoal

Os seus dados pessoais serão partilhados com entidades que necessitem de ter conhecimento dos mesmos: entidades do grupo Assurant, ou os nossos prestadores de serviços, o seu prestador de serviços de telecomunicações e quaisquer outras entidades ou prestadores de serviços (por exemplo, consultores, entidades responsáveis pela gestão da relação com o cliente e pela gestão de pedidos de indemnização) que atualmente têm uma obrigação para connosco de prestar serviços diretamente relacionados com os fins acima descritos.

A fim de prevenir ou detetar fraudes ou outras atividades criminosas, partilhamos os seus dados pessoais com outros serviços e organismos públicos, incluindo autoridades competentes para a aplicação da lei e autoridades judiciais; com outras empresas do grupo Assurant e outras seguradoras; com sistemas centralizados de análise de reclamações, nos quais pode visualizar e atualizar os seus dados; com serviços de prevenção da fraude e bases de dados – se nos fornecer dados falsos ou inexatos e suspeitarmos da possibilidade de fraude, verificaremos os dados com serviços de prevenção da fraude.

Para onde enviamos os seus dados pessoais?

No contexto dos fins acima descritos, os seus dados pessoais podem ser transferidos para fora do Espaço Económico Europeu e do Reino Unido para países onde não se considere que exista um nível adequado de proteção de dados pessoais. Asseguraremos a existência de cláusulas contratuais padrão adequadas para os países com leis em matéria de privacidade que não disponham de proteção adequada. Também podemos confiar nas Regras Vinculativas das Empresas do nosso fornecedor. Se desejar saber mais sobre o mecanismo de transferência relevante ou obter informações adicionais sobre as transferências, envie esses pedidos utilizando os dados de contacto abaixo indicados.

Durante quanto tempo conservamos os seus dados pessoais?

Em princípio, apenas conservamos os seus dados pessoais durante o período de tempo estritamente necessário para a plena execução do seu contrato de seguro.

Os seus direitos

Tem direito de notificação, acesso, portabilidade dos dados, retificação, limitação do tratamento, apagamento das informações que temos sobre si, bem como um direito de objeção que pode exercer a qualquer momento. Clique aqui para enviar o seu pedido de direitos de privacidade. Se pretender exercer algum dos seus direitos, utilize os dados de contacto abaixo.

Tem o direito de apresentar uma reclamação em qualquer altura à sua autoridade local responsável pela proteção de dados.

Como entrar em contacto connosco?

Para questões gerais, contacte-nos através do endereço [inserir endereço de correio eletrónico do centro de contacto] ou ligue para +351 (707) 502267.

Se tiver alguma questão sobre a nossa política de privacidade ou quiser apresentar uma reclamação em matéria de privacidade e proteção de dados, entre em contacto connosco: E-mail: dataprotectionofficer@assurant.com

Clique aqui para enviar o seu pedido de direitos de privacidade: www.assurant.com/dataprotection/eu

SAMSUNG

**Samsung Care+ Termos & Condições
Danos Acidentais e Roubo**

Samsung Plus Care – Apólice de Seguro contra roubo, furto e danos acidentais

Conteúdo

1. Texto da Apólice.....	2
2. A quem se destina esta Apólice?	2
3. O que está Coberto?.....	3
4. O que NÃO está Coberto?	5
5. Como fazer uma reclamação	8
6. O que precisa de saber sobre o processo de reclamações	9
7. Fazer uma queixa ou reclamação.....	10
8. Fornecimento de informação actual	11
9. Prémio do seguro	11
10. Duração da Apólice.....	11
11. Cancelamento do seu seguro	12
12. Necessita de outra cópia ?	12
13. Lei aplicável	12
14. Cláusula de sanções.....	13
15. Alteração dos Termos e Condições por parte do Segurador.....	13
16. Informação sobre o Segurador	13
17. Proteção de Dados – De que forma o Segurador trata os dados pessoais do Tomador do Seguro	14

1. Texto da Apólice

Neste documento o Tomador do Seguro encontrará tudo o que precisa saber sobre a cobertura Samsung Care Plus. O presente documento e o certificado de Seguro constituem o acordo entre o Tomador do Seguro e o Segurador, Assurant Europe Insurance N.V. (AEI). Quaisquer referências a “nós/nós/nosso” significam Assurant Europe Insurance N.V. (AEI). Com a finalidade de se certificar que esta Apólice é adequada para si, solicita-se que leia atentamente este documento, bem como o seu certificado de seguro.

Caso tenha alguma dúvida, por favor consulte www.claims.samsungcareplus.assurant.pt para verificar as FAQs comuns, ou então ligue para +351 (707) 502267.

2. A quem se destina esta Apólice?

Esta Apólice destina-se a clientes que desejem segurar o seu dispositivo Samsung contra Danos Acidentais e Furto ou Roubo. Será necessário pagar uma franquia por cada Reclamação aceite, sendo respectivo o montante detalhado no seu certificado de Seguro. O tomador de seguro deverá ter em conta esta franquia caso considere esta Apólice adequada para si.

A sua Reclamação poderá ser rejeitada caso o Tomador do Seguro assuma riscos que normalmente não assumiria se o equipamento seguro não estivesse coberto. Mais detalhes podem ser consultados na secção “O que NÃO está coberto”

3. O que está Coberto?

Síntese	Descrição
<p>O seu dispositivo está coberto contra danos acidentais e furto em todo o mundo</p>	<p>Se o seu dispositivo for acidentalmente danificado, será reparado ou substituído pelo Segurador. Consideram-se danos acidentais os casos em que o seu dispositivo deixe de funcionar corretamente ou de forma segura em resultado de um incidente acidental, por exemplo: deixado cair, alguma coisa seja deixada cair em cima do dispositivo ou for vertido algum líquido.</p> <p>Se o seu dispositivo for roubado através de roubo ou furto, será substituído pelo Segurador.</p> <p>Para completar uma Reclamação por danos acidentais, será necessário enviar ao Segurador o dispositivo danificado. Caso não seja possível enviar ao Segurador o dispositivo danificado que suporte a Reclamação, o Segurador considerará o mesmo como tendo sido perdido e o Tomador não terá a cobertura prevista nesta Apólice.</p> <p>Substituições</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se o seu dispositivo for objeto de roubo ou furto ou não possa ser reparado, e não seja possível o Segurador substituí-lo por um da mesma marca e modelo, o Segurador possibilitará ao Tomador de seguro a escolha de dispositivos com especificidades semelhantes. • Qualquer dispositivo de substituição poderá ser proveniente de stock totalmente remodelado (não completamente novo). Antes de ser enviado qualquer dispositivo para resolver uma reclamação, o Segurador levará a cabo um processo de verificação exaustivo para se certificar de que o dispositivo está em perfeitas condições de funcionamento. Todos os dispositivos virão com: <ul style="list-style-type: none"> ○ O período restante de cobertura do Samsung Care + do dispositivo original; e ○ O período restante da sua garantia limitada Samsung de dois anos do dispositivo original, ou uma garantia limitada de 90 dias (o que for mais longo) • O Segurador tentará substituir o seu dispositivo por um da mesma cor, mas não poderá garantir que tal seja sempre possível. O Segurador também não pode garantir a substituição por qualquer dispositivo de edição limitada ou especial. • Nas situações em que o Segurador envie ao Tomador um dispositivo reparado ou substituído, este só será enviado para Portugal. • No caso de o Segurador estar impossibilitado de proceder à reparação ou substituição do dispositivo, o Tomador do Seguro será contactado com a finalidade de ser discutida uma forma de realizar o pagamento da reclamação por outra via.
<p>Cobertura mundial para o seu dispositivo Samsung</p>	<p>Cobertura para o seu dispositivo Samsung tal como detalhado no seu Certificado de Seguro.</p> <p>Para estar coberto por esta Apólice de Seguro, antes da subscrição da mesma o seu dispositivo tem de estar em pleno funcionamento. Qualquer dispositivo compatível com SIM deverá ser capaz de se contactar a uma rede móvel. Não será possível fazer uma Reclamação sobre um dispositivo que já tenha sido danificado ou furtado antes de adquirir esta Apólice de seguro.</p>

