

**Apólice de Responsabilidade Civil
Profissional para a Atividade de
Intermediação de Crédito à Habitação
Condições Gerais**

Apólice de Responsabilidade Civil para a Atividade de Intermediação de Crédito à Habitação

Condições Gerais

Definições

As palavras sublinhadas a negrito têm o mesmo significado ao longo desta **apólice**, conforme encontram-se abaixo definidas.

Apólice

Estas condições gerais, respetivas condições especiais aplicáveis e condições particulares, incluindo quaisquer atas adicionais.

Consumidor

A pessoa singular que, nos negócios jurídicos abrangidos pelo regime jurídico que estabelece os requisitos de acesso e de exercício da atividade de **intermediário de crédito** e da prestação de **serviços de consultoria**, atua com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional.

Contrato(s) de Crédito

O contrato pelo qual um mutuante concede ou promete conceder a um **consumidor** um crédito sob a forma de mútuo, abertura de crédito, utilização de cartão de crédito, ou qualquer outro acordo de financiamento semelhante, designadamente locação financeira e aluguer de longa duração.

Contratos de Crédito à Habitação

Os seguintes **contratos de crédito**, celebrados com consumidores:

- i. **Contratos de crédito** para a aquisição ou construção de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento;
- ii. **Contratos de crédito** para aquisição ou manutenção de direitos de propriedade sobre terrenos ou edifícios já existentes ou projetados;
- iii. **Contratos de crédito** que, independentemente da finalidade, estejam garantidos por hipoteca ou por outra garantia equivalente habitualmente utilizada sobre imóveis, ou garantidos por um direito relativo a imóveis.

Custos de defesa

Custos incorridos com o consentimento prévio do **Segurador**, por escrito, para investigar, regularizar ou defender uma reclamação feita contra o **Segurado**.

Danos Patrimoniais

Os prejuízos que, sendo suscetíveis de avaliação pecuniária, devem ser reparados ou indemnizados.

Danos Não Patrimoniais

Os prejuízos que, não sendo suscetíveis de avaliação pecuniária, devem, no entanto, ser compensados através de uma obrigação pecuniária.

Franquia

Valor da regularização do **sinistro** nos termos do contrato de seguro que não fica a cargo do **segurador**, não sendo, no entanto, oponível ao **terceiro** lesado ou aos seus herdeiros.

Intermediário de Crédito

A pessoa singular ou coletiva que não atua na qualidade de mutuante e não se limita a apresentar, direta ou indiretamente, um **consumidor** a um mutuante ou a um **intermediário de crédito** à habitação, e que, no exercício da sua atividade profissional, presta, contra remuneração de natureza pecuniária ou outra forma de contrapartida económica acordada, serviços de:

Apólice de Responsabilidade Civil para a Atividade de Intermediação de Crédito à Habitação

Condições Gerais

- i. Apresentação ou proposta de **contratos de crédito a consumidores**;
- ii. Assistência a **consumidores**, mediante a realização de atos preparatórios ou de outros trabalhos de gestão pré-contratual relativamente a **contratos de crédito** que não tenham sido por si apresentados ou propostos;
- iii. Celebração de **contratos de crédito** com **consumidores** em nome dos mutuantes.

Segurado	A pessoa ou entidade titular do interesse seguro e sujeita à obrigação de segurar na qualidade de intermediário de crédito ou de prestador de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito à habitação , cuja responsabilidade civil se garanta.
Segurador	Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE), que atua como Liberty Specialty Markets, membro do Grupo Liberty Mutual Insurance. Sede social: 5-7 rue Leon Laval, L-3372, Leudelange, Luxemburgo, N° reg. B232280 (Registre de Commerce et des Sociétés).
Serviços de Consultoria	A emissão de recomendações dirigidas especificamente a um consumidor sobre uma ou mais operações relativas a contratos de crédito , enquanto atividade separada da concessão de crédito e da atividade de intermediário de crédito .
Sinistro	O evento ou série de eventos resultantes de uma mesma causa suscetível de fazer funcionar as garantias do contrato.
Terceiro	Aquele que, em consequência de um sinistro coberto por este contrato, sofra um dano suscetível de, nos termos da lei civil e desta apólice , ser reparado ou indemnizado.
Tomador do Seguro	A pessoa ou entidade que contrata com o segurador , sendo responsável pelo pagamento do prémio.

