

# Documento de informação sobre produtos de seguro: Vida Completa



Companhia: MetLife Europe Insurance d.a.c. Sucursal em Portugal.

Produto: Vida Completa – Cobertura Lar

**Não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual completa facultada noutros documentos.**

Este Documento de Informação resume as principais Coberturas Lar do seu seguro; nas Condições Especiais encontrará toda a informação detalhada.

## Qual é o tipo de seguro?

Seguro do Ramo Vida com coberturas adicionais de Assistência que pretendem proteger o cliente em sua casa.



## Que riscos são segurados?

### Opção Base

- ✓ Envio de Técnico ao domicílio

### Opção Plus

- ✓ Envio de Técnico ao domicílio
- ✓ Serviços de Bricolage

### Opção Premium

- ✓ Envio de Técnico ao domicílio
- ✓ Serviços de Bricolage
- ✓ Serviço Informativo (sobre técnicos qualificados)

### Opção Premium +

- ✓ Envio de Técnico ao domicílio
- ✓ Serviços de Bricolage
- ✓ Serviço Informativo (sobre técnicos qualificados)
- ✓ Home Virtual Decor
- ✓ Happy Living – Organização do lar
- ✓ Serviços de Limpeza Doméstica
- ✓ Serviço de Concierge
- ✓ Explicações Online



## Que riscos não são segurados?

Apresentamos, em seguida, algumas das exclusões deste produto, sendo que poderá consultar, em detalhe, todas as exclusões nas Condições Gerais e Particulares:

- ✗ Sinistro causado dolosamente pelo Tomador de Seguro;
- ✗ Os sinistros causados por engenhos explosivos ou incendiários;
- ✗ Sinistros e danos não comprovados pelo Segurador
- ✗ Os sinistros que tenham ocorrido em data anterior à contratação da Apólice, ainda que as suas consequências se tenham prolongado ou manifestado após essa data, bem como os sinistros ocorridos fora do período de vigência ou cobertura da Apólice.



## Há alguma restrição da cobertura?

! Ter, à data de celebração do contrato, pelo menos 16 anos e no máximo 80 anos;

Cobertura	Valor máximo indemnizável (por anuidade)
Envio de Técnico ao Domicílio	Deslocação, 2 Horas de mão de obra, 300,00€ materiais
Serviços de Bricolage	1 Serviço, Máximo de 3 Horas
Explicações Online	6 Horas
Home Virtual Decor	Acesso Ilimitado
Happy Living – Organização do Lar	Acesso Ilimitado
Serviços de Limpeza Doméstica	Acesso Ilimitado
Serviço de Concierge	Acesso Ilimitado
Serviço Informativo (sobre Técnicos Qualificados)	Acesso Ilimitado



## Onde estou coberto?

✓ As coberturas são válidas em Portugal



## Quais são as minhas obrigações?

### Entre outras:

1. Cumprir com os requisitos de elegibilidade descritos nas Condições Gerais e Especiais da Apólice (por exemplo: ser residente em Portugal);
2. Pagar o prémio com a periodicidade acordada;
3. Comunicar prontamente à Seguradora qualquer alteração do seu domicílio;
4. O Tomador do Seguro, ou a Pessoa Segura, deve informar a Seguradora da existência ou da contratação de outros seguros relativos ao mesmo risco



## Quando e como devo pagar?

O pagamento é efetuado com a periodicidade definida nas Condições Particulares e poderá ser realizado por cobrança, através de débito direto em conta ou outro meio de pagamento acordado com a Seguradora.



## Quando começa e acaba a cobertura?

O contrato terá início na data convencionada nas Condições Particulares da Apólice e termina no final da anuidade em que a pessoa Segura complete 85 anos de idade



## Como posso rescindir o contrato?

O contrato pode ser resolvido, por ambas as partes, havendo justa causa, com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data de cessação pretendida. Também pode ser resolvido sem invocar justa causa nos 30 dias subsequentes à data de receção da apólice, mediante comunicação prévia ao Segurador..

# Condições Especiais de Lar

## Opção Premium+

### Artigo 1. Definições

Para efeitos do disposto nas presentes Condições Especiais, e salvo indicação expressa em sentido contrário, entende-se por:

- a) **Domicílio:** Aquele em que a Pessoa Segura tem fixada a sua residência habitual, entendendo-se como tal, o local onde a Pessoa Segura reside habitualmente, com estabilidade e continuidade e onde tem instalada e organizada a sua economia doméstica. Para efeitos da presente Apólice, a Pessoa Segura deve ter o seu Domicílio fixado em Portugal;
- b) **Limites de Capital:** são os valores máximos definidos nestas Condições Especiais ou em tabela de capitais anexa, aplicáveis aos Sinistros cobertos pela Apólice.
- c) **Segurador:** Para os efeitos destas Condições Especiais, o Segurador é MetLife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal, com sede na Av. da Liberdade, 36, 4º, 1269 – 047 Lisboa, entidade legalmente autorizada a exercer a atividade seguradora e que celebra com o Tomador do Seguro, o contrato de seguro.

