

## Informações sobre a Distribuição de Seguros

### 1. Informação geral sobre a Entidade Seguradora e o Contrato

#### Entidade Seguradora:

Generali Seguros y Reaseguros, S.A.U. com sede no Paseo de las Doce Estrellas, 4 – 28042 Madrid, em Espanha, atuando através da sua Sucursal em Portugal, localizada na Av. D. João II, n.º 11, 8.º, 1998-036, em Lisboa, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número único de matrícula e de Pessoa Coletiva 980 630 495 e na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob o número 1205, que pode ser verificado em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt).

A entidade seguradora, no exercício da sua atividade, está sujeita a um regime de autorização prévia e necessária da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, encontrando-se igualmente sujeita aos seus poderes de supervisão.

#### Legislação aplicável:

A legislação aplicável ao contrato é a portuguesa, nomeadamente o regime jurídico do contrato de seguro, o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros e o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora.

#### Reclamações e procedimento aplicável:

A Generali Seguros y Reaseguros, S.A. - Sucursal em Portugal (doravante também designada por "Generali Tranquilidade") dispõe de uma área de Comunicação ao Cliente, que exerce a função de Gestão de Reclamações, e de um Provedor do Cliente para receber as queixas e reclamações decorrentes da atuação da própria entidade, dos seus distribuidores de seguros ou colaboradores, conforme o procedimento previsto na legislação em vigor e no Regulamento do Serviço de Provedoria do Cliente, à disposição do interessado no seu website [www.generalion.pt](http://www.generalion.pt).

O Tomador do Seguro, o Segurado e os Beneficiários podem, caso o pretendam, solicitar a intervenção da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, para questões relativas ao contrato de seguro, sem prejuízo do direito de recurso a tribunal.

Para apresentar qualquer reclamação relativa ao seu contrato, poderão:

- Enviar comunicação para Generali Seguros y Reaseguros, S.A. - Sucursal em Portugal - Av. D. João II, N.º 11 - 8.º 1998-036 Lisboa;
- Enviar comunicação para Generali Seguros y Reaseguros, S.A. - Sucursal em Portugal - Gestão de Reclamações, cujo endereço é Av. D. João II, N.º 11 - 8.º 1998-036 Lisboa;
- Enviar e-mail para: [reclamacoes@generalion.pt](mailto:reclamacoes@generalion.pt).

Nos litígios surgidos ao abrigo deste contrato pode haver recurso à arbitragem, a efetuar nos termos da lei.

#### Provedor do Cliente:

Só poderão ser dirigidas ao Provedor do Cliente as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelo serviço de Gestão de Reclamações da Generali Seguros y Reaseguros, S.A. - Sucursal em Portugal

## Informações sobre a Distribuição de Seguros

internamente designado por (Comunicação ao Cliente), às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias úteis ou, nos casos que revistam especial complexidade, de 30 dias úteis ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma, ou seja, o reclamante tem de reclamar primeiro à Generali Seguros y Reaseguros, S.A. - Sucursal em Portugal.

O Provedor do Cliente apreciará as reclamações que lhe sejam dirigidas através da seguinte via: Nome do Provedor do Cliente: Manuel Ferreira Fernandes; E-mail: [provedor.cliente@generalion.pt](mailto:provedor.cliente@generalion.pt).

A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias úteis; ou, nos casos que revistam especial complexidade, no prazo de 45 dias úteis. Para efetuar a reclamação poderá utilizar o formulário disponível no website da Generali Seguros y Reaseguros, S.A. - Sucursal em Portugal em [www.generalion.pt](http://www.generalion.pt) e em [www.genesis.pt](http://www.genesis.pt).

### Entidades de Resolução Alternativa de Litígios:

A Generali Seguros y Reaseguros, S.A. - Sucursal em Portugal é aderente do CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, com os seguintes contactos:

Morada da Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 11 - 9.º Esq. - 1050-115 Lisboa;

Telefone: (+351) 213 827 700 - Fax: (+351) 213 827 708;

Email: [geral@cimpas.pt](mailto:geral@cimpas.pt) – site: [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt);

Horário de funcionamento: das 9h30m às 17h30m (aberto durante a hora do almoço).

Em caso de litígio, o Tomador do Seguro e/ou o Segurado pode recorrer a esta Entidade de Resolução Alternativa de Litígios.