Disposições Gerais

Duração do Contrato

1. O contrato indica a sua duração, podendo ser por um período certo e determinado (seguro temporário) ou por um ano prorrogável por novos períodos de um ano.
2. Os efeitos do contrato cessam às 24 (vinte e quatro) horas do último dia do seu prazo.
3. A prorrogação prevista no n.º 1 não se efetua se qualquer das partes denunciar o contrato, por declaração escrita enviada ao destinatário, da qual fique registo, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data da prorrogação, ou se o **tomador do seguro** não proceder ao pagamento do prémio.

Caducidade do contrato

O presente contrato caduca automaticamente na data em que cesse, seja suspensão ou interdita a autorização legal do **Segurado** para o exercício da atividade identificada nas Condições Particulares.

O contrato de seguro caduca automaticamente, designadamente:

- a) Na data de recusa ou de cancelamento do registo do **intermediário de crédito**, nos termos dos artigos 30.º e 31.º do Anexo I ao Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho;
- b) Na data em que o **segurado** seja condenado, nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 72.º do Anexo I ao Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, em sanção acessória de interdição de exercício de atividade de **intermediário de crédito**, da qual emerge responsabilidade civil garantida através de contrato de seguro.

Resolução do contrato

O contrato pode ser resolvido, por qualquer das partes, a todo o tempo, havendo justa causa, nos termos gerais. A resolução do contrato por falta de pagamento do prémio fica sujeita às disposições legais e contratuais aplicáveis. A resolução do contrato produz os seus efeitos às 24 horas do próprio dia em que se verifique.

Declaração Inicial de Risco

1. O **Tomador do Seguro** e o **Segurado** estão obrigados, antes da celebração do contrato, a declarar com exatidão todas as circunstâncias que conheçam e razoavelmente devam ter por significativas para a apreciação do risco pelo **Segurador**.
2. O disposto no nº 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 nº 1, o contrato é anulável, nos termos e com as consequências previstas na lei.
4. Em caso de incumprimento com negligência do disposto no nº 1, o **Segurador** pode optar pela cessação ou alteração do contrato, nos termos e com as consequências previstas na lei.

Apólice de Responsabilidade Civil para a Atividade de Intermediação de Crédito à Habitação

Condições Gerais

Agravamento do Risco

1. O **Tomador do Seguro** e o **Segurado** obrigam-se, no prazo de 14 dias a partir do conhecimento dos factos, a comunicar por escrito ao **Segurador**, todas as alterações do risco que agravem a responsabilidade por este assumida.
2. A falta de comunicação referida no número anterior tem as consequências previstas na lei.
3. O **Segurador** dispõe de 30 dias a contar da data em que tenha conhecimento do agravamento do risco para:
 - a) Apresentar ao **Tomador do Seguro** uma proposta de modificação do contrato, que este deve aceitar ou recusar em igual prazo, findo o qual se entende aprovada a modificação proposta;
 - b) Resolver o contrato, demonstrando que, em caso algum, celebra contratos que cubram riscos com as características resultantes desse agravamento do risco.

Prémio de Seguro

1. Pagamento do prémio
 - 1.1. O prémio ou fração inicial é devido na data da celebração do contrato. A falta de pagamento do prémio inicial ou da 1ª fração deste, na data de vencimento, determina a resolução automática do contrato a partir da data da sua celebração.
 - 1.2. Os prémios ou frações seguintes são devidos nas datas estabelecidas na **apólice**.
 - 1.3. 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.
 - 1.4. 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.
 - 1.5. 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.

Apólice de Responsabilidade Civil para a Atividade de Intermediação de Crédito à Habitação

Condições Gerais

- 1.6. 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.
- 1.7. 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.

2. 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**;
- c) Quando, no decurso de uma mesma anuidade, ocorrer um ou mais **sinistros**, para efeito de cálculo do prémio a devolver, atender-se-á apenas à parte do capital seguro que exceda o valor global das indemnizações devidas pelo **Segurador**.

3. Alteração do Prémio

Não havendo alteração no risco, qualquer alteração do prémio aplicável ao contrato apenas poderá efetivar-se no vencimento anual seguinte.

