

A. SEGURADOR

Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A., ("Segurador") é uma empresa de seguros registada junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, sob o número 1011, podendo os seus dados de registo ser pesquisados em www.asf.com.pt.

O Segurador não dá aconselhamento para os efeitos previstos no regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros, sem prejuízo de prestar as informações contratuais e pré-contratuais legalmente obrigatórias e os esclarecimentos que lhe sejam solicitados para que o potencial cliente tome uma decisão informada.

A comercialização deste produto pelos trabalhadores do Segurador não origina qualquer remuneração direta aos mesmos, mas poderá refletir-se, de uma forma global, no prémio de produtividade anual.

B. 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.

C. 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.

D. PRODUTO/MERCADO ALVO

Produto: Seguro de Proteção Jurídica Cyber Famílias.

Mercado Alvo: Quem pretende garantir a defesa das pessoas seguras em caso de litígio na sequência de atos praticados na internet.

E. ÂMBITO DO SEGURO

1. O Segurador garante, através da Empresa Gestora, a prestação de serviços jurídicos, nomeadamente de defesa e representação dos interesses da Pessoa Segura e 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 item F "Riscos cobertos", até ao limite do que seja contratado e identificado nas Condições Particulares da Apólice.
3. 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.
4. As garantias previstas no presente contrato podem ser acionadas para sinistros ocorridos em território português.

O Tomador do Seguro e respetivo agregado familiar poderão acionar as garantias do Seguro através do número de telefone + 351 214 23 84 06 (chamada para a rede fixa nacional) ou participar o sinistro através de endereço disponibilizado no sítio da Fidelidade.

O serviço de atendimento funciona 24 horas por dia, sendo que as garantias de Proteção Jurídica e Assistência Psicológica apenas podem ser asseguradas em dias úteis, entre as 09:00 e as 17:00.

F. RISCOS COBERTOS

O Seguro Proteção Cyber Famílias é comercializado em dois planos pré-definidos de garantias, conforme abaixo indicado, e nos termos e limites constantes do Anexo I.

O plano e garantias efetivamente contratadas pelo Tomador do Seguro constam das Condições Particulares.

GARANTIAS		PLANO 1	PLANO 2
GARANTIAS DE PROTEÇÃO JURÍDICA	DEFESA PENAL	✓	✓
	RECLAMAÇÃO DE DANOS	✓	✓
	USO FRAUDULENTO DE CARTÃO DE CRÉDITO NA INTERNET	✓	✓
	DEFESA SUPLEMENTAR DA RESPONSABILIDADE CIVIL POR ATOS PRATICADOS ON-LINE	✓	✓
	RECLAMAÇÃO EM CONTRATOS DE COMPRA ON-LINE	✓	✓
	RECLAMAÇÃO EM CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ON-LINE	✓	✓
	ASSISTÊNCIA JURÍDICA TELEFÓNICA	✓	✓
GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA	SERVIÇOS BASE RASTREIO E ELIMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO DIGITAL SENSÍVEL GEOLOCALIZAÇÃO E BLOQUEIO DE SMARTPHONE SERVIÇO DE CONTROLO PARENTAL	✓	✓
	ASSISTÊNCIA TECNOLÓGICA	-	✓
	ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA	-	✓

✓ COBERTURA INCLUÍDA - COBERTURA NÃO INCLUÍDA

1. Garantias de Proteção Jurídica

1.1. Defesa Penal

- 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.
- 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.
- 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.

1.2. Reclamação de Danos

- 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.
- Considera-se incluída na presente garantia, a reclamação de danos sofridos em consequência de atuações habitualmente designadas como *ciberbullying*, *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.

1.3. Uso Fraudulento de Cartão de Crédito na Internet

- 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.
- 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.

1.4. 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:

- Não exista um seguro de responsabilidade civil que dê cobertura à ação praticada;
- 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.

1.5. Reclamação Em Contratos De Compra On-Line

1.5.1. 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:

- Objetos de decoração e mobiliário;
- Eletrodomésticos, computadores, tablets e telemóveis;
- Objetos de uso pessoal (livros, vestuário, acessórios, cosmética);
- Alimentação.

1.5.2. 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).

1.5.3. Fica excluída da presente garantia a compra e venda on-line celebrada entre particulares.

1.6. 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.

1.7. Assistência Jurídica Telefónica

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

2. Garantias de Assistência

2.1. Serviços Base

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

2.1.1. Rastreio e Eliminação de Informação Digital Sensível

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 esteja em causa a violação do direito à informação

2.1.2. Geolocalização e Bloqueio de Smartphone

Localizar 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

2.1.3. Serviço de Controlo Parental

Serviço que presta 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.

