

# FIDELIDADE

SEGUROS DESDE 1808



**FIDELIDADE**  
PROTEÇÃO PESSOAL E FAMILIAR

## **SEGURO DE PROTEÇÃO JURÍDICA CYBER FAMÍLIAS**

CONDIÇÕES GERAIS - 001

**ÍNDICE****CAPÍTULO I - DEFINIÇÕES E ÂMBITO DO SEGURO**

- .03 Cláusula 1<sup>a</sup> Definições
- .04 Cláusula 2<sup>a</sup> Objeto do Contrato
- .04 Cláusula 3<sup>a</sup> Âmbito Territorial e Temporal
- .04 Cláusula 4<sup>a</sup> Despesas Garantidas pelo Seguro

**CAPÍTULO II - GARANTIAS DE PROTEÇÃO JURÍDICA**

- .04 Cláusula 5<sup>a</sup> Defesa Penal
- .05 Cláusula 6<sup>a</sup> Reclamação de Danos
- .05 Cláusula 7<sup>a</sup> Uso Fraudulento de Cartão de Crédito na Internet
- .05 Cláusula 8<sup>a</sup> Defesa Suplementar da Responsabilidade Civil por Atos Praticados On-Line
- .05 Cláusula 9<sup>a</sup> Reclamação em Contratos de Compra On-Line
- .06 Cláusula 10<sup>a</sup> Reclamação em Contratos de Prestação de Serviços On-Line
- .06 Cláusula 11<sup>a</sup> Assistência Jurídica Telefônica

**CAPÍTULO III - GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA**

- .06 Cláusula 12<sup>a</sup> Serviços Base
- .06 Cláusula 13<sup>a</sup> Assistência Tecnológica
- .07 Cláusula 14<sup>a</sup> Assistência Psicológica

**CAPÍTULO IV - EXCLUSÕES**

- .07 Cláusula 15<sup>a</sup> Exclusões

**CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES RELATIVAS AO CONTRATO**

- .09 Cláusula 16<sup>a</sup> Início e Duração do Contrato
- .09 Cláusula 17<sup>a</sup> Alterações ao Contrato
- .09 Cláusula 18<sup>a</sup> Cessação do Contrato
- .10 Cláusula 19<sup>a</sup> Declaração Inicial do Risco
- .10 Cláusula 20<sup>a</sup> Agravamento do Risco
- .11 Cláusula 21<sup>a</sup> Pagamento do Prémio
- .11 Cláusula 22<sup>a</sup> Estorno do Prémio

**CAPÍTULO VI - SINISTROS, PROCEDIMENTOS, DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

- .11 Cláusula 23<sup>a</sup> Momento da Ocorrência do Sinistro
- .12 Cláusula 24<sup>a</sup> Participação do Sinistro
- .12 Cláusula 25<sup>a</sup> Procedimentos para Acionamento das Garantias
- .13 Cláusula 26<sup>a</sup> Direitos e Obrigações da Pessoa Segura

**CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES DIVERSAS**

- .13 Cláusula 27<sup>a</sup> Sub-Rogação
- .14 Cláusula 28<sup>a</sup> Comunicações e Notificações entre as Partes
- .14 Cláusula 29<sup>a</sup> Lei Aplicável
- .14 Cláusula 30<sup>a</sup> Arbitragem e Foro Competente

**.15 ANEXO I**

## CLÁUSULA PRELIMINAR

Entre a Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A., adiante designada por Segurador, e o Tomador do Seguro identificado nas Condições Particulares, estabelece-se o presente contrato de seguro que se regula pelas Condições Gerais e pelas Condições Particulares acordadas, de harmonia com as declarações constantes da proposta que lhe serviu de base e que dela faz parte integrante, bem como pelas atas adicionais.

## CAPÍTULO I

### DEFINIÇÕES E ÂMBITO DO SEGURO

#### CLÁUSULA 1ª . DEFINIÇÕES

Para efeitos do presente contrato de seguro, entende-se por:

**Segurador:** A Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A., entidade legalmente autorizada para a exploração dos ramos Proteção Jurídica e Assistência, que subscreve o presente contrato;

**Empresa gestora:** A Fidelidade Assistência - Companhia de Seguros, S.A., com sede na Avenida José Malhoa, 13 - 7º, em Lisboa, empresa que, por conta do Segurador, se ocupa da gestão e regularização dos sinistros de Proteção Jurídica;

**Serviço de Assistência:** Serviço executado pela Fidelidade Assistência - Companhia de Seguros, S.A. que organiza e presta, por conta do Segurador, as garantias de Assistência;

**Tomador do Seguro:** A pessoa singular que contrata com o Segurador, sendo responsável pelo pagamento dos prémios;

**Pessoa Segura:** O Tomador do Seguro e os membros do seu Agregado Familiar, desde que com ele coabitem em economia comum, nomeadamente:

- Cônjuge ou pessoa com quem o Tomador do Seguro viva em união de facto;
- Ascendentes, filhos, adotados, tutelados e curatelados.