Obrigações das partes

1. Obrigações do Segurador

- 1.1. O **Segurador** substituirá o **Segurado** na regularização amigável ou litigiosa de qualquer **sinistro** que, ao abrigo do presente contrato, ocorra durante o seu período de vigência.
- 1.2 As averiguações e peritagens necessárias ao reconhecimento do **sinistro** e à avaliação dos danos, deverão ser efetuados pelo **Segurador** com a adequada prontidão e diligência, sob pena de responder por perdas e danos.
- 1.3 Sem prejuízo do disposto no parágrafo 'Quanto é que nós pagaremos – Prestação do Segurador e Franquia' das presentes **Condições Gerais**, o **Segurador** suportará as despesas, incluindo as judiciais, decorrentes da regularização de **sinistros** referida nos números anteriores.
- 1.4 A indemnização será paga logo que concluídas as investigações e

Apólice de Responsabilidade Civil para a Atividade de Intermediação de Crédito à Habitação

Condições Gerais

peritagens necessárias ao reconhecimento da responsabilidade do **Segurado** e à fixação do montante dos danos. Se decorridos 30 dias, o **Segurador**, de posse de todos os elementos indispensáveis à reparação dos danos ou ao pagamento da indemnização acordada, não tiver realizado essa obrigação, por causa não justificada ou que lhe seja imputável, incorrerá em mora, vencendo a indemnização juros à taxa legal em vigor.

2. Obrigações do Segurado

2.1. Em caso de **sinistro** coberto pelo presente contrato, o **Segurado**, sob pena de responder por perdas e danos, obriga-se a:

- a) Participar tal facto, por escrito, ao **Segurador**, no mais curto prazo possível, nunca superior a 8 dias a contar do dia da ocorrência ou do dia em que tenha conhecimento da mesma;
- b) Tomar as medidas ao seu alcance no sentido de evitar ou limitar as consequências do **sinistro**.

2.2. O **Segurado** não poderá também, sob pena de responder por perdas e danos:

- a) Abonar extrajudicialmente a indemnização reclamada sem autorização escrita do **Segurador**, formular ofertas, tomar compromissos ou praticar algum ato tendente a reconhecer a responsabilidade do **Segurador**, a fixar a natureza e valor da indemnização ou que, de qualquer forma, estabeleça ou signifique a sua responsabilidade;
- b) Dar conselhos e assistência, adiantar dinheiro, por conta, em nome ou sob a responsabilidade do **Segurador**, sem sua expressa autorização;
- c) Dar ocasião, por omissão ou negligência, a sentença favorável a **terceiro** ou, quando não der imediato conhecimento ao **Segurador**, a qualquer procedimento judicial intentado contra ele por motivo de **sinistro** a coberto da **apólice**.

3. O **Segurado**, sob pena de responder por perdas e danos, obriga-se a conceder ao **Segurador** toda a informação que razoavelmente lhe seja exigida e abster-se de agravar a posição substantiva ou processual do **Segurador**. O **Segurador** pode intervir em qualquer processo judicial ou administrativo em que se discuta a obrigação de indemnizar relativamente ao risco assumido, suportando os custos daí decorrentes. Quando o **Segurado** e o lesado tiverem contratado um seguro com o mesmo **Segurador** ou existindo qualquer outro conflito de interesses, o **Segurado**, frustrada a resolução do litígio por acordo, pode confiar a sua defesa a quem entender, não assumindo o **Segurador** quaisquer custos daí decorrentes.

Sub-rogação

O **Segurador**, uma vez paga a indemnização, fica sub-rogado, até à concorrência da quantia indemnizada, em todos os direitos do **Segurado**

Apólice de Responsabilidade Civil para a Atividade de Intermediação de Crédito à Habitação

Condições Gerais

contra terceiro responsável pelos prejuízos, obrigando-se o **Segurado** a praticar o que necessário for para efetivar esses direitos.

O **Segurado** responderá por perdas e danos por qualquer ato ou omissão voluntária que possa impedir ou prejudicar o exercício desses direitos.

Direito de regresso

Satisfeita a indemnização, o **Segurador** tem direito de regresso contra o **Segurado** quando os danos resultem de atos ou omissões praticados pelo **segurado** ou por pessoa por quem este seja civilmente responsável quando praticados em estado de demência ou sob a influência do álcool, de estupefacientes ou ou outras drogas ou produtos tóxicos.

Lei Aplicável e Foro

A não ser que se acorde por escrito na aplicação de outra lei, esta Apólice é regulada pela lei portuguesa. Se houver algum litígio, este será julgado pelo foro fixado na lei civil.