Estes serviços 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.

2.2. Assistência Tecnológica

2.2.1. 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.

2.2.2. 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.

Esta garantia só é válida se for contratado o Plano 2 do produto.

2.3. Assistência Psicológica

- a) 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.
- b) Esta garantia será prestada por Psicólogos com cédula profissional válida e as consultas terão de ser solicitadas com antecedência mínima de 24 horas.
- c) 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.

G. EXCLUSÕES

1. Relativamente às garantias de Proteção Jurídica, previstas na 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:
- a) As prestações que não tenham sido solicitadas ao Serviço de Assistência ou que não tenham sido efetuadas com o seu acordo;
 - b) Os serviços de intervenção ou reparação de hardware, incluindo aquisição de peças ou componentes;
 - c) Os serviços de recuperação física de dados existentes em suportes danificados;
 - d) Os serviços de assistência a servidores e equipamentos tecnológicos de uso profissional ou propriedade coletiva;
 - e) A disponibilização de equipamento de substituição;
 - f) A prestação de serviços presenciais fora-de-horas ou com tempos de resposta inferior a 24 horas;
 - g) A prestação de serviços presenciais em local diferente da residência do Tomador do Seguro;
 - h) A prestação de serviços de formação na utilização e manutenção dos equipamentos e respetivas aplicações;
 - i) A prestação de serviços de assistência informática a software não licenciado;
 - j) 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;
 - k) Equipamento informático cujas deficiências de funcionamento se tenham iniciado antes da entrada em vigor do presente contrato.

H. DEVER DE 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.

I. PRODUÇÃO DE EFEITOS E DURAÇÃO DO CONTRATO

1. O presente contrato entra em vigor às zero horas da data indicada nas Condições Particulares.
2. Os efeitos do contrato cessam às 24 horas do último dia do seu prazo, quando não for prorrogado.
3. Findo o período inicial, o contrato será automaticamente renovado por períodos de um ano, salvo se qualquer uma das Partes o denunciar, por carta registada com aviso de receção ou outro meio de que fique registo duradouro com a antecedência mínima de trinta dias em relação ao termo do período de duração inicial ou do período de renovação em curso, ou se o Tomador do Seguro não proceder ao pagamento do prémio.
4. 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;
5. As garantias, para todas as Pessoas Seguras, caducam automaticamente na data:
 - a) De cessação do contrato;
 - b) Em que o Tomador deixe de ter residência habitual e fiscal fixada em Portugal;
 - c) Em que o Tomador passe a trabalhar no estrangeiro.
6. O Tomador do Seguro, sendo pessoa singular, tem o direito de resolver livremente o contrato à distância dentro do prazo máximo de 14 dias contados a partir da data da receção da Apólice, sem necessidade de indicação do motivo e sem que possa haver lugar a qualquer pedido de indemnização ou penalização do mesmo Tomador. Esta resolução deve fazer-se através de:
 - Carta dirigida a: Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A., com sede no Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa
 - E-mail dirigido a: apoiocliente@fidelidade.pt

J. PRÉMIO

1. O prémio do seguro é pago de uma só vez ou em frações, pelo Tomador do Seguro conforme referido nas Condições Particulares.
2. A parte do prémio de montante variável relativa a acerto do valor e, quando seja o caso, a parte do prémio correspondente a alterações ao contrato são devidas nas datas indicadas nos respetivos avisos.
3. Data limite de pagamento:
 - a) O prémio ou fração inicial é devido na data da celebração do contrato;
 - b) Os prémios ou frações seguintes são devidos nas datas estabelecidas no contrato;
 - c) O prémio resultante de eventuais alterações ao contrato é devido na data indicada no aviso para pagamento.
4. Aviso para pagamento:
 - a) O Segurador avisará o Tomador do Seguro com uma antecedência mínima de 30 dias da data em que o prémio ou frações subsequentes devam ser pagas.
 - b) Em caso de pagamento do prémio em frações com periodicidade igual ou inferior a trimestral, o Segurador pode optar por não enviar o aviso, fazendo constar de documento contratual as datas de vencimento das frações, os respetivos montantes e as consequências da falta de pagamento.
5. Consequências da falta de pagamento:
 - a) A falta de pagamento do prémio inicial ou da primeira fração deste até à data limite de pagamento determina a resolução automática do contrato a partir da data da sua celebração.
 - b) A falta de pagamento do prémio de anuidade subsequente ou da primeira fração até à data limite de pagamento, impede a renovação do contrato, deixando de produzir efeitos.
 - c) A falta de pagamento de qualquer outra fração do prémio até à data limite de pagamento, determina a resolução automática do contrato.
 - d) A falta de pagamento de prémio adicional até à data limite de pagamento, determina o seguinte:
 - i. Se o prémio decorrer de uma alteração da garantia solicitada pelo Tomador do Seguro, a alteração fica sem efeito, mantendo-se as condições contratuais em vigor anteriormente à alteração. Se o contrato ou a adesão não puder manter-se sem essa alteração considera-se resolvido na data da alteração;
 - ii. Se o prémio resultar de um agravamento do risco, o contrato ou adesão é automaticamente resolvido na data da alteração.