**Residência permanente:** local identificado nas Condições da Apólice onde o Tomador do Seguro reside habitualmente, com estabilidade e continuidade e onde tem instalada e organizada a sua economia doméstica;

**Apólice:** Documentação contratual que contém as condições reguladoras do seguro, do qual fazem

parte integrante as Condições Gerais e Particulares e os aditamentos emitidos para as completar ou modificar;

**Prémio:** Valor pago ao Segurador como contrapartida da cobertura acordada;

**Sinistro:** A verificação total ou parcial do evento que desencadeia o acionamento de uma cobertura prevista no contrato, considerando-se como um único sinistro o evento ou série de eventos resultantes de uma mesma causa;

**Limite de cobertura:** A quantia fixada em cada uma das garantias da Apólice e que constitui o limite máximo a pagar pelo Segurador/ Entidade Gestora em caso de sinistro;

**Mínimo de Litígio:** O valor mínimo de danos necessário para que uma determinada cobertura possa ser acionada ou funcionar na sua plenitude;

**Lesão Corporal:** Ofensa que afete a saúde física ou mental, provocando um dano;

**Dano material:** Ofensa que afete qualquer bem móvel ou imóvel, provocando um dano;

**Dano patrimonial:** Dano suscetível de avaliação pecuniária que deva ser reparado ou indemnizado;

**Dano não patrimonial:** Dano que, não sendo suscetível de avaliação pecuniária, dê origem a uma compensação ou reparação;

**Terceiro lesado:** A pessoa singular ou coletiva que, em consequência de um sinistro coberto pelo presente contrato, sofra danos passíveis de serem indemnizados nos termos da lei e o reclame à Pessoa Segura;

**Terceiro responsável:** A pessoa singular ou coletiva que provoque à Pessoa Segura danos passíveis de serem indemnizados ou reparados, nos termos da lei e desta Apólice.

**CLÁUSULA 2º . OBJETO DO CONTRATO**

1. Pelo presente contrato, o Segurador garante, através da Empresa Gestora, custos e despesas com prestação de serviços jurídicos, nomeadamente de defesa e representação dos interesses da Pessoa Segura e a reclamação de danos que a mesma possa sofrer, em consequência de atos praticados através da internet, redes sociais ou qualquer outro meio eletrónico de comunicação, no âmbito da sua vida pessoal e privada, nos exatos termos e limites previstos no contrato, até ao valor seguro fixado no Quadro de Garantias constante do Anexo I e identificado nas Condições Particulares da Apólice.
2. O contrato pode, ainda, garantir coberturas de Assistência, identificadas no Capítulo III, até ao limite do que seja contratado e identificado nas Condições Particulares da Apólice.

**CLÁUSULA 3º . ÂMBITO TERRITORIAL E TEMPORAL**

1. As garantias previstas no presente contrato podem ser acionadas para sinistros ocorridos em território português.
2. Considerando o meio através do qual poderão ser causados os atos lesivos previstos no presente contrato de seguro, serão considerados praticados em território português os atos realizados em páginas da internet de pessoas coletivas com residência fiscal em Portugal e os atos praticados em redes sociais entre pessoas com residência habitual e domicílio fiscal em Portugal.
3. No âmbito do presente contrato de seguro, o recurso à via judicial ou a intervenção em processo judicial pendente, ficam condicionados à possibilidade do referido processo poder ser apresentado ou estar a correr termos em território Português.
4. A Pessoa Segura só tem direito à garantia de Proteção Jurídica prestada pela Empresa Gestora quando se verificarem, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) O sinistro ocorra depois da entrada em vigor e antes da data da cessação dos efeitos do presente contrato;
- b) A participação do sinistro seja efetuada durante a vigência do contrato ou no prazo de um ano a contar da data da cessação dos seus efeitos.

**CLÁUSULA 4º . DESPESAS GARANTIDAS PELO SEGURO**

1. No âmbito das garantias contratadas de proteção jurídica, o Segurador suporta, através da Empresa Gestora, as seguintes despesas:
  - a) Custos administrativos internos relativos à gestão de sinistros;
  - b) Honorários e despesas originadas pela intervenção de Advogado, com inscrição em vigor na Ordem dos Advogados;
  - c) Despesas originadas com o recurso à via judicial, nomeadamente taxas de justiça e custas judiciais.
2. As despesas devidas ao abrigo do presente contrato serão pagas pela Empresa Gestora após conclusão do processo judicial ou arbitral e mediante apreciação e acordo da mesma, até ao valor seguro efetivamente contratado. O respetivo pagamento será feito contra a apresentação dos documentos justificativos.

**CAPÍTULO II****GARANTIAS DE PROTEÇÃO JURÍDICA****CLÁUSULA 5ª . DEFESA PENAL**

1. O Segurador garante, através da Empresa Gestora, até ao limite do valor seguro contratado, as despesas com a defesa da Pessoa Segura nos processos de natureza penal, que lhe sejam movidos no âmbito da sua vida pessoal, por ato praticado através da internet, redes sociais ou qualquer outro meio eletrónico de comunicação, que configure a prática de um crime por negligência.
2. A presente garantia abrange as situações em que a Pessoa Segura, embora inicialmente

acusada da prática de crime com dolo, venha posteriormente a ser absolvida ou condenada por mera conduta negligente.

3. Garante-se, igualmente, as despesas com a defesa da Pessoa Segura menor de 16 anos, nos processos que lhes forem movidos por factos por si praticados através da internet, redes sociais ou qualquer outro meio eletrónico de comunicação, no âmbito da sua vida pessoal, e que sejam tipificados na lei como um crime.

#### **CLÁUSULA 6ª . RECLAMAÇÃO DE DANOS**

1. A Empresa Gestora garante os custos de prestação de serviços jurídicos com a reclamação, extrajudicial e judicial, contra terceiro identificado responsável por ato praticado através da internet, redes sociais ou qualquer outro meio eletrónico de comunicação, que não decorra de uma relação contratual e que provoque danos morais, corporais, patrimoniais e não patrimoniais à Pessoa Segura.
2. Considera-se incluída na presente garantia, a reclamação de danos sofridos em consequência de atuações habitualmente designadas como cyberbullying, sexting e grooming e, em geral, qualquer forma de ameaça, coação, assédio, roubo de identidade, difamação ou injúria cometida através da internet, redes sociais ou qualquer outro meio eletrónico de comunicação.