Representante para Sinistros

Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 242º da Lei 147/2015 de 9 de setembro, o **Segurador** informa que o seu Representante para Sinistros em Portugal é:

Innovarisk Lda

Av. Duque de Loulé, 106, 7º e 8º – 1050-093 LISBOA

Telef: (+351) 215 918 370

Email: geral@innovarisk.eu

Apólice de Responsabilidade Civil para a Atividade de Intermediação de Crédito à Habitação

Condições Gerais

O que está seguro

Objeto do Contrato

O presente contrato destina-se, exclusivamente, a cumprir a obrigação de seguro de responsabilidade civil emergente da atividade do **segurado**, na sua qualidade de **intermediário de crédito** à habitação ou de prestador de **serviços de consultoria** relativamente a **contratos de crédito à habitação** celebrados com **consumidores**, conforme indicado nas Condições Particulares, nos termos estritos da legislação específica aplicável.

Garantias do Contrato

O presente contrato de seguro garante, até ao limite de indemnização fixado nas Condições Particulares, as indemnizações que legalmente possam recair sobre o **segurado**, a título de responsabilidade civil por **danos patrimoniais** causados a **terceiros**, resultantes de negligência profissional do **segurado** no exercício da atividade de **intermediário de crédito** à habitação e/ou de prestador de **serviços de consultoria** relativamente a **contratos de crédito à habitação** celebrados com **consumidores**.

Âmbito Temporal

A garantia prevista neste contrato de seguro abrange exclusivamente :

1. as reclamações de **terceiros** apresentadas pela primeira vez ao **segurado** durante o período de vigência do contrato, relativamente a atos ou omissões do **segurado** geradores de responsabilidade civil ocorridos durante o período de vigência do contrato; e
2. as reclamações de **terceiros** apresentadas pela primeira vez ao **segurado** no prazo de até dois anos após a cessação do presente contrato, desde que:
 - a) os atos ou omissões do **segurado**, geradores de responsabilidade civil, tenham ocorrido durante o período de vigência deste contrato; e
 - b) o presente contrato não tenha sido substituído ou sucedido por outro contrato de seguro que cubra o mesmo risco.

Âmbito Territorial

O contrato de seguro produz efeitos em relação aos **sinistros** decorrentes do exercício da atividade de **intermediário de crédito** à habitação e, quando aplicável, da prestação de **serviços de consultoria** relativamente a **contratos de crédito à habitação** celebrados com **consumidores** em Portugal, bem como nos restantes territórios da União Europeia ao abrigo da liberdade de prestação de serviços ou do estabelecimento de sucursal.

O que não está seguro (exclusões)

Ficam excluídos da garantia deste contrato de seguro:

1. os pagamentos devidos a título de responsabilidade criminal ou contraordenacional do **segurado**, excluindo igualmente as custas e quaisquer outras despesas provenientes de procedimento criminal, fianças, coimas, multas, taxas ou outros encargos de idêntica natureza.
2. os **danos não patrimoniais** resultantes de atos ou omissões do **segurado** ou de pessoas por quem este seja legalmente responsável.
3. os danos causados ao **tomador do seguro**, quando distinto do **segurado**.
4. os danos causados a quaisquer pessoas cuja responsabilidade esteja garantida pelo contrato de seguro, bem como ao cônjuge, pessoa que viva em união de facto com o **segurado**, ascendentes e descendentes ou pessoas que com eles coabitem ou vivam a seu cargo.
5. os danos causados a membro dos órgãos sociais, ou a pessoa que exerça cargo de administração, gerência, direção ou chefia ou atue em representação legal ou voluntária da pessoa cuja responsabilidade se garanta.
6. os danos resultantes de atos ou omissões do **segurado** ou de quem este seja civilmente responsável, praticados em conluio com o lesado, no sentido de obter para este um benefício ilegítimo ao abrigo do contrato de seguro.
7. os danos resultantes de guerra, greve, lock-out, tumultos, comoções civis, assaltos em consequência de distúrbios laborais, sabotagem, terrorismo, atos de vandalismo, insurreições civis ou militares ou decisões de autoridades ou de forças usurpando a autoridade e hi-jacking.
8. os danos ocorridos em consequência de ato para o qual, nos termos da lei ou dos regulamentos aplicáveis, o **segurado** não se encontre habilitado.
9. os danos cobertos por qualquer outro tipo de seguro obrigatório.
10. os danos causados por risco ambiental ou por alterações do meio ambiente.