<p>O seu dispositivo está coberto contra danos acidentais e furto em todo o mundo</p>	<p>Se o seu dispositivo for acidentalmente danificado, será reparado ou substituído pelo Segurador. Consideram-se danos acidentais os casos em que o seu dispositivo deixe de funcionar corretamente ou de forma segura em resultado de um incidente acidental, por exemplo: deixado cair, alguma coisa seja deixada cair em cima do dispositivo ou seja vertido algum líquido.</p> <p>Se o seu dispositivo for roubado através de roubo ou furto, será substituído pelo Segurador.</p> <p>Para completar uma Reclamação por danos acidentais, será necessário enviar ao Segurador o dispositivo danificado. Caso não seja possível enviar ao Segurador o dispositivo danificado que suporte a Reclamação, o Segurador considerará o mesmo como tendo sido perdido e o Tomador não terá a cobertura prevista nesta Apólice.</p> <p>Substituições</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se o seu dispositivo for objeto de roubo ou furto ou não possa ser reparado, e não seja possível o Segurador substituí-lo por um da mesma marca e modelo, o Segurador possibilitará ao Tomador de seguro a escolha de dispositivos com especificidades semelhantes. • Qualquer dispositivo de substituição poderá ser proveniente de stock totalmente remodelado (não completamente novo). Antes de ser enviado qualquer dispositivo para resolver uma reclamação, o Segurador levará a cabo um processo de verificação exaustivo para se certificar de que o dispositivo está em perfeitas condições de funcionamento. Todos os dispositivos virão com: <ul style="list-style-type: none"> ○ O período restante de cobertura do Samsung Care + do dispositivo original; e ○ O período restante da sua garantia limitada Samsung de dois anos do dispositivo original, ou uma garantia limitada de 90 dias (o que for mais longo) • O Segurador tentará substituir o seu dispositivo por um da mesma cor, mas não poderá garantir que tal seja sempre possível. O Segurador também não pode garantir a substituição por qualquer dispositivo de edição limitada ou especial. • Nas situações em que o Segurador envie ao Tomador um dispositivo reparado ou substituído, este só será enviado para Portugal. • No caso de o Segurador estar impossibilitado de proceder à reparação ou substituição do dispositivo, o Tomador do Seguro será contactado com a finalidade de ser discutida uma forma de realizar o pagamento da reclamação por outra via.
<p>Acessórios que vieram na caixa do dispositivo seguro</p>	<p>Os seus acessórios podem ficar danificados ou serem alvo de furto ao mesmo tempo que o seu dispositivo, ou já não serem compatíveis com o seu dispositivo em virtude de o Segurador o ter substituído. Caso isto aconteça, o Segurador irá substituí-los por acessórios semelhantes. Se tal não for possível, o Tomador do Seguro será contactado pelo Segurador a fim de ser encontrada uma solução diferente.</p> <p>Os acessórios apenas estão cobertos caso tenham acompanhado o dispositivo na caixa original no acto de compra.</p>

4. O que NÃO está coberto?

Síntese	Descrição
Perda	A perda do seu dispositivo não se encontra coberta em nenhuma circunstância. Perda significa que o dispositivo foi deixado perdido ou extraviado pelo Tomador do Seguro, e o Tomador do Seguro não o consegue localizar.
Número de série ou IMEI removido, desfigurado ou alterado	Não serão aceites reclamações em casos de remoção, deformação ou alteração do número de série ou IMEI do seu dispositivo Samsung.
Mais de 2 reclamações bem-sucedidas em cada período de 12 meses	<p>Há um limite de 2 reclamações aceites ao abrigo desta Apólice, em cada período de 12 meses a contar da data de aquisição da Apólice.</p> <p>Por exemplo, caso a Apólice seja adquirida no dia 1 de Fevereiro, e no dia 1 de Março o Tomador tiver feito uma reclamação aceite, o Tomador do Seguro poderá apenas apresentar mais uma reclamação aceite até ao dia 1 de Fevereiro do ano seguinte.</p> <p>Caso tenha sido adquirida uma Apólice anual, a Apólice será cancelada na data da liquidação da sua segunda reclamação, nos termos da Secção 11 – “Cancelamento do Seguro”.</p>

<p>Danos, roubo ou furto por falta de cuidado do seu dispositivo</p>	<p>O Segurador reconhece a importância para o Tomador do Seguro dos seus dispositivos, e tem a expectativa de que o Tomador do Seguro cuide dos mesmos.</p> <p>Cuidar do dispositivo significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguir as instruções do fabricante sobre a utilização do mesmo • Não deixar o mesmo conscientemente fora de vista onde outra pessoa o poderia danificar, ou não haveria a possibilidade de o Tomador do Seguro tomar as medidas necessárias para evitar que o mesmo fosse alvo de furto ou danificado. • Caso o Tomador tenha necessidade de deixar o dispositivo num lugar remoto, é expectável que seja guardado fora de vista, se possível. Caso não seja possível trancá-lo, deverá ser deixado com alguém de confiança ou escondido num local Seguro. • Não danificar intencionalmente o seu dispositivo. <p>Se o Tomador do Seguro deixar intencionalmente o seu dispositivo num sítio onde não o consiga avistar, mas exista a possibilidade de o mesmo ser visto por outros, a reclamação pode ser recusada por falta de cuidado. Alguns exemplos de recusa anterior pelo Segurador são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deixar o dispositivo sobre a mesa num café ou bar enquanto vai buscar uma bebida. • Deixar o seu dispositivo visível no carro • Deixar o seu dispositivo ao cuidado de alguém que não é bem conhecido por si • Deixar o dispositivo nos bancos do balneário do ginásio em vez de trancá-lo num cacifo ou levá-lo consigo. <p>Todos estes exemplos aumentam o risco de o dispositivo ser alvo de furto ou danificado, podendo resultar na recusa da reclamação. Os exemplos servem para ajudá-lo a compreender o que não está coberto, não sendo as únicas razões pelas quais uma reclamação pode ser rejeitada.</p>
<p>Dano estético</p>	<p>Apenas serão cobertos danos se estes contribuírem para o mau funcionamento do seu dispositivo. Se for apenas um risco ou amolgadela, e o seu dispositivo continuar a funcionar como esperado, não haverá lugar a reparação ou substituição.</p> <p>O Segurador sabe que riscos e partes raspadas não são agradáveis, mas não serão cobertos por esta Apólice. O seu dispositivo só será reparado quando não estiver a funcionar, ou caso os danos no ecrã possam ferir alguém ou danificar ainda mais o dispositivo. Por exemplo, ao invés de um ecrã rachado, um ecrã riscado num tablet ou telefone móvel não seria coberto.</p>
<p>Modificações</p>	<p>Se o seu dispositivo tiver sido modificado de alguma forma, as modificações não serão cobertas. Consideram-se modificações tudo o que altere a aparência ou funcionamento do seu dispositivo relativamente às especificações originais. Tal inclui coisas como modificações de software, instalação de gems ou metais preciosos.</p>

<p>Conteúdo do dispositivo</p>	<p>O Segurador apenas cobre o dispositivo, não cobre o conteúdo. Isto significa que quaisquer imagens, software, downloads, apps, música, ou qualquer outro conteúdo, não estão cobertos por esta Apólice, pelo que aconselhamos que realize uma cópia de segurança regularmente.</p> <p>Se algum dos dados armazenados no dispositivo for utilizado para aceder a contas existentes ou abrir novas contas através de fraude, o dinheiro perdido em consequência deste acto não será coberto.</p> <p>É altamente recomendável que mantenha uma cópia de segurança de todos os dados que são armazenados no dispositivo.</p>
<p>Outras perdas</p>	<p>Qualquer custo ou perda que não possa ser corrigido mediante a substituição ou reparação do seu dispositivo. Não está coberta a perda de rendimentos ou evento similar.</p>
<p>Reparação e manutenção por terceiros</p>	<p>Não estão cobertas reparações, serviços ou modificações aos dispositivos que sejam realizadas por alguém a quem não tenha sido dada a devida autorização pelo Segurador.</p>
<p>Avaria elétrica ou mecânica</p>	<p>Quando o dispositivo falha em relação a defeitos ou falhas nos materiais ou mão de obra. Estes defeitos podem estar cobertos pela garantia limitada de dois anos da Samsung e/ou pelos direitos legais do Tomador do Seguro.</p>
<p>Força maior/ eventos políticos</p>	<p>Danos causados por guerra, guerra civil, eventos militares, motins, perturbações civis, actos de violência política, assassinatos, actos de terrorismo, perturbações laborais, expropriação ou intervenções de natureza semelhante, confisco, apreensões, providências cautelares ou outras intervenções oficiais. Danos causados por catástrofes naturais, tais como incêndio, tempestade, relâmpago, inundação ou fenómenos de natureza semelhante.</p>