#### **CLÁUSULA 7ª . USO FRAUDULENTO DE CARTÃO DE CRÉDITO NA INTERNET**

1. A Empresa Gestora garante os custos de prestação de serviços jurídicos com a reclamação, extrajudicial e judicial, contra terceiro identificado que seja responsável por danos patrimoniais causados à Pessoa Segura por uso fraudulento, através da internet, de cartão de crédito de que a mesma seja titular.
2. Ficam excluídas do âmbito da presente garantia as situações que tenham origem em ações deliberadas da Pessoa Segura, negligência grosseira, desleixo ou omissão de cuidados básicos razoavelmente exigíveis.

#### **CLÁUSULA 8ª . DEFESA SUPLEMENTAR DA RESPONSABILIDADE CIVIL POR ATOS PRATICADOS ON-LINE**

A Empresa Gestora garante os custos de prestação de serviços jurídicos com a defesa da Pessoa Segura decorrente de responsabilidade civil extracontratual por ato praticado através da internet, redes sociais ou qualquer outro meio eletrónico de comunicação, por imprudência ou mera negligência, ou por simples falta de perícia, sempre que:

- a) Não exista um seguro de responsabilidade civil que dê cobertura à ação praticada;
- b) Ainda que exista seguro de responsabilidade civil, o mesmo não possa ser acionado por falta de capital disponível, por ter sido recusado ou por insolvência do Segurador, desde que a responsabilidade civil não tenha origem no incumprimento de uma relação contratual específica entre a Pessoa Segura e o reclamante.

#### **CLÁUSULA 9ª . RECLAMAÇÃO EM CONTRATOS DE COMPRA ON-LINE**

1. A Empresa Gestora garante os custos de prestação de serviços jurídicos com a reclamação, extrajudicial e judicial, dos interesses da Pessoa Segura em conflitos decorrentes do incumprimento de contratos de compra on-line nos quais seja parte, que tenham por objeto a aquisição dos bens móveis a seguir enunciados:
  - a) Objetos de decoração e mobiliário;
  - b) Eletrodomésticos, computadores, tablets e telemóveis;
  - c) Objetos de uso pessoal (livros, vestuário, acessórios, cosmética);
  - d) Alimentação.
2. Estão excluídas do âmbito da presente garantia, as antiguidades, coleções filatélicas ou numismáticas e as joias ou obras de arte se o valor unitário das mesmas exceder € 3.000,00 (três mil euros).
3. Fica excluída da presente garantia a compra e venda on-line celebrada entre particulares.

**CLÁUSULA 10ª . RECLAMAÇÃO EM CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ON-LINE**

A Empresa Gestora garante os custos de prestação de serviços jurídicos com a defesa e reclamação, extrajudicial e judicial, dos interesses da Pessoa Segura em conflitos decorrentes do incumprimento de contratos de prestação de serviços celebrados on-line, em que a Pessoa Segura seja signatária e destinatária do serviço, com as seguintes entidades:

- a) Agências de Viagens;
- b) Agências de Turismo;
- c) Hotelaria;
- d) Empresas de limpeza;
- e) Lavandarias;
- f) Tinturarias;
- g) Serviços técnicos de reparação de eletrodomésticos autorizados pelo fabricante;
- h) Empresas de mudanças.

**CLÁUSULA 11ª . ASSISTÊNCIA JURÍDICA TELEFÓNICA**

A Empresa Gestora disponibiliza à Pessoa Segura o acesso a uma linha telefónica específica para contato com um Advogado, que prestará toda e qualquer informação com vista à prevenção de um conflito ou esclarecimento dos direitos que lhe assistam, no âmbito da presente Apólice.

**CAPÍTULO III****GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA****CLÁUSULA 12ª . SERVIÇOS BASE**

A Pessoa Segura tem acesso aos serviços de rastreamento e eliminação de informação digital sensível, geolocalização, bloqueio de smartphone e controlo parental, disponibilizados pelo Serviço de Assistência, nos termos a seguir descritos:

- a) O rastreamento e eliminação de informação digital sensível consiste em assessorar e proceder à eliminação da informação pessoal sobre a Pessoa Segura, publicada em redes sociais ou em qualquer página de Internet, sempre que o permita a lei do país onde seja efetuada a publicação e não estejam em causa a violação do direito à informação;

- b) A geolocalização e o bloqueio de smartphone consiste em localizar os dispositivos móveis em caso de perda ou furto, permitindo bloquear os dispositivos à distância ou apagar os seus dados, evitando o uso indevido, permitindo ainda ter o controlo do dispositivo durante 24 horas por dia e 7 dias da semana. O Serviço de Assistência disponibiliza apoio técnico para o uso da aplicação de geolocalização e bloqueio previamente instalada de série nos smartphones, tanto em dispositivos com sistema Android como iOS. Para que este serviço funcione é indispensável ter ativado o sistema de GPS;
- c) O serviço de controlo parental consiste em prestar apoio na configuração de limites razoáveis ao uso de dispositivos electrónicos por parte de utilizadores menores de idade, evitando o acesso a páginas inapropriadas e permitindo uma maior segurança na navegação. O serviço poderá envolver a instalação de uma aplicação nos dispositivos dos menores pertencentes ao agregado familiar do Tomador do Seguro. O Serviço de Assistência disponibilizará apoio técnico telefónico para a instalação da aplicação, bem como, para o esclarecimento de dúvidas relacionadas com o seu funcionamento. O controlo parental é restrito à finalidade de supervisionar o uso dos dispositivos por parte de usuários menores de idade, estando interdito o seu uso para supervisão de adultos.
- d) Os serviços abrangidos na presente Cláusula preveem a análise das necessidades para cada agregado familiar, sugestão de soluções e sua parametrização. Exclui o custo de aplicações eventualmente necessárias para cada realidade, quando aplicável.