**Apólice de Responsabilidade Civil para a Atividade de
Intermediação de Crédito à Habitação**
Condições Gerais

11. os danos causados pela obtenção de benefício pessoal ou vantagens em consequência de acordos especiais ou promessas que excedam o âmbito da responsabilidade civil legal.
12. os atos ou omissões dolosos do segurado ou de pessoas por quem ele seja civilmente responsável.

Quanto é que nós pagaremos**Prestação do Segurador e Franquia**

A responsabilidade do **Segurador** é sempre limitada à importância máxima por Período do Seguro, que se encontra fixada no Limite de Indemnização indicado nas Condições Particulares da **apólice**, independentemente do número de **sinistros** ocorridos e do número de lesados envolvidos, correspondendo, pelo menos, ao capital mínimo obrigatório.

O **segurador** pagará ainda os **custos de defesa**. Contudo se o valor a indemnizar aos lesados for igual ou exceder o limite de indemnização, o **Segurador** não responderá pelos **custos de defesa**. Se for inferior, o **Segurador** responderá pela indemnização e pelos **custos de defesa** até ao valor do limite de indemnização. O **Segurado** obriga-se a reembolsar o **Segurador** pelos **custos de defesa** por este despendidos, desde que, juntamente com a indemnização atribuída, excedam o limite de indemnização fixado nas Condições Particulares se não for excedido o limite de indemnização após o pagamento aos lesados.

Ficará a cargo do **Segurado** a **franquia** aplicável indicada nas condições particulares. A **franquia** não é, porém, oponível aos lesados ou aos seus herdeiros, competindo ao **Segurador** responder integralmente pela indemnização devida, sem prejuízo do direito a ser reembolsado pelo **Segurado** do valor da **franquia** contratada.

Insuficiência de capital

No caso de coexistirem vários lesados pelo mesmo **sinistro** e o montante dos danos exceder o capital seguro, a responsabilidade do **Segurador** para cada um deles reduzir-se-á proporcionalmente em relação ao montante dos respetivos danos sofridos, até à concorrência desse capital.

O **Segurador** que, de boa fé e por desconhecimento da existência de outras pretensões, liquidou a um lesado uma indemnização de valor superior à que lhe competiria, nos termos do número anterior, apenas fica obrigado para com os outros lesados até à concorrência da parte restante do valor seguro.

Coexistência de contratos

O **Tomador do Seguro** fica obrigado a participar ao **Segurador**, logo que disso tome conhecimento, bem como aquando da participação de **sinistro**, a existência de outros seguros garantindo o mesmo risco.

Existindo, à data do **sinistro**, mais de um contrato de seguro garantindo o mesmo risco, a presente **apólice** funcionará nos termos previstos na lei.

Proteção de Dados

PROTEÇÃO DE DADOS. AVISO DE PRIVACIDADE

Como utiliza a Liberty Specialty Markets os seus dados pessoais

A Liberty Specialty Markets leva muito a sério a proteção dos seus dados pessoais e comprometeu-se a proteger a sua privacidade. Há várias companhias diferentes dentro do nosso grupo empresarial. A empresa concreta que é responsável dos seus dados pessoais será a entidade que tiver emitido a sua **apólice**, tal como se especifica na documentação que lhe fornecemos. Se tiver dúvidas em relação a quem é o responsável dos dados pessoais a que se refere o presente documento, pode contactar com o nosso Delegado de Proteção de Dados ("DPD") em qualquer momento por correio eletrónico em dataprotectionofficer@libertyglobalgroup.com ou por correio postal a Liberty Specialty Markets, 20 Fenchurch Street, Londres EC3M 3AW, UK.

Recolhemos os seus dados pessoais para a subscrição de seguros, realizar e gerir propostas, avaliações e contratos de seguro, proporcionando os nossos serviços de seguros, ocupando-nos de qualquer reclamação ou queixa que possa surgir, prevenindo e detetando fraudes e efetuando pagamentos em conformidade com as obrigações legais aplicáveis às entidades de seguros e resseguros. Os seus dados pessoais também se utilizarão para atividades empresariais e de gestão, como gestão e análise financeira. O tipo de dados pessoais que recopilamos dependerá da nossa relação consigo: por exemplo, como segurado, terceiro demandante ou testemunha de um incidente. Também recopilamos informação pessoal sobre os nossos provedores e sócios comerciais (como corretores de seguros) para fins de gestão comercial e desenvolvimento de relações.