### Artigo 2. Objeto

Pela presente Condição Especial o Segurador garante ao Segurado, durante a vigência da Apólice, as prestações de assistência previstas nestas Condições Especiais.

### Artigo 3. Âmbito Territorial

**Para efeitos destas Condições Especiais, as coberturas do presente contrato são válidas em Portugal.**

### Artigo 4. Exclusões

**Ao abrigo da presente Condição Especial ficarão sempre excluídos:**

- a) **Os sinistros que tenham ocorrido em data anterior à contratação da Apólice, ainda que as suas consequências se tenham prolongado ou manifestado após essa data;**
- b) **Os sinistros ocorridos fora do período de vigência ou cobertura da Apólice;**
- c) **Os sinistros e suas consequências, causados por ações ou omissões criminosas, dolosas ou com negligência grosseira da Pessoa Segura;**
- d) **Os sinistros e suas consequências causados por suicídio ou tentativa de suicídio, e lesão contra si próprio praticada pela Pessoa Segura;**
- e) **Os sinistros com origem em causas já existentes aquando do início da Apólice;**
- f) **Ações ou omissões praticados pela Pessoa Segura, quando acuse o consumo de produtos tóxicos, estupefacientes ou outras drogas fora de prescrição médica, bem como quando lhe for detetado um grau de alcoolemia no sangue superior a 0,5 gramas por litro ou, ainda, quando este se tenha recusado a submeter-se aos testes de alcoolemia ou deteção de estupefacientes;**
- g) **Sinistros ocorridos quando o veículo se encontre a ser conduzido por pessoa sem habilitação legal para o efeito ou com a habilitação legal suspensa;**
- h) **Os sinistros causados por cataclismos da natureza, tais como, tremores de**



Exploremos a vida juntos

terra, erupções vulcânicas, inundações, maremotos, e quaisquer outros fenómenos análogos e ainda ação de queda de raio;

- i) **Os sinistros derivados de acontecimentos de guerra, declarada ou não, hostilidade entre países, sabotagem, rebelião, revolução, atos de terrorismo, tumultos, insurreição, distúrbios laborais, greves, lockouts, atos de vandalismo, execução de lei marcial e usurpação de poder civil ou militar e demais perturbações da ordem pública e fenómenos análogos;**
- j) **Os sinistros causados por engenhos explosivos ou incendiários;**
- k) **As epidemias, pandemias e situações de doença infectocontagiosa com perigo para a saúde pública, no respeito de orientações emanadas pela OMS;**
- l) **Os sinistros derivados, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas e radioatividade;**
- m) **Sinistros e danos não comprovados pelo Segurador;**
- n) **O Segurador não será responsável por garantir qualquer cobertura, efetuar qualquer pagamento de sinistro ou prestar qualquer outro benefício objeto do presente contrato de seguro na medida em que a garantia dessa cobertura, esse pagamento, a regularização desse sinistro ou a prestação desse benefício exponham o Segurador a qualquer sanção, proibição ou restrição impostas por resolução das Nações Unidas ou impostas por Sanções, Leis ou Regulamentos comerciais ou económicos da União Europeia, Reino Unido ou Estados Unidos da América.**

## **Artigo 5. Procedimentos em Caso de Sinistro**

1. Em caso de Sinistro, é condição indispensável para o funcionamento das garantias deste contrato que o Tomador do Seguro ou a Pessoa Segura:
  - a) Contactem imediatamente o Segurador, através do número de telefone 21 383 55 72 (custo de chamada de rede fixa nacional), caracterizando a ocorrência e fornecendo todas as informações necessárias para a execução da garantia em causa, explicitando as circunstâncias do Sinistro, as eventuais causas e respetivas consequências;
  - b) Sigam as instruções do Segurador e tomem as medidas necessárias e possíveis para impedir o agravamento das consequências do Sinistro;
  - c) Obtenham o acordo do Segurador antes de assumirem qualquer custo ou despesa;
  - d) Satisfaçam, em qualquer altura, os pedidos de informação e documentação formulados pelo Serviço de Assistência/Segurador, remetendo-lhe prontamente todos os elementos necessários ao andamento do processo;
  - e) Recolham e facultem ao Segurador os elementos relevantes para a efetivação da responsabilidade de terceiros, quando for o caso.
2. **O incumprimento dos deveres fixados nos números anteriores, dará lugar à redução da prestação do Segurador atendendo ao dano que o incumprimento dos deveres fixados no presente artigo lhe cause.**
3. **O incumprimento ou cumprimento defeituoso dos deveres enunciados no presente artigo com dolo e que tenham determinado um dano ou prejuízo ao Segurador, dará lugar à perda de cobertura.**