**CLÁUSULA 13ª . ASSISTÊNCIA TECNOLÓGICA**

- 1. O Serviço de Assistência disponibilizará o acesso a um técnico qualificado para resolução de problemas que inviabilizem o bom funcionamento dos equipamentos de Linha Cinzenta

(desktops, híbridos, laptops, tablets, surfaces, smartphones, scanners, impressoras), propriedade da Pessoa Segura, ao nível dos sistemas operativos, aplicações ou hardware e que impeçam a sua normal e adequada utilização, bem como a obtenção de apoio preventivo e consultivo relativo a:

- a) Configuração e parametrização dos sistemas operativos legais instalados, bem como de software legal adquirido pela Pessoa Segura;
  - b) Resolução de problemas na rede doméstica, incluindo alcance da rede sem fios;
  - c) Instalação, parametrização e deteção de problemas relativos a periféricos informáticos;
  - d) Otimização do sistema operativo e ambiente aplicacional;
  - e) Transferência de dados (contactos e media) entre dispositivos;
  - f) Sincronização de dados entre dispositivos e integração Cloud;
  - g) Parametrização de backups nos dispositivos e respetiva recuperação;
  - h) Recuperação "lógica" de informação.
2. A garantia de assistência tecnológica abrange os seguintes serviços:
- a) Apoio Técnico Remoto:  
O Serviço de Assistência prestará à Pessoa Segura, telefonicamente suporte técnico de helpdesk a fim de identificar e resolver os problemas comunicados relativos ao funcionamento do equipamento. Sempre que se revele necessário e possível será prestado suporte técnico através de acesso remoto.  
Este serviço está disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano.
  - b) Apoio Técnico ao Domicílio  
Sempre que o Serviço de Assistência verifique a impossibilidade de resolução do problema via Apoio Técnico Remoto e não exista qualquer laboratório de reparação na proximidade da Residência Permanente do Tomador do Seguro, este enviará um

técnico à sua residência, para resolução do problema.

- c) Pickup & Return  
Sempre que o Serviço de Assistência identificar que se revela mais adequada a resolução do problema em ambiente laboratorial, evitando uma presença prolongada na residência da Pessoa Segura, será disponibilizado serviço de transporte do equipamento em causa.
  - d) Serviço Laboratorial  
Sempre que se revele insuficiente o suporte técnico, quer por apoio remoto, quer por apoio ao domicílio, este será efetuado em lojas laboratório.
3. Esta garantia só é válida se for contratado o Plano 2 da cobertura.

#### CLÁUSULA 14<sup>a</sup> . ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA

1. Em caso de ameaça, coação, assédio, roubo de identidade, difamação ou injúria cometida contra a Pessoa Segura através da internet, redes sociais ou qualquer outro meio eletrónico de comunicação, os Serviços de Assistência disponibilizarão, por telefone, o contacto com um Psicólogo para aconselhar a Pessoa Segura, dentro dos limites previstos no quadro de garantias constante do Anexo I.
2. Esta garantia será prestada por Psicólogos com cédula profissional válida e as consultas terão de ser solicitadas com antecedência mínima de 24h.
3. Esta garantia só é válida se for contratado o Plano 2 do seguro e se for acionada previamente a garantia de Proteção Jurídica, de Reclamação de Danos.

#### CAPÍTULO IV EXCLUSÕES

##### CLÁUSULA 15<sup>a</sup> . EXCLUSÕES

1. Relativamente às garantias de Proteção Jurídica, previstas no capítulo II da presente Apólice, encontra(m)-se excluído(a)s:

- a) Os sinistros resultantes de atos intencionais da Pessoa Segura que configurem a prática de um crime com dolo, culpa grave ou negligência grosseira, como tal previsto e punido na legislação em vigor;
- b) Os sinistros causados por puro desleixo da Pessoa Segura, omissão de cuidados básicos ou negligência grosseira, por exemplo em relação à guarda dos aparelhos informáticos ou permissão de acesso à internet e/ou a dados bancários;
- c) Os sinistros resultantes de atos praticados pela Pessoa Segura que não tenha capacidade de entender e querer, tendo sido ou não declarado incapaz por sentença judicial, e ainda, por pessoa que sofra de qualquer tipo de doença psicológica incapacitante, demência mental ou psicose;
- d) Os sinistros que envolvam atos praticados através de sítios de internet que não apresentem garantias mínimas de credibilidade ou em relação aos quais seja público e notório estarem em processo de insolvência ou em vias de serem desativados;
- e) O reembolso de quaisquer prestações não autorizadas previamente, bem como, de quaisquer despesas resultantes de ações judiciais ou recursos propostos pela Pessoa Segura, sem prévia autorização da Empresa Gestora;
- f) Os Litígios entre Pessoas Seguras e entre estas e o Segurador/Empresa Gestora/Serviço de Assistência;
- g) A defesa dos interesses jurídicos resultantes de direitos cedidos, sub-rogados ou emergentes de créditos solidários;
- h) Os sinistros que impliquem o recurso à via judicial fora de Portugal ou a intervenção em ação judicial a correr termos em Tribunal estrangeiro;
- i) O valor das indemnizações, multas ou sanções e respetivos juros, em que a Pessoa Segura seja condenada e todo e qualquer encargo de natureza penal, salvo os devidos pelo assistente em processo penal;
- j) As despesas de deslocação das Pessoas Seguras e testemunhas, quando tenham de se deslocar a fim de estarem presentes num processo judicial abrangido por esta Apólice;
- k) As despesas de deslocação e/ou de alojamento apresentadas por Advogados, quando os domicílios profissionais se situem fora da área da Comarca competente para a ação a patrocinar;
- l) As despesas que qualquer terceiro suportaria se a Pessoa Segura não fosse titular de um seguro de proteção jurídica;
- m) Os honorários de Advogado relativamente a consultas ou intervenções anteriores à citação ou ato equivalente dirigido à Pessoa Segura, ou à apresentação de uma ação judicial;
- n) Os impostos ou outras prestações de carácter fiscal, despesas com emolumentos notariais e em geral todas as despesas emergentes da apresentação de documentação a organismos oficiais;
- o) As despesas que procedam de uma cumulação de pedidos ou reconvenção judicial quando respeitem a matérias não compreendidas nas garantias contratadas;
- p) As despesas resultantes de eventos relacionados com danos já existentes à data do sinistro;
- q) As despesas decorrentes de ação judicial proposta ou a propor pela Pessoa Segura, ou de recurso de uma decisão proferida, quando:
  - i. A Empresa Gestora não tenha dado a sua prévia autorização à apresentação da ação ou do recurso por não lhe ter sido comunicada a pretensão ou disponibilizada informação suficiente;
  - ii. A Empresa Gestora considerar, previamente, que a pretensão não apresenta viabilidade e a Pessoa Segura não alcance uma proposta de indemnização mais elevada ou um resultado mais favorável para a situação, revelando-se o processo judicial, ou o recurso, inconsequente;