5. Como fazer uma reclamação

Síntese	Descrição
Primeiro Passo: (Apenas reclamações de furto)	Informar a polícia sobre qualquer dispositivo roubado assim que for possível , será pedido ao Tomador do Seguro que forneça o número de referência da Polícia antes do Segurador pagar qualquer reclamação por furto. Caso exista dificuldade em comunicar o incidente à Polícia, por favor contacte o Segurador que poderá ajudá-lo quanto à forma de proceder. Caso o Tomador do Seguro esteja fora de Portugal quando o dispositivo seja alvo de furto, será necessário contactar as autoridades competentes para comunicar o incidente e obter um número de referência.
Segundo Passo:	O Tomador do Seguro deverá contactar o Segurador a respeito da sua reclamação assim que for possível depois de ter descoberto o incidente. Pode ser feito online em www.sinistros.samsungcareplus@assurant.pt ou chamada telefónica para +351 (707) 502267. As linhas telefónicas estão abertas das 8h até as 19h Segunda a Sexta e das 10h as 15h aos Sábados
Terceiro Passo:	Será necessário o Tomador do Seguro fornecer ao Segurador provas de que o seu produto está coberto por esta Apólice de Seguro, por exemplo, o número do seu certificado de Seguro ou o número IMEI/série. Depois, o Segurador acompanhará o Tomador do Seguro através do processo de reclamação simples. O Segurador comunicará se existem outras informações que seja necessário fornecer para avaliar a sua reclamação. Poderá ser pedido ao Tomador do Seguro que forneça informações adicionais para fazer avançar o seu processo de reclamação, por exemplo, a prova de compra. Se não for possível ao Tomador do Seguro fornecer qualquer prova de compra, a reclamação poderá ser recusada pelo Segurador.
Quarto Passo:	O Tomador do Seguro deverá pagar a franquia por cada reclamação aceite. A franquia terá de ser paga antes da liquidação da reclamação pelo Segurador.
Quinto Passo:	Se a sua reclamação for aprovada: <ul style="list-style-type: none">• Reclamações de Danos – o seu dispositivo será reparado pelo Segurador ou, caso não seja possível, o Segurador enviará um dispositivo de substituição.• Reclamações de Furtos – o Segurador enviará um dispositivo de substituição

O Segurador poderá solicitar informações e documentos adicionais para avaliar a sua reclamação. Tal poderá incluir documentos que comprovem a data da última utilização do dispositivo, ou para verificar a identidade do Tomador do Seguro. Serão confirmados os documentos e informações adicionais necessários, se for o caso, durante o processo de reclamação. Os documentos necessários para provar que o Tomador do Seguro é o proprietário do telefone móvel devem incluir marca, modelo, nível de memória, cor e IMEI do dispositivo. Para outros dispositivos, devem constar dos documentos: a marca,

modelo e data de compra.

Se o Tomador do Seguro tiver algum problema no processo de obtenção de tais documentos de suporte que possam ser necessários, deverá contactar o Segurador para que este o possa orientar no processo. O Segurador compreende que as circunstâncias que podem levar a uma reclamação podem ser bastante diferentes, e tal será tido em consideração aquando da análise da sua reclamação.

6. O que precisa saber sobre o processo de reclamações

- Se o seu dispositivo estiver danificado ou defeituoso, não será possível completar a reclamação até que o Segurador confirme que qualquer Sistema de bloqueio do seu dispositivo foi removido. Caso o Segurador esteja a tentar reparar o seu dispositivo, o sistema de bloqueio atrasará o processo de reclamação. O dispositivo poderá ser devolvido ao Tomador do Seguro não reparado, para que este possa remover o sistema de bloqueio.
- Quando o seu dispositivo for enviado, por favor não envie o SIM, o cartão de memória ou quaisquer outros acessórios que não estejam relacionados com a reclamação. Se tal for feito, o Segurador não estará em condições de os enviar de volta. O Segurador está impedido de recuperar ou devolver estes artigos.
- Quando o seu dispositivo for recebido, todos os dados restantes serão apagados como parte do processo de reclamação.
- Esta cobertura deve ser considerada como estando acima de qualquer garantia de um fabricante que seja aplicável ao seu dispositivo. Nada nesta Apólice pretende afetar os direitos do Tomador do Seguro ao abrigo de tal garantia ou direitos legais .
- Se quaisquer artigos roubados forem eventualmente recuperados após a aprovação da reclamação, tornar-se-ão propriedade do Segurador e deverão ser devolvidos imediatamente ao Segurador.
- Dispositivos e acessórios danificados, peças e materiais substituídos pelo Segurador, passarão a ser propriedade do mesmo.

Na eventualidade de o Tomador do Seguro não concordar com a decisão da reclamação, deverá partilhá-lo com o Segurador o mais rapidamente possível. O Tomador do seguro deverá seguir o processo abaixo indicado na secção “Fazer uma queixa ou Reclamação”

7. Fazer uma queixa ou reclamação

O Segurador tentará sempre ser justo e razoável. Se o Tomador do Seguro não estiver satisfeito com o serviço prestado, deverá informar o Segurador para que este empregue os seus melhores esforços para o corrigir. O Segurador fará todos os possíveis para garantir que a solicitação do Tomador do Seguro seja tratada rapidamente. O Tomador do Seguro pode contactar o Segurador através dos seguintes métodos:

Linha de apoio ao cliente: +351 (707) 502267

Email: geral.samsungcareplus@assurant.pt

O Tomador do Seguro deverá indicar o seu nome, número IMEI/número de série e número de certificado de Seguro em qualquer correspondência, para que o Segurador possa lidar com o seu problema de uma forma mais eficaz.

O Segurador compromete-se a responder dentro de 20 dias, ou 30 dias quando o assunto sobre o qual incide a sua queixa seja especialmente complexo.

Caso a queixa não possa ser resolvida dentro do prazo enunciado, o Segurador endereçará ao Tomador do Seguro uma explicação relativa ao progresso e o prazo provável envolvido. Além disso, no caso de o Tomador do Seguro não receber resposta dentro do referido prazo, ou discordar do conteúdo da queixa, poderá apresentar queixa junto do Provedor de Justiça, que deverá responder em 30 dias, ou 45 dias se o assunto for especialmente complexo.

Provedor do cliente: António Maria Almeida Braga Pinheiro Torres

Morada: Av. Álvares Cabral, 84-1º Dto., 1250-018 Lisbon

Telefone: 00 351 917233335

Email: antonio.torres@ampt.pt

O Tomador do Seguro poderá também expor a sua queixa/reclamação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), Av. da República 76, 1600-205 Lisboa, Portugal.

Alternativamente, o Tomador do Seguro poderá utilizar o website da Comissão Europeia para Resolução de Litígios em www.ec.europa.eu/consumers/odr/.

8. Fornecimento de informação correcta

Será importante que ao solicitar um seguro ou apresentar uma reclamação, o Tomador do Seguro ou qualquer pessoa que actue em seu nome, tenham o devido cuidado de responder a todas as perguntas de forma honesta e com o melhor dos seus conhecimentos, bem como em declarar todas as circunstâncias que conheçam e que considerem razoavelmente significativas para a avaliação do risco pelo Segurador. Caso não o façam, poderão ser afectados a validade da Apólice tal como previsto na lei, ou a liquidação da reclamação.

9. Prémio do seguro

O prémio do seu seguro dependerá do preço do dispositivo que está a segurar, bem como da duração da Apólice que seleccionou (por exemplo 1 ano ou 2 anos). O valor encontra-se detalhado no seu certificado do Seguro.

O prémio total deverá ser pago aquando da aquisição do Seguro pelo Tomador do Seguro.

10. Duração da Apólice

A partir da sua data de início, as apólices anuais vigoram durante um período de seguro máximo de 1 ou 2 anos (conforme aplicável), tal como detalhado no seu Certificado de Seguro, ou até que um dos seguintes eventos ocorra:

- O Tomador do Seguro contacte o Segurador para cancelar o seguro
- O Segurador cancele o Seguro
- Num período de 12 meses existam 2 reclamações aceites (apenas aplicável para Apólices de 1 ano)

No final do termo do período de seguro aplicável, as apólices não se renovarão.

11. Cancelamento do seguro

O Tomador do Seguro poderá cancelar o Seguro **até 14 dias após a receção destes Termos e Condições**, ou **dentro dos 30 dias seguintes caso exista alguma divergência** entre a Apólice e a proposta de Seguro/cláusulas acordadas, sem pagar qualquer taxa ou encargos adicionais e o prémio será reembolsado na totalidade, desde que não tenha sido paga nenhuma reclamação.

Após um período de 14 dias, o Tomador do Seguro poderá ainda cancelar o Seguro. As Apólices de 1 ano e 2 anos serão reembolsadas proporcionalmente com base no período de seguro não utilizado, desde que não tenha sido paga nenhuma reclamação. Se o Tomador de Seguro tiver apresentado uma reclamação bem-sucedida, não será concedido qualquer reembolso.

Para cancelar esta Apólice de seguro, o Tomador do Seguro deverá contactar o Segurador para +351 (707) 502267 (taxas de chamadas normais aplicáveis).

O Segurador pode resolver este seguro caso o Tomador do Seguro apresente uma reclamação que possa ser considerada fraudulenta para o Segurador.