**4. Impende sobre a Pessoa Segura o ónus da prova da veracidade do Sinistro participado, podendo a Seguradora exigir-lhe todos os meios de prova adequados e que estejam ao seu alcance.**

#### **Artigo 6. Impossibilidade Material**

- 1. Não ficam garantidos por esta Apólice os custos ou o reembolso de despesas incorridos pela Pessoa Segura, com prestações de assistência que não tenham sido previamente solicitadas ao Segurador, ou que tenham sido executadas sem o seu acordo prévio, salvo em casos de força maior ou impossibilidade material demonstrada.**
- 2. Se não for possível ao Segurador organizar as prestações devidas no âmbito territorial definido, o Segurador reembolsará a Pessoa Segura das despesas que esta tenha efetuado, dentro dos limites definidos por esta Apólice e das garantias que forem aplicáveis.**
- 3. O processamento de qualquer reembolso pelo Segurador está condicionado à apresentação pela Pessoa Segura da documentação original comprovativa das despesas efetuadas.**

#### **Artigo 7. Salvamento e Perda de Cobertura**

- 1. Em caso de Sinistro, o Tomador do Seguro ou Pessoa Segura devem empregar os meios ao seu alcance para prevenir ou limitar os danos.**
- 2. O incumprimento do dever fixado no número anterior, dará lugar à redução da prestação do Segurador atendendo ao dano que o incumprimento do dever fixado no presente artigo lhe cause.**

**3. O Tomador do Seguro ou Pessoa Segura perdem direito às prestações do presente contrato se:**

- a) Agravarem, voluntária ou intencionalmente, as consequências do sinistro;**
- b) Usarem de fraude, simulação ou quaisquer outros meios dolosos, bem como de documentos falsos para justificarem a participação do Sinistro.**

#### **Artigo 8. Caducidade**

- 1. Sem prejuízo do disposto no número anterior, em relação a cada Pessoa Segura, as coberturas do presente contrato cessam os seus efeitos por caducidade nos seguintes casos:**
  - a) Alteração do Domicílio da Pessoa Segura para fora de Portugal;**
  - b) A Pessoa Segura inicie o trabalho regular no estrangeiro;**
  - c) Ausência de Portugal da Pessoa Segura superior a 60 dias consecutivos.**

#### **Artigo 9. Pluralidade de Seguros**

- 1. O Tomador do Seguro ou a Pessoa Segura deverá informar o Segurador da existência ou superveniência de qualquer outro contrato de seguro cobrindo riscos idênticos aos do presente contrato, logo que tome conhecimento da sua verificação, bem como aquando da participação do sinistro.**
- 2. A omissão fraudulenta do dever de informação referido no número anterior exonera o Segurador das respetivas prestações.**
- 3. As prestações e indemnizações previstas na Apólice são pagas em excesso e complementarmente a outros seguros anteriormente contratados, indemnizações e**

reembolsos dos organizadores da viagem, participações da Segurança Social ou de qualquer outra instituição de previdência de que a Pessoa Segura seja beneficiária.

4. A Pessoa Segura obriga-se a promover todas as diligências necessárias à obtenção das prestações e das participações referidas no número anterior e a devolvê-las ao Segurador no caso e na medida em que este as houver pago ou adiantado.
5. Os Limites de Capital previstos na presente Apólice não cumulam com os capitais seguros de outras Apólices eventualmente contratadas pelo Tomador do Seguro junto do Segurador, para as mesmas coberturas.

## Artigo 10. Garantias

Em consequência de um Sinistro, e até aos Limites de Capital fixados na Apólices, o Segurador prestará à Pessoa Segura, as seguintes garantias:

### 1. Envio de Técnico

Mediante solicitação da Pessoa Segura, o Segurador garante, até aos Limites de Capital fixados na Apólice, o envio ao Domicílio de profissionais qualificados para a contenção e reparação do tipo de dano em causa.

Funcionamento da garantia de Envio de profissionais ao Domicílio:

**Serviços 24 horas:** canalizadores, técnicos de desentupimentos, eletricitas e serralheiros.

**Serviços diurnos:** pedreiros, carpinteiros, pintores, estucadores, alcatifadores, técnicos de estores, técnicos de TV, técnicos de eletrodomésticos e técnicos de alarmes.