K. OBRIGAÇÕES EM CASO DE 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.

L. 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.ª 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.

M. 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 dirigidas, podendo a mesma optar-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.

N. RESPONSABILIDADE MÁXIMA DO SEGURADOR

A responsabilidade máxima do Segurador em cada período de vigência do contrato está limitada ao valor dos capitais seguros em cada risco coberto.

O. RECLAMAÇÕES

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

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

P. LEI APLICÁVEL

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

As relações estabelecidas pelo Segurador com o consumidor antes da celebração do contrato à distância regem-se pela lei portuguesa.

Q. AUTORIDADE DE SUPERVISÃO

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

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 ON-LINE				
	RECLAMAÇÃO EM CONTRATOS DE COMPRA ON-LINE				
	RECLAMAÇÃO EM CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ON-LINE				
	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

Documento de informação sobre o produto de seguros

Companhia: Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A., com sede em Portugal, empresa de seguros registada junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob o número 1011.

Produto: Seguro de Proteção Jurídica Cyber Famílias

A informação pré-contratual e contratual completa relativa ao produto é prestada noutros documentos.

Qual é o tipo de seguro?

Seguro de Proteção Jurídica



Que riscos são segurados?

Garantias de Proteção Jurídica

- ✓ **Custos de prestação de serviços jurídicos com:**
 - ✓ A defesa em processo penal por ato negligente praticado na internet ou redes sociais;
 - ✓ Reclamação de danos contra terceiro, por atos praticados na internet ou redes sociais;
 - ✓ Reclamação contra terceiro, por uso fraudulento de cartão de crédito na internet;
 - ✓ A defesa da responsabilidade civil extracontratual decorrente de ato imprudente praticado na internet e redes sociais;
- ✓ Reclamação por incumprimento de contratos de compra *on-line*;
- ✓ Reclamação por incumprimento de contratos de prestação de serviços celebrados *on-line*;
- ✓ Assistência Jurídica telefónica.

Garantias de Assistência

- ✓ Serviços Base
 - ✓ Rastreo e eliminação de informação digital sensível nas redes sociais ou internet;
 - ✓ Geolocalização e bloqueio de *smartphone*;
 - ✓ Serviço de controlo parental.
- ✓ Assistência Tecnológica (se contratado o Plano 2).
- ✓ Assistência Psicológica (se contratado o Plano 2);

Capitais seguros

- ✓ Garantia de Proteção Jurídica Plano 1: 1.500,00 € por sinistro e 3.000,00 € por anuidade;
- ✓ Garantia de Proteção Jurídica Plano 2: 3.000,00 € por sinistro e 6.000,00 € por anuidade;
- ✓ Garantia de Assistência - Serviços Base (Rastreo e eliminação de informação digital sensível nas redes sociais ou internet, a Geolocalização e bloqueio de *smartphone* e o *Software* de controlo parental): capital ilimitado.
- ✓ Garantia de Assistência Tecnológica (Plano 2): Ilimitado
- ✓ Garantia de Assistência Psicológica (Plano 2): 4 utilizações por sinistro e 8 utilizações por anuidade.



Que riscos não são segurados?