12. Necessidade de outra cópia

Este documento bem como os restantes relacionados com esta apólice estão disponíveis em letras grandes, ou em formato áudio ou braille. O Segurador está disponível para fornecer ao Tomador do Seguro uma cópia mediante pedido escrito, ou via telefónica para +351 (707) 502267.

13. Lei aplicável

O Contrato de Seguro é regido e elaborado de acordo com a Lei Portuguesa.

O Segurador e o Tomador do Seguro submetem irrevogavelmente à jurisdição não-exclusiva dos tribunais portugueses qualquer acção judicial ou processo decorrente ou relacionado com estes Termos e Condições do Seguro.

14. Cláusula de sanções

O Segurador não está legalmente obrigado a fornecer cobertura ou qualquer tipo de compensação ao abrigo deste Seguro, se tal implicar a violação de quaisquer leis e regulamentos administrativos ou regulatórios. A cobertura e a prestação de qualquer indemnização serão, então, automaticamente suspensas. A partir do dia em que tal volte a ser permitido ao abrigo das leis e regulamentos administrativos ou regulatórios, a cobertura será reativada.

15. Alteração pelo segurador dos Termos e Condições

O Segurador poderá alterar os Termos e Condições a qualquer altura. O Tomador do Seguro será notificado de tais alterações, por escrito ou mediante meios eletrónicos (via interface eletrónica, dispositivos eletrónicos, chamada telefónica ou correio eletrónico), pelo menos um mês antes das alterações planeadas entrarem em vigor. Tal só será feito por razões consideradas válidas, tais como a resposta proporcional a alterações na legislação ou decisões regulamentares, cumprimento de requisitos legais, mudança de Segurador dentro do Grupo Assurant, orientações da empresa e Códigos de prática, reflexão sobre aumentos ou restrições relativas à prestação da cobertura. **Se tais alterações forem aceites pelo Tomador do Seguro, ou caso este não se oponha às mesmas, as novas condições entrarão em vigor a partir da data estipulada pelo Segurador na notificação ao Tomador do Seguro.** Na eventualidade de tais alterações não serem aceites, o Tomador do Seguro deverá resolver o presente contrato de Seguro em conformidade com as disposições da secção 11 – Cancelamento do Seguro. **Se tais alterações forem prejudiciais para o Tomador do Seguro, poderá o mesmo resolver este contrato de Seguro até à data em que tais alterações entrarem em vigor, e em qualquer caso durante 30 dias após notificação das alterações.** Nos casos de seguro de grupo, o direito previsto na presente cláusula aplica-se ao Segurado.

16. Informação sobre o Segurador

Este Seguro é subscrito pela Assurant Europe Insurance N.V. (uma empresa de seguros que faz parte do grupo Assurant Inc.), com sede social em Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, The Netherlands, inscrita no registo comercial da Câmara do Comércio holandesa sob o número 72959320 e registada junto do supervisor holandês, De Nederlandsche Bank N.V. (Dutch Central Bank) sob o número R161237, que opera em <país> sob o regime da livre prestação de serviços.

17. Proteção de Dados – de que forma o Segurador trata os dados pessoais do Tomador do Seguro

Quem somos

O responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é a Assurant Europe Insurance NV (Assurant), com sede em Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amesterdão, Países Baixos. Para ver a nossa Política de Privacidade completa, visite <https://claims.samsungcareplus.assurant.pt/pages/privacy-policy>

Que dados pessoais recolhemos sobre si?

Podemos recolher e utilizar as seguintes informações sobre si para a execução da política:

- Nome e informações de contacto (por exemplo, endereço postal, número de telefone, endereço de correio eletrónico).
- Dados do tomador do seguro (por exemplo, número da apólice, certificado, histórico de pagamentos e faturas).
- Informações dos pedidos de indemnização (por exemplo, número do pedido, data do roubo e motivo, registo de chamadas, detalhes do roubo, referência da participação e documentos comprovativos).
- Dados do dispositivo coberto (por exemplo, marca, modelo, número de série, IMEI).
- Registos de qualquer correspondência relacionada com assuntos específicos; e
- Feedback fornecido por si sobre os nossos serviços.

Se não nos fornecer nenhum destes dados, pode não nos ser possível prestar determinados serviços ao abrigo desta política.

Como tratamos os seus dados pessoais?

Tratamos os seus Dados Pessoais para o cumprimento de um contrato ou para a adoção de medidas relacionadas com um contrato celebrado connosco.

Isto inclui:

- a prestação do Serviço;
- a verificação da sua identidade;
- o tratamento das suas informações relativas à compra dos nossos produtos e serviços;
- o cálculo do seu preço de cobertura e o excedente; a receção de um pagamento da sua parte; e comunicação consigo

Tratamos os seus dados pessoais com base nos nossos legítimos interesses, se existir uma razão comercial que o justifique, para os seguintes fins:

- Cumprimento das nossas obrigações ao abrigo da apólice e pagamento de benefícios garantidos, incluindo a gestão de reclamações por danos. Utilizaremos os seus dados para estes fins, sempre que necessário, para a execução integral do contrato de seguro celebrado connosco.
- Para efeitos de análise estatística, inquéritos (quando permitido pela lei aplicável) para funções administrativas internas, gestão de pedidos de informação de clientes, gestão da relação com clientes e avaliação da qualidade da Apólice e dos seus benefícios. Utilizaremos os seus dados para estes fins sempre que necessário para prosseguir os nossos legítimos interesses (monitorizar e melhorar as nossas ofertas e a experiência do cliente e gerir os nossos procedimentos internos), de acordo com os nossos testes e normas. Para mais informações sobre os nossos legítimos interesses, pode contactar-nos utilizando os dados de contacto abaixo.

- Avaliação e gestão de riscos (incluindo risco operacional), cobrança de dívidas, prevenção da fraude e gestão de provas. Utilizaremos os seus dados para estes fins sempre que necessário para prosseguir os nossos legítimos interesses (proteção da nossa empresa contra atividades fraudulentas e cobrança de dívidas).
- Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo e implementação do regime de sanções. Utilizaremos os seus dados pessoais sempre que necessário para cumprir as nossas obrigações legais.

Sempre que tenha dado o seu consentimento para a utilização dos seus dados pessoais para os fins explicados na altura. Poderá retirar o seu consentimento em qualquer altura entrando em contacto connosco ou utilizando o mecanismo descrito aquando da obtenção do seu consentimento.

As decisões automatizadas são tomadas com base em dados pessoais?

Utilizamos ferramentas automatizadas para a tomada de decisão. Normalmente, utilizamos estas ferramentas quando tomamos decisões diretas sobre o tomador do seguro (por exemplo, em determinados processos de gestão de pedidos de indemnização).

Ser-lhe-ão fornecidas informações adicionais sobre os processos automatizados de tomada de decisão antes ou na data em que pretendemos tomar decisões desta forma. Em determinadas circunstâncias, tem o direito de não ser sujeito a uma decisão baseada unicamente em processos automatizados.

Que dados pessoais obtemos de outras fontes?

Podemos tratar dados pessoais sobre si que obtemos de terceiros. Obteremos o seu nome, dados de contacto, informações da apólice (por exemplo, nível de cobertura) do seu prestador de serviços de telecomunicações (através do qual adquiriu este produto de seguro).

Obteremos também dados a seu respeito (relativos à sua identidade e pedidos anteriores de indemnização) para que possamos tomar decisões sobre a sua apólice de seguro e pedidos de indemnização: cobrança de dívidas, prevenção da fraude e gestão da sua apólice de seguro e de pedidos de indemnização; verificação da sua identidade para prevenir o branqueamento de capitais; e investigação adicional sobre fraude, quando necessário, para prosseguir os nossos interesses legítimos, proteger a nossa empresa de atividades fraudulentas e cobrar dívidas.

Como partilhamos a sua informação pessoal

Os seus dados pessoais serão partilhados com entidades que necessitem de ter conhecimento dos mesmos: entidades do grupo Assurant, ou os nossos prestadores de serviços, o seu prestador de serviços de telecomunicações e quaisquer outras entidades ou prestadores de serviços (por exemplo, consultores, entidades responsáveis pela gestão da relação com o cliente e pela gestão de pedidos de indemnização) que atualmente têm uma obrigação para connosco de prestar serviços diretamente relacionados com os fins acima descritos.

A fim de prevenir ou detetar fraudes ou outras atividades criminosas, partilhamos os seus dados pessoais com outros serviços e organismos públicos, incluindo autoridades competentes para a aplicação da lei e autoridades judiciais; com outras empresas do grupo Assurant e outras seguradoras; com sistemas centralizados de análise de reclamações, nos quais pode visualizar e atualizar os seus dados; com serviços de prevenção da fraude e bases de dados – se nos fornecer dados falsos ou inexatos e suspeitarmos da possibilidade de fraude, verificaremos os dados com serviços de prevenção da fraude.