Sem prejuízo da possibilidade de recurso às Entidades de Resolução Alternativa de Litígios, sempre que esteja em causa uma situação de contratação realizada exclusivamente on-line (via Internet), os litígios de consumo daí decorrentes podem ser resolvidos através da Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha, disponível em: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PT>.

### Situação Financeira e Solvência do Segurador:

O relatório anual está disponível ao público em [www.generalion.pt](http://www.generalion.pt).

### Contratação à Distância:

Caso a contratação tenha sido à distância, disponibiliza-se adicionalmente a seguinte informação:

Considera-se um “contrato à distância” qualquer contrato cuja formação e conclusão sejam efetuadas exclusivamente através de meios de comunicação à distância, que se integrem num sistema de venda ou prestação de serviços organizados, com esse objetivo, pelo prestador.

Legislação aplicável: Regime jurídico aplicável aos contratos à distância relativos a serviços financeiros celebrados com consumidores.

## Informações sobre a Distribuição de Seguros

O Tomador do Seguro tem o direito de resolver livremente o contrato de seguro celebrado à distância, sem necessidade de indicação de motivo e sem que, pelo exercício desse direito, lhe possa ser imputada qualquer penalização. Com o exercício do direito de livre resolução, o Segurador devolve ao Tomador do Seguro todos os valores que dele haja recebido, com exceção das situações em que, a pedido do Tomador do Seguro, tenha ocorrido o início da execução do contrato antes do termo do prazo de livre resolução. O prazo de exercício do direito de livre resolução é de 14 dias contados a partir da data da receção da apólice.

Para exercer o direito de resolver livremente o contrato, o Tomador do Seguro deverá comunicar a sua intenção ao Segurador por escrito para a morada: Generali Seguros y Reaseguros, S.A. - Sucursal em Portugal - Av. D. João II, N.º 11 - 8.º 1998-036 Lisboa ou para o endereço de e-mail: geral@generalion.pt.

O não exercício deste direito tem como consequência a consolidação definitiva do contrato de seguro celebrado, que apenas passa a poder ser terminado nos termos gerais da lei do contrato de seguro.

O contrato de seguro cessa nos termos gerais legalmente previstos, nomeadamente por revogação, denúncia e resolução.

Língua: A informação pré-contratual e as condições contratuais são apresentadas em português, prevalecendo sobre as eventuais versões redigidas noutro idioma.

Finalidade comercial: A informação prestada neste documento tem uma finalidade comercial e pretende dar resposta ao interesse manifestado na contratação do presente seguro.

## 2. Informação sobre o Distribuidor

### GENERALI TRANQUILIDADE

**Distribuidor:** A entidade seguradora Generali Seguros y Reaseguros, S.A. - Sucursal em Portugal

A Generali Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal é o Segurador dos produtos comercializados sob a marca Génesis.

**Remuneração pela venda do seguro:** Os colaboradores da Generali Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal que intervenham na venda do seguro, são remunerados pela mesma, por via do seu salário.

### Informação objetiva sobre o produto:

O distribuidor de seguros disponibiliza ao potencial Cliente ou Cliente, informação objetiva sobre o produto, de modo a permitir-lhe tomar uma decisão informada. Para o efeito, considera-se que o distribuidor de seguros não presta aconselhamento e não disponibiliza uma recomendação personalizada relativa ao seguro.

Não obstante, na simulação foram tidas em consideração as necessidades e exigências do potencial Cliente ou Cliente, de acordo com a informação previamente facultada pelo próprio.

Assim e com base na informação prévia que foi fornecida pelo potencial Cliente ou Cliente, consideramos que este produto dá cobertura às suas exigências e necessidades, uma vez que o mesmo se destina a

## Informações sobre a Distribuição de Seguros

peessoas que sejam proprietárias, usufrutuárias, adquirentes com reserva de propriedade ou locatários em regime de locação financeira de um veículo motorizado, bem como dos seus legítimos detentores e condutores e que pretendam contratar o respetivo seguro obrigatório de responsabilidade civil, para estarem garantidas, nos limites e condições legal e contratualmente estabelecidos, bem como para beneficiar das coberturas opcionais que, na qualidade de Tomador do Seguro, escolha contratar.

Qualquer alteração desta informação pode ser suscetível de alterar as condições da simulação apresentada, incluindo o valor do prémio.

A simulação tem carácter meramente informativo, não vinculando a Generali Seguros y Reaseguros, S.A. - Sucursal em Portugal.

A simulação é válida até à data indicada na mesma, no campo “Validade da Simulação”.