- ✗ Os atos intencionais da Pessoa Segura, dolo ou negligência grosseira, e os resultantes de desleixo em relação à permissão de acesso à internet e/ou dados bancários;
- ✗ Os atos praticados pela Pessoa Segura com doença psicológica incapacitante ou declarada incapaz, e ainda os praticados através de *sites* que não apresentem garantias mínimas de credibilidade ou solvência;
- ✗ As prestações e/ou despesas não autorizadas previamente pela Entidade Gestora/Serviço de Assistência;
- ✗ Os litígios entre Pessoas Seguras e entre estas e o Segurador/Entidade Gestora;
- ✗ As indemnizações, multas, sanções e juros da responsabilidade da Pessoa Segura;
- ✗ As despesas de deslocação a Tribunal por parte da Pessoa Segura, Testemunhas e Advogados;
- ✗ Os impostos ou outras prestações de carácter fiscal e emolumentos notariais;
- ✗ Os eventos relacionados com danos já existentes à data do sinistro;
- ✗ As despesas relativas a ação judicial e/ou Recurso, propostos ou a propor pela Pessoa Segura, quando a Empresa Gestora não autorize previamente, ou, entendendo que a pretensão não apresenta viabilidade, a Pessoa Segura não alcance um resultado mais favorável, ou ainda, quando o montante dos interesses em litígio seja inferior a € 120,00;
- ✗ Sinistros fora do âmbito da vida privada e/ou utilização da internet e/ou redes sociais;
- ✗ Os eventos que decorram de contratos de compra e venda online celebrados entre particulares e os que respeitem a factos ocorridos no estrangeiro;
- ✗ A Assistência tecnológica não abrange a intervenção em *hardware*; a aquisição de peças ou componentes; a recuperação física de dados em suportes danificados; servidores e equipamentos tecnológicos de uso profissional; equipamentos de substituição; serviços presenciais fora-de-horas ou fora da residência da Pessoa Segura; assistência a *software* não licenciado; problemas decorrentes da má utilização dos equipamentos e ainda deficiências de funcionamento anteriores à entrada em vigor do presente contrato;
- ✗ Todos os riscos não enquadrados nas coberturas contratadas;
- ✗ Todos os riscos abrangidos por qualquer exclusão aplicável a alguma das coberturas contratadas.



Há alguma restrição da cobertura?

- ! As decorrentes de terem existido omissões ou inexactidões dolosas ou negligentes do Tomador do Seguro ou do Segurado na declaração do risco;
- ! As resultantes dos limites de capital seguro e, nas coberturas facultativas, das franquias e períodos de carência aplicáveis;
- ! A falta de contacto prévio com a Empresa Gestora determina o não pagamento dos capitais seguros; O serviço de atendimento funciona 24 horas, mas as garantias de Proteção Jurídica e de Assistência Psicológica apenas são asseguradas em dias úteis, entre as 09:00 e as 17:00.



Onde estou coberto?

- ✓ Em Portugal.



Quais são as minhas obrigações?

- **Antes da celebração do contrato**, declarar com exatidão o risco a segurar pelo Segurador, ainda que não seja solicitado em questionário;
- **Durante a vigência do contrato**, comunicar ao Segurador qualquer agravamento do risco, no prazo de 14 dias a partir do conhecimento dos factos;
- Devo pagar atempadamente o prémio de seguro ou frações deste, para que a Apólice se mantenha em vigor.
Em caso de sinistro devo:
- 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;
- Contactar a Empresa Gestora após notificação de um despacho de acusação deduzido pelo Ministério Público, em consequência de sinistro previsto nas Condições da Apólice;
- Não assumir qualquer despesa sem o prévio acordo da Entidade Gestora;
- 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;
- Transmitir à Empresa Gestora todos os documentos judiciais ou extrajudiciais relacionados com o sinistro, no prazo máximo de 48 horas após a sua receção;
- Reembolsar a Empresa Gestora de todo e qualquer adiantamento concedido ao abrigo das garantias da presente cobertura.
- Não abonar extrajudicialmente a indemnização reclamada ou adiantar dinheiro sem autorização do Segurador;
- Não dar ocasião a sentença favorável a terceiro e dar conhecimento ao Segurador de procedimento judicial que me seja intentado por sinistro abrangido pela apólice;
- Não prejudicar o direito de sub-rogação do Segurador nos direitos do Segurado contra o terceiro responsável pelo sinistro.



Quando e como devo pagar?

O prémio inicial é pago, pelo Tomador do Seguro, na data da celebração do contrato. Os prémios ou frações subsequentes são devidos na data indicada no aviso para pagamento respetivo.

O prémio pode ser pago, dependendo do acordado, em numerário, cheque bancário, transferência bancária, débito em conta, vale postal e cartão de débito ou de crédito.



Quando começa e acaba a cobertura?

Sem prejuízo dos períodos de carência que sejam aplicáveis, o contrato produz efeitos a partir do momento do pagamento do prémio inicial e até que um prémio ou fração subsequente deixe de ser pago, a menos que, entretanto, se verifique qualquer outra causa de cessação do contrato.



Como posso rescindir o contrato?

O Tomador do Seguro pode: a) Denunciar o contrato, mediante comunicação ao Segurador com a antecedência mínima de 30 dias em relação ao termo da anuidade; b) Resolver o contrato com justa causa; c) Resolver livremente nos 14 dias imediatos à receção da Apólice, quando o Tomador do Seguro seja pessoa singular e tenha contratado o seguro à distância. O contrato pode, ainda, cessar por revogação, por acordo com o Segurador, e também por caducidade. As comunicações devem revestir forma escrita ou ser prestadas por outro meio de que fique registo duradouro.