Para onde enviamos os seus dados pessoais?

No contexto dos fins acima descritos, os seus dados pessoais podem ser transferidos para fora do Espaço Económico Europeu e do Reino Unido para

países onde não se considere que exista um nível adequado de proteção de dados pessoais. Asseguraremos a existência de cláusulas contratuais padrão adequadas para os países com leis em matéria de privacidade que não disponham de proteção adequada. Também podemos confiar nas Regras Vinculativas das Empresas do nosso fornecedor. Se desejar saber mais sobre o mecanismo de transferência relevante ou obter informações adicionais sobre as transferências, envie esses pedidos utilizando os dados de contacto abaixo indicados.

Durante quanto tempo conservamos os seus dados pessoais?

Em princípio, apenas conservamos os seus dados pessoais durante o período de tempo estritamente necessário para a plena execução do seu contrato de seguro.

Os seus direitos

Tem direito de notificação, acesso, portabilidade dos dados, retificação, limitação do tratamento, apagamento das informações que temos sobre si, bem como um direito de objeção que pode exercer a qualquer momento. Clique aqui para enviar o seu pedido de direitos de privacidade. Se pretender exercer algum dos seus direitos, utilize os dados de contacto abaixo.

Tem o direito de apresentar uma reclamação em qualquer altura à sua autoridade local responsável pela proteção de dados.

Como entrar em contacto connosco?

Para questões gerais, contacte-nos através do endereço [inserir endereço de correio eletrónico do centro de contacto] ou ligue para +351 (707) 502267.

Se tiver alguma questão sobre a nossa política de privacidade ou quiser apresentar uma reclamação em matéria de privacidade e proteção de dados, entre em contacto connosco: E-mail: dataprotectionofficer@assurant.com

Clique aqui para enviar o seu pedido de direitos de privacidade: www.assurant.com/dataprotection/eu

SAMSUNG

**Samsung Care+ Termos & Condições
Oferta Pré-Compra
Z Flip4 e Z Fold4**

Samsung Plus Care – Apólice de seguro de grupo contra danos acidentais

Conteúdo

1.	Texto da Apólice	35
2.	A quem se destina esta Apólice?	35
3.	O que está Coberto?	35
4.	O que NÃO está Coberto?	37
5.	Como fazer uma reclamação	39
6.	O que precisa saber sobre o processo de reclamações	40
7.	Formular uma queixa/reclamação	40
8.	Fornecimento de informação verdadeira	42
9.	Prémio do seguro	42
10.	Duração da Apólice	42
11.	Cessaçãõ do seu seguro	43
12.	Data de produção de efeitos	43
13.	Denúncia da adesão	43
14.	Exclusão do Segurado	43
15.	Necessita de outra cópia ?	43
16.	Lei aplicável e jurisdição	44
17.	Cláusula de sanções	45
18.	Alteração do contrato pelo segurador	45
19.	Informação sobre o Segurador e o Tomador	45
20.	Proteção de Dados – de que forma o Segurador trata os dados pessoais do Tomador do Seguro	46

1. Texto da Apólice

Neste documento o Segurado encontrará tudo o que precisa de saber sobre a Cobertura Samsung Care Plus. O presente documento e o certificado de Seguro constituem o acordo celebrado entre o Tomador do Seguro e o Segurador, Assurant Europe Insurance N.V. (AEI). Referências a “nós/nós/nosso” significam a Assurant Europe Insurance N.V. (AEI). Os Segurados cujas adesões sejam aceites, receberão um certificado de adesão.

Para que se certifique de que esta Apólice é adequada para si, solicita-se que leia atentamente este documento, bem como o certificado de seguro e o seu certificado de adesão. Caso tenha alguma dúvida, por favor consulte <https://claims.samsungcareplus.assurant.pt> para verificar as FAQs comuns, ou então ligue para +351 (707) 502267.

2. A quem se destina esta Apólice?

Esta apólice destina-se a clientes da Samsung que tenham adquirido os equipamentos Samsung Galaxy Z Flip4 and Samsung Galaxy Z Fold4 (“**dispositivo Samsung**”) na fase de pré-venda e que desejem aderir ao seguro de grupo contra Danos Acidentais, e assim adquirir cobertura para o seu dispositivo Samsung, efectuando a adesão através da internet nos termos do presente contrato.

Será necessário **pagar uma franquia** por cada Reclamação aceite, sendo o respectivo montante detalhado no seu certificado de seguro.

A Reclamação poderá ser rejeitada caso o Segurado assuma riscos que normalmente não assumiria se o equipamento seguro não estivesse coberto. Os detalhes podem ser consultados na secção “O que NÃO está coberto”

3. O que está Coberto?

Síntese	Descrição
Cobertura mundial para o dispositivo Samsung	<p>Cobertura para o dispositivo Samsung tal como detalhado no certificado de Seguro.</p> <p>Para o Segurado estar coberto por esta Apólice, antes de adquirir a mesma o seu dispositivo tem de estar em pleno funcionamento. Qualquer dispositivo compatível com SIM deverá ser capaz de se conectar a uma rede móvel. Não será possível fazer uma Reclamação sobre um dispositivo que já se encontrasse danificado à data da celebração deste contrato.</p>

O dispositivo está coberto contra danos acidentais em qualquer parte do mundo

Se o seu dispositivo tiver sido acidentalmente danificado, será reparado ou substituído pelo Segurador.

Consideram-se Danos Acidentais os casos em que o dispositivo deixe de funcionar corretamente ou de forma segura como consequência de um incidente acidental. Por exemplo, se deixado cair, se alguma coisa for deixada cair em cima do dispositivo, ou seja vertido algum líquido no dispositivo.

Para completar uma Reclamação por Danos Acidentais será necessário enviar ao Segurador o dispositivo danificado por forma a fundamentar uma Reclamação por dano acidental. **Caso tal não seja possível, o Segurador considerará o mesmo como tendo sido perdido e não funcionará a cobertura prevista nesta Apólice.**

Substituições

- Se o dispositivo do Segurado não puder ser reparado, e não seja possível o Segurador substituí-lo por outro da mesma marca e modelo, o Segurador possibilitará ao Segurado a escolha de dispositivos com especificidades semelhantes.
- Qualquer dispositivo de substituição poderá ser proveniente de stock totalmente remodelado (não completamente novo). Antes de ser enviado qualquer dispositivo para resolver uma reclamação, o Segurador levará a cabo um processo de verificação exaustivo para se certificar de que o dispositivo está em perfeitas condições de funcionamento. Todos os dispositivos virão com:
 - O período restante da sua garantia limitada Samsung de dois anos do dispositivo original, ou uma garantia limitada de 90 dias (o que for mais longo)
- O Segurador tentará substituir o dispositivo do Segurado por um da mesma cor, mas não poderá garantir que tal seja sempre possível. O Segurador também não pode garantir a substituição por qualquer dispositivo de edição limitada ou especial.
- Nas situações em que o Segurador envie ao Tomador um dispositivo reparado ou substituído, **este só será enviado para Portugal.**

No caso de o Segurador estar impossibilitado de proceder à reparação ou substituição do dispositivo, o Segurado será contactado com a finalidade de ser discutida uma forma de realizar o pagamento da sua reclamação por outra via.

<p>Acessórios que acompanham o dispositivo seguro</p>	<p>Para o caso de os seus acessórios serem danificados ao mesmo tempo que o seu dispositivo, ou já não serem compatíveis com o seu dispositivo em virtude de o Segurador o ter substituído, este irá substituí-los por acessórios semelhantes.</p> <p>Se tal não for possível, o Segurado será contactado pelo Segurador para que seja encontrada uma solução diferente.</p> <p>Os acessórios apenas estão cobertos caso tenham acompanhado o dispositivo na caixa original no acto de compra do dispositivo Samsung.</p>
---	--

4. O QUE NÃO ESTÁ COBERTO

Síntese	Descrição
<p>Número de série ou IMEI removido, desfigurado ou alterado</p>	<p>Não serão aceites reclamações em casos de remoção, deformação ou alteração do número de série ou IMEI do seu dispositivo Samsung.</p>
<p>Danos por falta de cuidado com o seu dispositivo</p>	<p>O Segurador reconhece a importância para o Segurado dos seus dispositivos, tendo a expectativa de que o Segurado cuide dos mesmos.</p> <p>“Cuidar do dispositivo” significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguir as instruções do fabricante sobre a utilização do mesmo • Não deixar o mesmo conscientemente fora de vista onde outra pessoa o possa danificar, ou não tenha a possibilidade de tomar as medidas necessárias para evitar que o mesmo seja danificado. • Não danificar intencionalmente o seu dispositivo. <p>Todos estes exemplos aumentam o risco de o dispositivo ser danificado e podem resultar na recusa da sua reclamação. Os exemplos servem para o ajudar a compreender o que não está coberto, não sendo as</p>