- iii. O montante correspondente aos interesses em litígio, à data da propositura da Ação, seja inferior a 120,00 €.
2. Relativamente à Assistência Tecnológica, encontra(m)-se excluído(a)s:
- As prestações que não tenham sido solicitadas ao Serviço de Assistência ou que não tenham sido efetuadas com o seu acordo;
  - Os serviços de intervenção ou reparação de hardware, incluindo aquisição de peças ou componentes;
  - Os serviços de recuperação física de dados existentes em suportes danificados;
  - Os serviços de assistência a servidores e equipamentos tecnológicos de uso profissional ou propriedade coletiva;
  - A disponibilização de equipamento de substituição;
  - A prestação de serviços presenciais fora-de-horas ou com tempos de resposta inferior a 24 horas;
  - A prestação de serviços presenciais em local diferente da residência do Tomador do Seguro;
  - A prestação de serviços de formação na utilização e manutenção dos equipamentos e respetivas aplicações;
  - A prestação de serviços de assistência informática a software não licenciado;
  - A resolução de problemas com origem em reiterada deficiente utilização ou por falhas em cumprir as premissas de boa utilização transmitidas pelo Serviço de Assistência;
  - Equipamento informático cujas deficiências de funcionamento se tenham iniciado antes da entrada em vigor do presente contrato.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES RELATIVAS AO CONTRATO**

#### **CLÁUSULA 16<sup>a</sup> . INÍCIO E DURAÇÃO DO CONTRATO**

- O contrato produz os seus efeitos a partir das zero horas da data constante das Condições

Particulares da Apólice, desde que o prémio ou fração inicial seja pago.

- O contrato é celebrado por um ano, a continuar pelos anos seguintes.
- O contrato considera-se sucessivamente renovado por períodos anuais, exceto se qualquer das partes o denunciar por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo duradouro, com a antecedência mínima de 30 dias em relação ao termo da anuidade ou se o Tomador do Seguro não proceder ao pagamento do prémio da anuidade subsequente ou da primeira fração deste.

#### **CLÁUSULA 17<sup>a</sup> . ALTERAÇÕES AO CONTRATO**

##### **1. Pelo Segurador**

Qualquer alteração de coberturas, capitais, franquias, copagamentos e prémios, para vigorar na anuidade seguinte, deverá ser comunicada pelo Segurador, ao Tomador do Seguro, com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data de vencimento do contrato. O Tomador do Seguro dispõe de um prazo de 30 dias, a contar da receção, para aceitar ou recusar a proposta. Terminado o prazo, considera-se aprovada a alteração proposta caso venha a ser pago o prémio correspondente à anuidade subsequente ou à primeira fração desta.

Não sendo aceite a proposta pelo Tomador do Seguro, o contrato deverá ter-se por denunciado pelo Segurador, para o termo da anuidade em curso.

##### **2. Pelo Tomador do Seguro**

A alteração do plano contratado é solicitada pelo Tomador do Seguro, mediante comunicação ao Segurador, com uma antecedência mínima de 90 dias em relação à data de vencimento, no âmbito dos planos em comercialização.

#### **CLÁUSULA 18<sup>a</sup> . CESSAÇÃO DO CONTRATO**

- Sem prejuízo do regime legal e regulamentar em vigor, o presente contrato de seguro deixa de produzir os seus efeitos por:

- a) Caducidade, na data prevista para o fim da produção de efeitos se for celebrado por período determinado;
  - b) Revogação, existindo acordo entre o Segurador e o Tomador do Seguro;
  - c) Denúncia, efetuada por escrito por qualquer das partes, a todo o momento mas com pelo menos 30 dias de antecedência relativamente à data da renovação.
  - d) Resolução, efetuada por escrito e a todo o momento por qualquer das partes, havendo justa causa nos termos gerais;
  - e) Falta de pagamento, do prémio inicial ou de uma anuidade subsequente ou de uma sua fração.
2. Verificando-se a cessação antecipada do contrato, o montante do prémio a devolver pelo Segurador ao Tomador do Seguro será calculado tendo em conta o período de eficácia já decorrido.
  3. Em qualquer caso, o contrato deixa de produzir os seus efeitos às 0 horas do dia em que se verifique a respetiva causa de cessação.