Processamos os seus dados pessoais sobre a base jurídica de que é necessário executar e levar a cabo o contrato de seguro e todos os fins legítimos relacionados com a gestão desse contrato. Para atender adequadamente o contrato de seguro e cumprir as nossas obrigações legais e administrativas internas, podemos partilhar os seus dados pessoais com as companhias do nosso grupo e terceiros, como corretores de seguros, agências de referência de crédito, gestores de reclamações, resseguradores, peritos, advogados, consultores profissionais, os nossos reguladores ou agências de prevenção de fraudes, outras seguradoras e resseguradoras ou provedores de serviços de informática

Tem direito a aceder, retificar ou suprimir os seus dados. De igual modo, pode exercer o resto dos direitos garantidos pela regulamentação europeia e espanhola aplicável em matéria de proteção de dados pessoais. Para mais informação de como se utilizam os seus dados pessoais e os direitos que tem, por favor veja o aviso de privacidade disponível em www.libertyspecialtymarkets.com/privacy-cookies. Por favor contacte o nosso Delegado de Proteção de dados (DPD) em dataprotectionofficer@libertyglobalgroup.com ou utilize os anteriores meios proporcionados se quiser conseguir o aviso de privacidade em cópia física.

Disposições internas e externas para queixas e reclamações

Caso o **Tomador do Seguro** ou o **Segurado** tenham queixas/reclamações relacionadas com o presente contrato, poderão apresentá-las a

Innovarisk, Lda

Av. Duque de Loulé, 106 Duque de Loulé, 106 - 7º e 8º

1050-093 Lisboa

Correio eletrónico: reclamacoes@innovarisk.eu

A decisão sobre a sua reclamação será comunicada, por escrito, no prazo de 20 (vinte) dias úteis (ou 30 (trinta) dias úteis nos casos excecionais ou que revistam especial complexidade), contados a partir da data da receção da reclamação.

Em caso de ausência de resposta à queixa/reclamação no referido prazo ou quando, tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde da mesma, poderá este apresentar a queixa/reclamação junto do Provedor do Cliente do **Segurador**:

Joao Martins Costa
Rua José Falcão, 110
4050-315 Porto Portugal
[351] 220 122 100
joao.martins.costa@jpab.pt

O Provedor do Cliente aprecia as queixas/reclamações que lhe sejam apresentadas pelos reclamantes no prazo máximo de 30 dias contados a partir da data da respectiva receção, sendo este prazo de 45 dias nos casos que se revistam de especial complexidade.

Sem prejuízo das ações judiciais que possam ser intentadas, você pode ainda apresentar a reclamação junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, que apenas aprecia as reclamações que não estejam pendentes noutras instâncias e às quais não tenha sido dada resposta pelo **Segurador** no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.

Os detalhes de contato são:

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
Avenida da República, 76
1600-205 Lisboa
Portugal

Telefone: (+351) 21 790 31 00
Fax (+351) 21 793 85 68

Em caso de subscrição do contrato on-line, também pode fazer uma reclamação por meio da plataforma de resolução de disputas on-line (ODR) da UE. O site da plataforma ODR é www.ec.europa.eu/odr.

Os anteriores mecanismos de tratamento de reclamações não prejudicam o seu direito de iniciar uma ação judicial ou um procedimento alternativo de resolução de litígios, de acordo com os seus direitos legais ou contratuais.

Declaração do Tomador de Seguro

O **Tomador do Seguro** reconhece e aceita expressamente que recebeu a devida informação relativa à legislação aplicável ao contrato de seguro, às diferentes instâncias de Reclamação, ao Estado membro do domicílio do **Segurador** e à sua Autoridade de Controlo, assim como à denominação social, forma coletiva e ao domicílio social do **Segurador**, que se transcrevem nestas próprias Condições Particulares.

Além disso, e como acordo adicional às presentes Condições Particulares, o **Tomador do Seguro** reconhece expressamente que recebeu as Condições Particulares, Especiais (quando aplicáveis) e Gerais que fazem parte da **Apólice** de seguro e declara que leu, verificou e entendeu o conteúdo e abrangência de todas as cláusulas do presente contrato e, especialmente, aquelas que, devidamente destacadas em negrito, pudessem ser limitativas de direitos. E para que conste o seu conhecimento, declara a conformidade e a aceitação das mesmas, o **Tomador do Seguro** assina seguidamente.