<p>Dano estético</p>	<p>Apenas serão cobertos danos que contribuam para o mau funcionamento do seu dispositivo. Se for apenas um risco ou amolgadela, e o seu dispositivo continuar a funcionar como esperado, não haverá lugar a reparação ou substituição.</p> <p>Embora riscos e partes raspadas não sejam visualmente agradáveis, não serão cobertos por esta Apólice. O seu dispositivo só será reparado quando não esteja a funcionar correctamente, ou caso os danos no ecrã possam ferir uma pessoa ou danificar ainda mais o dispositivo. Por exemplo, ao invés de um ecrã rachado, um ecrã riscado num tablet ou telefone móvel não será coberto.</p>
<p>Conteúdo do seu dispositivo</p>	<p>O Segurador apenas cobre o seu dispositivo, não cobre o conteúdo. Isto significa que quaisquer imagens, software, downloads, apps, música, ou qualquer outro conteúdo, não estão cobertos por esta Apólice, sendo necessária uma cópia de segurança regular.</p> <p>Se algum dos dados armazenados no dispositivo for utilizado para aceder a contas existentes ou abrir novas contas através de fraude, o dinheiro perdido não será coberto.</p>
<p>Mais de 1 reclamação bem-sucedida em cada período de 12 meses</p>	<p>Há um limite de 1 reclamação aceite ao abrigo desta Apólice, no período de 12 meses a contar da data de adesão ao seguro de grupo.</p> <p>Por exemplo, caso a Apólice seja adquirida no dia 1 de Setembro e tiver sido feita no dia 1 de Outubro uma reclamação aceite, o Segurado não poderá efectuar nenhuma outra Reclamação.</p>
<p>Outras perdas</p>	<p>Qualquer custo ou perda que não possa ser corrigido mediante substituição ou reparação do seu dispositivo. Não está coberta a perda de rendimentos ou similar.</p>
<p>Modificações</p>	<p>Se o seu dispositivo tiver sido modificado de alguma forma, as modificações não serão cobertas.</p> <p>Consideram-se modificações são tudo o que altere a aparência ou funcionamento do dispositivo relativamente às especificações originais. Tal inclui situações como modificações de software, instalação de gems ou metais preciosos.</p>
<p>Reparação e manutenção por terceiros</p>	<p>Não estão cobertas reparações, serviços ou modificações dos seus dispositivos que sejam realizadas por alguém não autorizado pelo Segurador.</p>

Avaria elétrica ou mecânica	Quando o dispositivo falhe por virtude de defeitos ou falhas nos materiais ou mão de obra. Estes defeitos podem estar cobertos pela garantia de dois anos da Samsung e/ou pelos direitos legais do Tomador do Seguro.
Força maior / eventos políticos	Danos causados por guerra, guerra civil, eventos militares, motins, perturbações civis, actos de violência política, assassinatos, actos de terrorismo, perturbações laborais, expropriação ou intervenções de natureza semelhante, confisco, apreensões, providências cautelares ou outras intervenções oficiais. Danos causados por catástrofes naturais, tais como incêndio, tempestade, relâmpago, inundação ou fenómenos de natureza semelhante.

5. Como fazer uma reclamação

Síntese	Descrição
Primeiro Passo:	O Segurado deverá contactar o Segurador a respeito da sua reclamação assim que for possível, depois de ter descoberto o sinistro. Pode fazê-lo feito online em https://claims.samsungcareplus.assurant.pt ou por chamada telefónica para +351 (707) 502267. As linhas telefónicas estão abertas das 8h até as 19h de Segunda a Sexta e das 10h as 15h aos Sábados
Segundo Passo:	Será necessário o Segurado fornecer ao Segurador provas de que o seu dispositivo está coberto por esta Apólice de Seguro, por exemplo, o número do seu certificado de Seguro ou o número IMEI/série. Seguidamente, o Segurador acompanhará o Segurado através do simples processo de reclamação. O Segurador comunicará caso existam outras informações que seja necessário fornecer para avaliar a sua reclamação. Poderá ser pedido ao Segurado que forneça informações adicionais para fazer avançar o seu processo de reclamação, por exemplo, a prova de compra do dispositivo. Se não for possível ao Tomador do Seguro fornecer qualquer prova de compra, a reclamação poderá ser recusada pelo Segurador.
Terceiro Passo:	O Segurado deverá pagar a franquia por cada reclamação aceite. A franquia será paga antes da liquidação da reclamação.
Quarto Passo:	Se a sua reclamação for aceite, o dispositivo será reparado, ou caso não seja possível, será enviada uma substituição do mesmo.

O Segurador poderá pedir informações e documentos adicionais para avaliar a sua reclamação. Tal poderá incluir documentos que comprovem a data da última utilização do dispositivo, ou para verificar a identidade do Segurado. Serão confirmados os documentos e informações adicionais necessários, se for o caso, durante o processo de reclamação. Os documentos necessários para provar que o Segurado é o proprietário do telemóvel devem incluir a marca, modelo, tamanho da memória, cor e IMEI do dispositivo. Para outros dispositivos, os documentos em causa incluem a marca, modelo e a data em que comprou o seu dispositivo.

Se o Segurado tiver algum problema no processo de obtenção de tais documentos de suporte que se afigurem necessários, deverá contactar o Segurador para que este o possa orientar no processo.

O Segurador compreende que as circunstâncias que podem levar a uma reclamação podem ser bastante diferentes, e tal será tido em consideração aquando da análise da sua reclamação.

6. O que precisa saber sobre o processo de reclamações

- Se o seu dispositivo estiver danificado ou for defeituoso, o Segurador não conseguirá completar a sua reclamação até que seja confirmado que qualquer Sistema de bloqueio do dispositivo foi removido. Se o segurador estiver a tentar reparar o seu dispositivo, o Sistema de bloqueio atrasará o processo da sua reclamação. O dispositivo não reparado poderá ser devolvido ao Segurado para que este possa remover o sistema de bloqueio.
 - Quando o seu dispositivo for enviado, por favor não envie o seu cartão SIM, o cartão de memória ou quaisquer outros acessórios que não estejam relacionados com a reclamação. Se tal for feito, o Segurador não estará em condições de os enviar de volta. O Segurador está impedido de recuperar ou devolver estes artigos.
 - Quando o seu dispositivo for recebido, todos os dados restantes serão apagados como parte do processo de reclamação.
 - **Esta cobertura deve ser considerada como estando acima de qualquer garantia de um fabricante que se aplique ao seu dispositivo.** Nada nesta Apólice pretende afetar os direitos do Segurado ao abrigo de tal garantia ou outros direitos legais.
 - Acessórios e dispositivos danificados, peças e materiais substituídos pelo Segurador, passarão a ser propriedade do mesmo.
- Na eventualidade de o Tomador do Seguro não concordar com a decisão sobre a reclamação, deverá partilhá-lo com o Segurador

7. Formular uma queixa/reclamação

O Segurador tentará sempre ser justo e razoável. Se o Tomador do Seguro ou o Segurado não estiver satisfeito com o serviço prestado, deverá informar o Segurador para que este empregue os seus melhores esforços para o corrigir. O Segurador fará todos os possíveis para garantir que a solicitação do Tomador do Seguro ou do Segurado seja rapidamente tratada. O Tomador do Seguro ou o Segurado pode contactar o Segurador através dos seguintes métodos:

Linha de apoio ao cliente: +351 (707) 502267

Email: geral.samsungcareplus@assurant.pt

O Tomador do Seguro ou o Segurado deverá indicar o seu nome, número IMEI/número de série e número de certificado de seguro em qualquer correspondência, para que o Segurador possa lidar com o seu problema de uma forma mais eficaz.

O Segurador compromete-se a responder dentro de 20 dias, ou 30 dias quando o assunto sobre o qual incide a sua queixa seja especialmente complexo.

Caso a queixa não possa ser resolvida dentro do prazo enunciado, o Segurador endereçará ao reclamante uma explicação relativa ao progresso e o prazo provável envolvido. Além disso, no caso de o reclamante não receber uma resposta dentro do referido prazo, ou discordar do seu conteúdo, poderá expor a sua pretensão junto do Provedor do Cliente, que deverá responder no prazo de 30 dias, ou 45 dias se o assunto for especialmente complexo.

Provedor do cliente: António Maria Almeida Braga Pinheiro Torres

Morada: Av. Álvares Cabral, 84-1º Dto., 1250-018 Lisboa

Telefone: 00 351 917233335

Email: antonio.torres@ampt.pt

Do mesmo modo, e sem prejuízo das ações judiciais que possam ser intentadas, o Tomador ou o Segurado pode apresentar a sua reclamação, nos termos dos artigos 200º, 205º e 241 da Lei n.º 147/2015, de 09 de Setembro e da Norma regulamentar N.º 7/2022-R, de 7 de Junho, perante a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), com sede em Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa.