#### CLÁUSULA 19<sup>a</sup>. DECLARAÇÃO INICIAL DO RISCO

1. O Tomador do Seguro está obrigado, antes da celebração do contrato, a declarar com exatidão todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para a apreciação do risco pelo Segurador.
2. O disposto no n.º 1 é igualmente aplicável a circunstâncias cuja menção não seja solicitada em questionário fornecido pelo Segurador.
3. Em caso de incumprimento doloso do disposto no n.º 1, o contrato é anulável, nos termos e com as consequências previstas na lei.
4. Em caso de incumprimento com negligência do disposto no n.º 1, o Segurador pode optar pela cessação ou alteração do contrato, nos termos e com as consequências previstas na lei.

#### CLÁUSULA 20<sup>a</sup>. AGRAVAMENTO DO RISCO

1. Compete ao Tomador do Seguro comunicar o

agravamento do risco ao Segurador, no prazo de 14 dias a partir do conhecimento dos factos. O agravamento do risco durante a vigência do contrato pode provocar a modificação ou a cessação do contrato.

2. Caso se verifique um agravamento do risco, o Segurador pode:
  - Propor a modificação do contrato no prazo de 30 dias a contar do momento em que dele teve conhecimento. Neste caso, o Tomador do Seguro dispõe de 30 dias para aceitar ou recusar a modificação proposta, a qual se considera aceite no fim deste prazo;
  - Fazer cessar o contrato no prazo de 30 dias a contar do conhecimento do agravamento, desde que demonstre que não celebra contratos que cubram riscos com as características resultantes desse agravamento.
3. Se ocorrer um sinistro antes da modificação ou da cessação do contrato, cuja verificação ou consequência tenha sido influenciada pelo agravamento do risco, o Segurador:
  - a) Cobre o risco se o agravamento tiver sido corretamente comunicado antes do sinistro ou antes do fim do prazo de 14 dias supra referido, exceto se demonstrar que não celebra contratos que cubram riscos com as características resultantes desse agravamento;
  - b) Cobre parcialmente o risco, reduzindo-se a indemnização na proporção entre o prémio pago e aquele que seria devido em função das reais circunstâncias do risco, se o agravamento não tiver sido corretamente comunicado antes do sinistro, exceto se demonstrar que não celebra contratos que cubram riscos com as características resultantes desse agravamento;
  - c) Recusará a cobertura se o Tomador do Seguro tiver agido com dolo ou com o propósito de obter uma vantagem, mantendo, contudo, o direito aos prémios vencidos.

**CLÁUSULA 21ª . PAGAMENTO DO PRÉMIO**

1. O prémio ou fração inicial é devido na data da celebração do contrato.
2. **A falta de pagamento do prémio inicial ou da primeira fração deste, na data de vencimento, determina a resolução automática do contrato a partir da data da sua celebração.**
3. Os prémios ou frações seguintes são devidos nas datas estabelecidas na Apólice.
4. Nos termos da lei, o Segurador avisará o Tomador do Seguro, por escrito, até 30 dias antes da data em que os prémios ou frações seguintes são devidos. Se, porém, tiver sido acordado o pagamento do prémio em frações com periodicidade inferior à trimestral, o Segurador pode optar por não enviar o referido aviso, fazendo, nesse caso, constar de documento contratual as datas de vencimento das frações, os seus montantes e as consequências da falta de pagamento.
5. **A falta de pagamento do prémio de uma anuidade subsequente ou da 1ª fração deste na data em que é devido, impede a prorrogação do contrato, pelo que este não se renovará. A falta de pagamento de qualquer outra fração do prémio na data em que é devida, determina a resolução automática e imediata do contrato nessa mesma data.**
6. **A falta de pagamento, na data indicada no aviso, de um prémio adicional, desde que este decorra de um pedido do Tomador do Seguro para alteração da garantia que não implique agravamento do risco, determinará que a alteração fique sem efeito, mantendo-se as condições contratuais em vigor anteriormente àquele pedido, a menos que a subsistência do contrato se revele impossível, caso em que se considera resolvido na data do vencimento do prémio não pago.**
7. **A falta de pagamento, na data indicada no aviso, de um prémio adicional resultante de uma modificação do contrato fundada num agravamento superveniente do risco, determina a resolução automática do contrato nessa data.**

8. **Caso o presente contrato seja celebrado a prémio variável, será emitido um prémio provisório, mínimo não estornável, sendo o valor do prémio definitivo apurado, no final de cada anuidade, pagando o Tomador do Seguro a diferença entre este valor e o prémio provisório.**

**CLÁUSULA 22ª . ESTORNO DO PRÉMIO**

Quando por força de modificação ou resolução do contrato, houver lugar, nos termos da lei, a estorno ou reembolso do prémio, este será calculado nos seguintes termos:

- a) Se a iniciativa for do Segurador, este devolverá ao Tomador do Seguro uma parte do prémio calculado proporcionalmente ao período de tempo não decorrido até à data do vencimento;
- b) Se a iniciativa for do Tomador do Seguro, o Segurador devolverá ao Tomador do Seguro uma parte do prémio calculado proporcionalmente ao período de tempo não decorrido até à data do vencimento, deduzida do custo de emissão da Apólice.