**A Pessoa Segura, em caso de urgência, pode solicitar a intervenção do**

**Segurador durante as 24 horas do dia, incluindo fins de semana e feriados. Para os casos não considerados de urgência, sugere-se que a solicitação do serviço se efetue de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00 horas.**

**O custo mínimo suportado pela Pessoa Segura será sempre o correspondente a uma hora de mão-de-obra, podendo a partir daí ocorrer um fracionamento em períodos de 30 (trinta) minutos.**

**O Segurador não é responsável pelos atrasos ou incumprimentos que sejam devidos a causas de força maior ou a condicionantes de natureza administrativa ou política.**

**O Segurador reserva o direito de comprovar as consequências de um sinistro, sempre que achar necessário, através do envio de um técnico ao local.**

### 2. Serviços de Bricolage

Mediante solicitação da Pessoa Segura, o Segurador organizará e suportará, até aos Limites de Capital fixados na Apólice, o envio ao Domicílio de profissionais qualificados para efetuar pequenos serviços de bricolage.

**A presente garantia deverá ser solicitada com antecedência mínima de 24 horas, de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00 horas.**

### 3. Explicações Online

Mediante solicitação da Pessoa Segura, o Segurador organizará e suportará até aos Limites de Capital fixados na Apólice, uma sessão de explicação online com profissionais qualificados com formação pedagógica e direcionado às necessidades do seu Descendente, em qualquer uma das disciplinas do curriculum escolar do Ensino Básico, Secundário e Superior.

**A presente garantia poderá ser solicitada, mediante agendamento,**

entre as 09:00 e as 19:00, em dias úteis e terá duração aproximada de 60m.

#### 4. Home Virtual Decor

Mediante solicitação da Pessoa Segura o Segurador organizará uma sessão com profissionais qualificados para projetos de decoração online de uma divisão do Domicílio da Pessoa Segura (sala, quarto, outros...).

A totalidade do serviço ficará a cargo da Pessoa Segura.

#### 5. Happy Living – Organização do lar

Mediante solicitação da Pessoa Segura o Segurador organizará duas sessões com profissionais qualificados na área da organização do lar.

A presente garantia prevê:

- 1ª Sessão presencial ou virtual de 90 minutos;
- 1 Sessão Prática online (3horas) composta por:
  - 30 minutos online para definição das tarefas de casa a concretizar;
  - 2 horas de trabalho prático para realização da tarefa de organização;
  - 30 minutos live finais para fecho da sessão, e traçar novos objetivos.

A totalidade do serviço ficará a cargo da Pessoa Segura.

#### 6. Serviços de Limpeza Doméstica

No caso de Sinistro que impossibilite a Pessoa Segura de efetuar as lidas domésticas e não havendo ninguém no Domicílio que a possa ajudar, o Segurador organizará o envio de profissionais qualificados para efetuar serviços domésticos, nomeadamente de limpeza doméstica, engomadoria, substituição de roupa de cama e confeção de alimentos.

A totalidade do serviço ficará a cargo da Pessoa Segura.

#### 7. Serviço de Concierge

Mediante solicitação da Pessoa Segura, o Segurador organizará os seguintes serviços:

- Entrega de Mercearias;
- Envio de flores;
- Entrega e recolha de documentos.

A presente garantia poderá ser solicitada em dias úteis das 09:00 às 19:00 e estará limitada a uma distância máxima de 20 Km (ida e volta).

A presente garantia somente prevê a recolha e entrega dos bens adquiridos.

#### 8. Serviço Informativo

Mediante solicitação da Pessoa Segura, o Segurador prestará informações sobre profissionais qualificados para reparação do tipo de dano em causa.

### Artigo 11. Limites de Capital

Limites aplicáveis, por Sinistro / Pessoa Segura / Anuidade, às diversas garantias:

#### Envio de Técnico

*Valor máximo indemnizável:  
Deslocação + 2 horas de mão de obra  
€ 300 materiais / Anuidade*

#### Serviços de Bricolage

*Valor máximo indemnizável:  
1 Serviço / Anuidade  
Máximo de 3 horas*

#### Explicações Online

*Valor máximo indemnizável:  
6 horas / Anuidade*

#### Home Virtual Decor

*Acesso ao Serviço: Ilimitado*

#### Happy Living – Organização do lar

*Acesso ao Serviço: Ilimitado*

#### Serviços de Limpeza Doméstica

*Acesso ao Serviço: Ilimitado*

**Serviço de Concierge**  
**Acesso ao Serviço: Ilimitado**

**Serviço Informativo**  
**Acesso ao Serviço: Ilimitado**