A ASF apenas aprecia as reclamações que não estejam pendentes noutras instâncias e às quais não tenha sido dada resposta pelo Segurador no prazo máximo acima referido contado a partir da data da respetiva recepção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.

Caso pretenda apresentar uma queixa ou reclamação decorrente da contratação de seguros online ou à distância, pode registar a sua reclamação através da plataforma de resolução de litígios online da Comissão Europeia, <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

O disposto na presente cláusula não prejudica o direito de o Tomador do Seguro ou o Segurado recorrer aos tribunais judiciais para fazer valer a sua pretensão, nos termos do presente contrato.

8. Fornecimento de informação verdadeira

Será importante que ao celebrar o presente contrato, ao solicitar a sua adesão ao presente seguro de grupo bem como ao apresentar uma reclamação, respectivamente o Tomador do Seguro ou Segurado (consoante aplicável) ou qualquer pessoa que actue em seu nome, tenham o devido cuidado de responder a todas as perguntas de forma verdadeira de acordo com os seus conhecimentos, bem como em declarar todas as circunstâncias que conheçam e que considerem razoavelmente significativas para a avaliação do risco pelo Segurador. **Caso não o façam, poderá, nos termos da lei, ser afectada a validade da Apólice, com efeitos na recusa de pagamento da reclamação.**

9. Prémio do seguro

O presente contrato de seguro de grupo é não contributivo, sendo o prémio do seguro exclusivamente devido pelo Tomador do Seguro.

O prémio devido será integralmente pago pelo Tomador do Seguro, em prestações mensais, por referência ao número de adesões ocorridas no mês imediatamente anterior, sendo a primeira prestação devida em Setembro. A falta de pagamento de qualquer das prestações mensais do prémio do seguro **na respetiva data de vencimento determinará a resolução automática, nessa data, das adesões a que aquele prémio de seguro se referia.**

O prémio poderá ser pago por qualquer um dos meios previstos na legislação em vigor, dependendo a cobertura dos riscos previstos no presente contrato de seguro do seu pagamento.

10. Duração da Cobertura

A Apólice permanecerá em vigor até à data em que termine o prazo da última adesão aceite, salvo se ocorrer algum dos seguintes eventos:

- O contrato de seguro de grupo seja validamente revogado, resolvido ou denunciado pelo Tomador do Seguro
- O prémio do seguro não seja satisfeito pelo Tomador do Seguro.

A falta de pagamento do prémio correspondente na respetiva data de vencimento determinará a resolução automática, nessa data, das adesões a que aquele prémio de seguro se referia.

Em caso de cessação de contrato de seguro de grupo, por qualquer uma das outras causas referidas supra, os segurados cujas adesões tenham sido aceites têm direito à manutenção da cobertura, nos mesmos termos e condições previstos na apólice de seguro, até ao termo do período de adesão respetivo.

Cada adesão vigorará pelo período máximo de 1 ano, a contar da data de adesão constante do seu Certificado de Adesão, ou até que um dos seguintes eventos ocorra:

- Exista uma reclamação aceite num período de 12 meses

- O Segurado seja excluído do seguro de grupo
- O prémio de seguro correspondente não seja satisfeito pelo Tomador do Seguro
- A adesão seja resolvida ou denunciada pelo Segurado

11. Cessação do seguro

O Segurador e o Tomador do Seguro podem, por acordo, a todo o tempo, fazer cessar o contrato de seguro.

O Tomador do Seguro poderá denunciar o contrato contactando o Segurador (+351 (707) 502267, taxas de chamadas normais aplicáveis), **com uma antecedência mínima de 30 dias** relativamente à data de cessação.

O contrato de seguro pode ser resolvido pelo Segurador ou pelo Tomador do Seguro a todo o tempo, **havendo justa causa**, nos termos gerais.

Para fazer cessar esta Apólice de seguro, o Tomador do Seguro deverá contactar o Segurador para +351 (707) 502267 (taxas de chamadas normais aplicáveis). **O Tomador do Seguro fica obrigado a comunicar aos Segurados, no prazo de 30 dias**, a extinção da cobertura decorrente da denúncia ou revogação do contrato de seguro.

O Tomador do Seguro poderá invocar uma divergência entre a Apólice e as cláusulas acordadas **dentro dos 30 dias seguintes à data da recepção da apólice**, sem pagar qualquer taxa ou encargos adicionais, e sendo o prémio reembolsado na totalidade.

A falta de pagamento do prémio correspondente na respetiva data de vencimento determinará a resolução automática, nessa data, das adesões a que aquele prémio de seguro se referia.

Em caso de cessação de contrato de seguro de grupo, por qualquer uma das outras causas referidas supra, os segurados cujas adesões tenham sido aceites têm direito à manutenção da cobertura, nos mesmos termos e condições previstos na apólice de seguro, até ao termo do período de adesão respetivo.

12. Data de produção de efeitos

A cobertura oferecida pelo presente contrato de seguro inicia a produção dos seus efeitos após a adesão do Segurado ao mesmo a qual, por sua vez, se considera ocorrida na data em que seja completado o procedimento de adesão indicado na plataforma de internet.

As garantias previstas no presente contrato de seguro produzirão seus efeitos na data expressamente indicada no certificado de adesão.

13. Denúncia da adesão

A adesão ao seguro de grupo não terá efeito e, por conseguinte, o presente contrato de seguro deixará de produzir os seus efeitos em relação ao Segurado, se este denunciar a sua adesão **no prazo de 14 dias seguintes à data de recepção da apólice**, sem necessidade indicar o motivo e sem que possa haver lugar a qualquer pedido de indemnização ou penalização para o Segurado.

A denúncia da adesão deve ser notificada ao Segurador por meio susceptível de prova, e ser remetida para o endereço do Segurador, geográfico ou electrónico (geral.samsungcareplus@assurant.pt). O exercício deste direito de livre resolução extingue para o Segurado as obrigações e direitos decorrentes da adesão ao contrato, com efeitos a partir da data de adesão.

O Segurado pode ainda denunciar o vínculo resultante da adesão caso tome conhecimento de alterações sofridas pelo contrato de seguro de grupo, através de declaração escrita enviada **com uma antecedência de 30 dias**.

14. Exclusão do Segurado

Sem prejuízo do disposto no presente contrato em matéria de exclusões de cobertura, verificando-se a prática de um acto fraudulento pelo Segurado em prejuízo do Segurador ou do Tomador do Seguro, o mesmo será excluído do seguro de grupo, mediante envio pelo Segurador de uma comunicação escrita, para a sua morada.

O Segurado pode ainda ser excluído do seguro de grupo em caso de cessação do vínculo com o Tomador do Seguro.

15. Necessita de outra cópia ?

Este documento, bem como os restantes relacionados com esta apólice estão disponíveis em maiores caracteres, ou em formato áudio ou braille. O Segurador está disponível para fornecer ao Segurado uma cópia desses documentos, mediante pedido por escrito, ou por via telefónica para +351 (707) 502267.

16. Lei aplicável e jurisdição

O Contrato de Seguro é redigido e elaborado de acordo com a lei Portuguesa.

O Segurador e o Tomador do Seguro submetem irrevogavelmente à jurisdição dos tribunais portugueses qualquer acção judicial ou processo decorrente ou relacionado com estes termos e condições do Seguro.

17. Cláusula de sanções

O Segurador não está legalmente obrigado a fornecer cobertura ou qualquer tipo de compensação ao abrigo deste Seguro, se tal implicar a violação de quaisquer leis ou regulamentos de âmbito regulatório. Nesse caso, a cobertura e a prestação de qualquer indemnização serão, então, automaticamente suspensas. A partir do dia em que a cobertura ou pagamento voltem a ser permitidas ao abrigo da lei aplicável, a cobertura será reactivada.

18. Alteração do contrato pelo Segurador

O Segurador poderá alterar as condições contratuais a qualquer altura.

O Tomador do Seguro será notificado de tais alterações, por escrito ou mediante meios eletrónicos (via interface eletrónica, dispositivos eletrónicos, chamada telefónica ou correio eletrónico), pelo menos um mês antes das alterações pretendidas entrarem em vigor.

Estas alterações só serão realizadas com um fundamento legal, tal como a necessidade de resposta proporcional a alterações na legislação ou decisões regulamentares, o cumprimento de requisitos legais, a mudança de Segurador dentro do Grupo Assurant, as orientações da empresa e Códigos de conduta, reflectir aumentos legítimos ou proporcionais de custos ou seguir restrições da cobertura.