**CAPÍTULO VI****SINISTROS, PROCEDIMENTOS, DIREITOS E OBRIGAÇÕES****CLÁUSULA 23ª . MOMENTO DA OCORRÊNCIA DO SINISTRO**

1. Nas reclamações baseadas em responsabilidade extracontratual, considera-se ocorrido o sinistro no momento em que se produz o facto danoso que serve de fundamento à reclamação.
2. Quando esteja em causa a defesa penal da Pessoa Segura, considera-se ocorrido o sinistro no momento da prática ou da presunção da prática de uma infração prevista e punida por lei, nomeadamente, um crime ou uma contraordenação.
3. Nos restantes casos, designadamente nas ações baseadas em responsabilidade contratual, considera-se que o sinistro ocorre no momento em que se produz ou se presume ter produzido a primeira violação de uma disposição legal ou contratual, por parte da Pessoa Segura, pela parte contrária ou por um terceiro.

4. Sempre que ocorra mais de uma violação, considera-se determinante, para efeitos de definição da data do sinistro, aquela que seja a primeira causa e da qual derivam as outras.
5. Os factos resultantes de uma mesma causa, serão considerados para efeitos do presente contrato, como um único sinistro.

#### **CLÁUSULA 24ª . PARTICIPAÇÃO DO SINISTRO**

**Em caso de sinistro, a Pessoa Segura deverá:**

1. **Comunicar a ocorrência, por escrito, à Empresa Gestora no prazo máximo de 8 dias a contar do dia da ocorrência ou do dia em que tenha conhecimento da mesma, fornecendo todas as informações relativas ao sinistro;**
2. **Contactar a Empresa Gestora após notificação de um despacho de acusação deduzido pelo Ministério Público, em consequência de sinistro previsto nas Condições da Apólice;**
3. **Não assumir qualquer despesa sem o prévio acordo da Entidade Gestora;**
4. **Consultar a Empresa Gestora com antecedência mínima de 5 dias sobre o termo do eventual prazo que esteja a decorrer, sobre a oportunidade de intentar qualquer ação ou interpor recurso de uma sentença proferida em processo em que seja réu ou autor, bem como sobre eventuais propostas de transação que lhe sejam dirigidas;**
5. **Transmitir à Empresa Gestora todos os documentos judiciais ou extrajudiciais relacionados com o sinistro, no prazo máximo de 48 horas após a sua receção;**
6. **Reembolsar a Empresa Gestora de todo e qualquer adiantamento concedido ao abrigo das garantias da presente cobertura.**  
**Em caso de participação de sinistro com enquadramento em mais do que uma garantia contratada, os limites de cobertura não serão cumuláveis, aplicando-se ao conjunto o limite correspondente a uma das garantias acionadas, prevalecendo o de maior valor.**

#### **CLÁUSULA 25ª . PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DAS GARANTIAS**

1. Uma vez recebida a participação de sinistro, a Empresa Gestora procederá à sua apreciação e informará a Pessoa Segura, de forma fundamentada, caso conclua que o evento participado não está contemplado pelas garantias da Apólice ou se a pretensão não apresenta probabilidades de sucesso.
2. Em cumprimento das garantias contratadas e sempre que as circunstâncias o viabilizarem, a Empresa Gestora promoverá a realização de um acordo amigável que satisfaça as pretensões e reconheça os direitos da Pessoa Segura. A regularização extrajudicial do sinistro é exclusivamente levada a cabo pela Empresa Gestora.
3. Se a via amigável não oferecer um resultado positivo e aceitável pela Pessoa Segura, de acordo com as garantias contratadas, a Empresa Gestora patrocinará o recurso à via judicial, desde que a Pessoa Segura o solicite e seja razoável a sua pretensão.
4. Quando o Segurador considere que não existem possibilidades de êxito de uma ação judicial e, por isso, decida não iniciar ou dar continuidade a um processo, nomeadamente pela via judicial, deverá comunicá-lo à Pessoa Segura com a maior brevidade possível.
5. Na situação prevista no número anterior, a Pessoa Segura poderá prosseguir para a via judicial por sua conta e risco, tendo direito ao reembolso das despesas suportadas, dentro dos limites da cobertura contratada, se obtiver sentença judicial ou decisão arbitral favorável à sua pretensão.
6. O regime previsto nos números anteriores aplica-se com as devidas adaptações, sempre que esteja em causa a interposição de um recurso e existirem dúvidas quanto à viabilidade do mesmo.
7. **A Pessoa Segura não poderá, sob pena de responder por perdas e danos:**

- a) Adiantar dinheiro, por conta, em nome ou sob a responsabilidade da Empresa Gestora, sem sua expressa autorização;
  - b) Dar ocasião, ainda que por omissão ou negligência, a sentença favorável a terceiro ou, quando não der imediato conhecimento à Empresa Gestora, a qualquer procedimento judicial intentado contra ele por motivo de sinistro a coberto da Apólice.
8. No caso de omissão por parte das Pessoas Seguras, de factos relevantes que lhe sejam imputáveis e que comprometam o desenrolar do processo, fica a Empresa Gestora com o direito de regresso em relação às despesas que tenha efetuado no mesmo.
9. Eventuais divergências serão resolvidas por recurso ao processo de arbitragem previsto na cláusula 30.<sup>a</sup> desta Apólice, sem prejuízo do direito conferido à Pessoa Segura de intentar ou prosseguir com a ação nos termos do número 5 desta cláusula, com as devidas adaptações.