Se tais alterações forem aceites pelo Tomador do Seguro, ou caso este não se oponha às mesmas, as novas condições entrarão em vigor a partir da data referida pelo Segurador na notificação ao Tomador do Seguro. **Na eventualidade de tais alterações não serem aceites, o Tomador do Seguro poderá resolver o presente contrato de Seguro em conformidade com as disposições da secção 11 – Cessação do Seguro. Se tais alterações forem prejudiciais para o Tomador do Seguro, poderá o mesmo resolver este contrato até à data em que tais alterações entrarem em vigor.**

Nos termos da cláusula 13 do presente contrato, **o direito de cessação previsto na presente cláusula aplica-se ao Segurado.**

19. Informação sobre o Segurador e o Tomador

O presente contrato é subscrito pela Assurant Europe Insurance N.V. (uma empresa de seguros que faz parte do grupo Assurant Inc.), com sede social em Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdão, Países Baixos, inscrita no registo comercial da Câmara do Comércio holandesa sob o número 72959320 e registada junto do supervisor holandês, De Nederlandsche Bank N.V. (Dutch Central Bank) sob o número R161237, que opera em Portugal sob o regime da livre prestação de

serviços.

A SAMSUNG - ELECTRÓNICA PORTUGUESA, UNIPessoal LDA (“SEP”), sociedade por quotas matriculada na C.R.C. de Lisboa sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 501325301, com sede no Lagoas Park – Edifício 5B, piso 4, freguesia de Porto Salvo, Concelho de Oeiras, actua na qualidade de Tomador do Seguro.

20. Proteção de Dados – de que forma o Segurador trata os dados pessoais do Tomador do Seguro

Quem somos

O responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é a Assurant Europe Insurance NV (Assurant), com sede em Paasheувelweg 1, 1105 BE Amesterdão, Países Baixos. Para consultar a nossa Política de Privacidade completa, visite o seguinte endereço <https://claims.samsungcareplus.assurant.pt/pages/privacy-policy>

Quais os seus dados pessoais que recolhemos ?

Podemos recolher e utilizar as seguintes informações sobre si para a execução da apólice:

- Nome e informações de contacto (por exemplo, endereço postal, número de telefone, endereço de correio eletrónico).
- Dados do tomador do seguro (por exemplo, número da apólice, certificado, histórico de pagamentos e faturas).
- Informações dos pedidos de indemnização (por exemplo, número do pedido, data do dano e motivo, registo de chamadas, detalhes do dano, referência da participação e documentos comprovativos).
- Dados do dispositivo coberto (por exemplo, marca, modelo, número de série, IMEI).
- Registos de qualquer correspondência relacionada com assuntos específicos; e
- Feedback fornecido por si sobre os nossos serviços.

Se não nos fornecer nenhum destes dados, pode não nos ser possível prestar determinados serviços ao abrigo desta apólice.

Como tratamos os seus dados pessoais?

Tratamos os seus Dados Pessoais para o cumprimento do contrato ou para a adoção de medidas relacionadas com o contrato celebrado connosco. Isto inclui:

- a prestação do serviço;
- a verificação da sua identidade;

- o tratamento das suas informações relativas à compra dos nossos produtos e serviços;
- comunicações com o titular dos dados

Tratamos os seus dados pessoais com base nos nossos legítimos interesses, caso exista uma razão comercial que o justifique, para as seguintes finalidades:

- Cumprimento das nossas obrigações ao abrigo da apólice e pagamento de benefícios garantidos, incluindo a gestão de reclamações por danos. Utilizaremos os seus dados para estes fins, sempre que necessário, para a execução integral do contrato de seguro.
- Para efeitos de análise estatística, inquéritos (quando permitido pela lei aplicável) para funções administrativas internas, gestão de pedidos de informação de clientes, gestão da relação com clientes e avaliação da qualidade da Apólice e dos seus benefícios. Utilizaremos os seus dados para estes fins sempre que necessário para prosseguir os nossos legítimos interesses (monitorizar e melhorar as nossas ofertas e a experiência do cliente e gerir os nossos procedimentos internos), de acordo com os nossos testes e normas. Para mais informações sobre os nossos legítimos interesses, pode contactar-nos utilizando os dados de contacto abaixo.
- Avaliação e gestão de riscos (incluindo risco operacional), cobrança de dívidas, prevenção da fraude e gestão de provas. Utilizaremos os seus dados para estes fins sempre que necessário para prosseguir os nossos legítimos interesses (proteção da nossa empresa contra atividades fraudulentas e cobrança de dívidas).
- Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo e implementação do regime de sanções.
- Utilizaremos os seus dados pessoais sempre que necessário para cumprir as nossas obrigações legais.

As decisões automatizadas são tomadas com base em dados pessoais?

Utilizamos ferramentas automatizadas para a tomada de decisão. Normalmente, utilizamos estas ferramentas quando tomamos decisões diretas sobre o tomador do seguro (por exemplo, em determinados processos de gestão de pedidos de indemnização).

Ser-lhe-ão fornecidas informações adicionais sobre os processos automatizados de tomada de decisão antes ou na data em que pretendemos tomar decisões desta forma. Em determinadas circunstâncias, tem o direito de não ser sujeito a uma decisão baseada unicamente em processos automatizados.

Que dados pessoais obtemos de outras fontes?

Podemos tratar os seus dados pessoais que obtemos de terceiros. Obteremos o seu nome, dados de contacto, informações da apólice (por exemplo, nível de cobertura) do seu prestador de serviços de telecomunicações (através do qual adquiriu este produto de seguro).

Obteremos também dados a seu respeito (relativos à sua identidade e pedidos anteriores de indemnização) para que possamos tomar decisões sobre a sua apólice de seguro e pedidos de indemnização: cobrança de dívidas, prevenção da fraude e gestão da sua apólice de seguro e de pedidos de indemnização; verificação da sua identidade para prevenir o branqueamento de capitais; e investigação adicional sobre fraude, quando necessário, para prosseguir os nossos interesses legítimos,

proteger a nossa empresa de atividades fraudulentas e cobrar dívidas.

Como partilhamos a sua informação pessoal

Os seus dados pessoais serão partilhados com entidades que necessitem de ter conhecimento dos mesmos: entidades do grupo Assurant, ou os nossos prestadores de serviços, o seu prestador de serviços de telecomunicações e quaisquer outras entidades ou prestadores de serviços (por exemplo, consultores, entidades responsáveis pela gestão da relação com o cliente e pela gestão de pedidos de indemnização) que atualmente têm uma obrigação para conosco de prestar serviços diretamente relacionados com os fins acima descritos.

A fim de prevenir ou detectar fraudes ou outras atividades criminosas, partilhamos os seus dados pessoais com outros serviços e organismos públicos, incluindo autoridades competentes para a aplicação da lei e autoridades judiciais; com outras empresas do grupo Assurant e outras seguradoras; com sistemas centralizados de análise de reclamações, nos quais pode visualizar e atualizar os seus dados; com serviços de prevenção da fraude e bases de dados – se nos fornecer dados falsos ou inexatos e suspeitarmos da possibilidade de fraude, verificaremos os dados com serviços de prevenção da fraude.

Para onde enviamos os seus dados pessoais?

No contexto dos fins acima descritos, os seus dados pessoais podem ser transferidos para fora do Espaço Económico Europeu e do Reino Unido para países onde não se considere que exista um nível adequado de proteção de dados pessoais. Asseguraremos a existência de cláusulas contratuais padrão adequadas para os países com leis em matéria de privacidade que não disponham de proteção adequada. Também podemos confiar nas Regras Vinculativas das Empresas do nosso fornecedor. Se desejar saber mais sobre o mecanismo de transferência relevante ou obter informações adicionais sobre as transferências, solicite-nos utilizando os dados de contacto abaixo indicados.

Durante quanto tempo conservamos os seus dados pessoais?

Em princípio, apenas conservamos os seus dados pessoais durante o período de tempo estritamente necessário para a plena execução do seu contrato de seguro.

Os seus direitos

Tem direito de acesso, portabilidade, retificação, limitação do tratamento dos seus dados, apagamento das informações que temos sobre si, bem como um direito de objeção que pode exercer a qualquer momento. Se pretender exercer algum dos seus direitos, utilize os dados de contacto abaixo.

Tem o direito de apresentar uma reclamação a qualquer altura à Comissão Nacional de Protecção de Dados.

Como entrar em contacto conosco?

Para questões gerais, contacte-nos através do endereço geral.samsungcareplus@assurant.pt ou ligue para +351 (707) 502267.

Se tiver alguma questão sobre a nossa política de privacidade ou quiser apresentar uma reclamação em matéria de privacidade e proteção de dados, entre em contacto conosco: E-mail: dataprotectionofficer@assurant.com

Clique aqui para enviar o seu pedido de direitos de privacidade: www.assurant.com/dataprotection/eu