#### **CLÁUSULA 26<sup>a</sup> . DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PESSOA SEGURA**

1. À Pessoa Segura é reconhecido o direito de livre escolha de Advogado ou, se preferir, de outra pessoa com a necessária habilitação legal para a defender ou representar, a partir do momento em que se veja envolvida num processo judicial, administrativo ou arbitral incluído na cobertura do seguro.
2. Antes de proceder à sua nomeação, a Pessoa Segura deverá comunicar à Empresa Gestora o nome do Advogado ou representante escolhido, a qual poderá recusar fundamentadamente o profissional designado dando o devido conhecimento à Pessoa Segura.
3. A Pessoa Segura fica obrigada a consultar previamente a Empresa Gestora sobre a oportunidade de intentar qualquer ação ou interpor recurso de uma sentença proferida em processo em que seja ré ou autora e sobre as propostas de transação que lhe sejam dirigi-

das, podendo a mesma opor-se à apresentação da ação ou recurso sempre que considere justa e suficiente a proposta apresentada pelo terceiro responsável.

4. Os profissionais nomeados pela Pessoa Segura, gozarão de toda a liberdade na direção técnica do litígio, sem dependerem de quaisquer instruções da Empresa Gestora, que também não responderá pela sua atuação nem pelo resultado final dos seus atos. Não obstante, a Empresa Gestora deverá ser informada de toda a sua atuação e da evolução do processo, devendo ser-lhe disponibilizadas cópias de todas as peças processuais.
5. Se o Advogado ou representante eleito pela Pessoa Segura tiver domicílio profissional fora da área da comarca competente para a ação a patrocinar, serão da responsabilidade da Pessoa Segura todas as despesas e os honorários decorrentes das suas deslocações.
6. Se por nomeação da Pessoa Segura intervierem no sinistro mais de um Advogado, o Segurador apenas ficará obrigada a suportar os honorários equivalentes à intervenção de um deles, tendo por critério a amplitude da defesa dos interesses da Pessoa Segura e sempre com sujeição aos limites supra referidos.
7. Os honorários de Solicitador, quando seja requerida a sua intervenção, serão liquidados conforme tabela fixada por lei.
8. Para o reembolso de despesas, a Pessoa Segura deverá fornecer à Empresa Gestora todo o tipo de informações e documentos, quer judiciais quer extrajudiciais, relacionados com o processo.

#### **CAPÍTULO VII**

##### **DISPOSIÇÕES DIVERSAS**

#### **CLÁUSULA 27<sup>a</sup> . SUB-ROGAÇÃO**

1. O Segurador, através da Empresa Gestora, fica sub-rogado em todos os direitos e ações que à Pessoa Segura sejam reconhecidos no âmbito

de processo judicial abrangido pelas garantias da Apólice, designadamente reembolso de custas e outras despesas judiciais, incluindo o custo dos serviços prestados.

2. As Pessoas Seguras responderão por perdas e danos por qualquer ato ou omissão voluntária que possa impedir ou prejudicar o exercício destes direitos.

### **CLÁUSULA 28ª . COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES ENTRE AS PARTES**

1. As comunicações e notificações do Tomador do Seguro previstas no contrato consideram-se válidas e plenamente eficazes caso sejam efetuadas por escrito, ou por outro meio do qual fique registo duradouro, para a sede social do Segurador.
2. A alteração de morada do Tomador do Seguro deve ser comunicada ao Segurador nos 30 dias subsequentes à data em que se verifique, por escrito ou por outro meio do qual fique registo duradouro, sob pena de as comunicações ou notificações que o Segurador venha a efetuar para a morada desatualizada se terem por válidas e eficazes.
3. As comunicações ou notificações do Segurador previstas no contrato consideram-se válidas e plenamente eficazes caso sejam efetuadas por escrito, ou por outro meio do qual fique registo duradouro, para a última morada do Tomador do Seguro constante do contrato, ou entretanto comunicada nos termos previstos no número anterior.

### **CLÁUSULA 29ª . LEI APLICÁVEL**

A lei aplicável ao presente contrato é a Portuguesa.

### **CLÁUSULA 30ª . ARBITRAGEM E FORO COMPETENTE**

1. Todas as divergências que possam surgir em relação à validade, interpretação, execução e incumprimento deste contrato de seguro podem ser resolvidas por meio de arbitragem, nos termos da respetiva lei em vigor.

2. O foro competente para dirimir os litígios emergentes deste contrato é o fixado na lei civil.

**ANEXO I**

GARANTIAS		PLANO 1		PLANO 2	
		LIMITE POR SINISTRO	LIMITE POR ANUIDADE	LIMITE POR SINISTRO	LIMITE POR ANUIDADE
GARANTIAS DE PROTEÇÃO JURÍDICA	DEFESA PENAL	1.500,00 €	3.000,00 €	3.000,00 €	6.000,00 €
	RECLAMAÇÃO DE DANOS				
	USO FRAUDULENTO DE CARTÃO DE CRÉDITO NA INTERNET				
	DEFESA SUPLEMENTAR DA RESPONSABILIDADE CIVIL POR ATOS PRATICADOS <i>ON-LINE</i>				
	RECLAMAÇÃO EM CONTRATOS DE COMPRA <i>ON-LINE</i>				
	RECLAMAÇÃO EM CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS <i>ON-LINE</i>				
	ASSISTÊNCIA JURÍDICA TELEFÓNICA				
GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA	SERVIÇOS BASE RASTREIO E ELIMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO DIGITAL SENSÍVEL GEOLOCALIZAÇÃO E BLOQUEIO DE SMARTPHONE SERVIÇO DE CONTROLO PARENTAL	ILIMITADO		ILIMITADO	
	ASSISTÊNCIA TECNOLÓGICA	-	-	ILIMITADO	
	ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA	-	-	4 UTILIZAÇÕES	8 UTILIZAÇÕES