

SEGURO GARANTIA ESTENDIDA – VEÍCULOS AUTOMOTORES

Condições Gerais

Versão 2.2

CNPJ 61.074.175/0001-38

Processo SUSEP nº 15414.005042/2005-65

ÍNDICE

Cláusula 1 – OBJETIVO DO SEGURO	5
Cláusula 2 - DEFINIÇÕES	5
Cláusula 3 – RISCOS COBERTOS.....	7
Cláusula 4 – EXCLUSÕES GERAIS.....	8
Cláusula 5 – VIGÊNCIA DO SEGURO.....	10
Cláusula 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO.....	10
Cláusula 7 – RENOVAÇÃO.....	12
Cláusula 8 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO	12
Cláusula 9 – OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE	13
Cláusula 10 – PAGAMENTO DO PRÊMIO	15
Cláusula 11 – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO	17
Cláusula 12 – PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA.....	18
Cláusula 13 – DOCUMENTOS EM CASO DE SINISTRO	18
Cláusula 14 – COMPROVAÇÃO DO SINISTRO.....	18
Cláusula 15 – PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO.....	19
Cláusula 16 – RECUSA DE SINISTRO	20
Cláusula 17 – CONCORRÊNCIA DE APÓLICES	20
Cláusula 18 – SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS.....	21
Cláusula 19 – CANCELAMENTO / RESCISÃO DO SEGURO	22
Cláusula 20 – PERDA DE DIREITOS	23
Cláusula 21 – ÂMBITO TERRITORIAL	24
Cláusula 22 – PRESCRIÇÃO.....	24
Cláusula 23 – FORO	24
Cláusula 24 – ATUALIZAÇÃO DE VALORES	24
Cláusula 25 – GARANTIA ESTENDIDA – EXTENSÃO DE GARANTIA – ORIGINAL	26

Cláusula 26 – GARANTIA ESTENDIDA – EXTENSÃO DE GARANTIA – ORIGINAL AMPLIADA	26
Cláusula 27 – GARANTIA ESTENDIDA – EXTENSÃO DE GARANTIA – DIFERENCIADA	26
OUVIDOR E DEFENSOR DO SEGURADO	28

SEGURO GARANTIA ESTENDIDA - VEÍCULOS AUTOMOTORES - Versão 2.2

CONDIÇÕES GERAIS

PARA OS CASOS NÃO PREVISTOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SERÃO APLICADAS AS LEIS QUE REGULAMENTAM OS SEGUROS NO BRASIL.

O REGISTRO DESTES PLANOS NA SUSEP NÃO IMPLICA, POR PARTE DA AUTARQUIA, INCENTIVO OU RECOMENDAÇÃO A SUA COMERCIALIZAÇÃO.

O SEGURADO PODERÁ CONSULTAR A SITUAÇÃO CADASTRAL DE SEU CORRETOR DE SEGUROS, NO SITE WWW.SUSEP.GOV.BR, POR MEIO DO NÚMERO DE SEU REGISTRO NA SUSEP, NOME COMPLETO, CNPJ OU CPF.

A ACEITAÇÃO DO SEGURO ESTARÁ SUJEITA À ANÁLISE DO RISCO.

Cláusula 1 – OBJETIVO DO SEGURO

O presente contrato de seguro tem por objetivo garantir ao Segurado, após o término de garantia do fabricante e até o Limite Máximo de Indenização contratado e especificado na Apólice/Certificado de Seguro, em conformidade com as cláusulas estabelecidas nestas Condições Gerais, a extensão da garantia do bem segurado, contra defeitos de mão de obra e materiais, discriminado na Apólice/Certificado de Seguro.

Cláusula 2 - DEFINIÇÕES

APÓLICE

Instrumento do contrato de seguro pelo qual o Segurado repassa à Seguradora a responsabilidade sobre os riscos, estabelecidos na mesma, que possam advir. A Apólice contém as cláusulas e Condições Gerais, Especiais e Particulares dos contratos, as Coberturas Especiais e respectivos anexos.

AVARIA

Danos existentes antes da contratação do seguro e/ou danos não decorrentes do sinistro.

AVISO DE SINISTRO

Meio pelo qual o Segurado ou seu representante legal, comunica à Seguradora a ocorrência do evento coberto e cujas características estão ligadas à circunstâncias previstas nestas Condições Gerais.

CERTIFICADO DE SEGURO

Documento expedido pela Seguradora, que tem por objetivo especificar as condições de ingresso no seguro, provando sua existência para cada Segurado e que contém os dados dos bens segurados, das coberturas, limites máximos de indenização, franquias, vigência e todos os dados que identificam o risco.

BEM SEGURADO

O bem descrito no Certificado de Seguro e/ou comprovado por meio de Nota Fiscal de Compra, Cupom Fiscal ou Cupom Não Fiscal, e com o devido comprovante de pagamento do prêmio de seguro.

EMOLUMENTOS

Conjunto de despesas adicionais que a Seguradora cobra do Segurado, tais como o custo de Apólice e encargos financeiros.

ESTIPULANTE

Pessoa jurídica que contrata Apólice coletiva de seguro, ficando investida dos poderes de representação dos Segurados perante a Seguradora.

GARANTIA ORIGINAL DO FABRICANTE

Período no qual o veículo/bem segurado se encontra garantido pelo fabricante por defeitos de fabricação ou erro de projeto, conforme definido no Manual de Instruções e livreto de Manutenção e Garantia.

INDENIZAÇÃO

Contraprestação da Seguradora ao Segurado que, com a efetivação do risco (ocorrência de evento previsto no contrato), venha a sofrer prejuízos de natureza econômica, fazendo jus ao valor pactuado.

LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO

Valor máximo de indenização contratado para cada cobertura ou garantia, fixado na Apólice/Certificado de Seguro, representando o máximo que a Seguradora irá suportar num risco ou contrato.

PANE

Desarranjo mecânico ou elétrico repentino e espontâneo causador de danos aos componentes do veículo/bem segurado, estando este em condições normais de utilização, manutenção e originalidade conforme recomendações da respectiva montadora.

PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA

Representa a participação do Segurado em todo e qualquer evento amparado pela Apólice/Certificado de Seguro.

PRÊMIO

Importância paga pelo Segurado à Seguradora, em troca da transferência dos riscos a que ele está exposto e que consta na Apólice/Certificado de Seguro.

PROPOSTA DE SEGURO

Documento que deve ser preenchido pelo Segurado, seu representante legal ou por corretor de seguros habilitado propondo as condições de contratação do seguro. A proposta é a base do contrato de seguros, fazendo parte integrante deste.

RISCO

Possibilidade de um acontecimento acidental e inesperado, causador de dano material, gerando um prejuízo ou uma necessidade econômica. As características que definem risco são: incerto e aleatório, possível, concreto, lícito e fortuito.

SALVADO

São os objetos resgatados de um sinistro e que ainda possuem valor econômico. Assim são considerados tanto os bens segurados que tenham ficado em perfeito estado como os parcialmente danificados pelos efeitos do sinistro.

SEGURADO

Pessoa física ou jurídica que contrata o seguro e/ou está exposta aos riscos previstos nas coberturas indicadas na Apólice/Certificado de Seguro e definidos nestas Condições Gerais.

SEGURADORA

É a entidade emissora da Apólice/Certificado de Seguro que, mediante a cobrança do prêmio, assume a cobertura contratada pelo Segurado de acordo com as Condições Gerais do seguro.

SINISTRO

Ocorrência do acontecimento gerador de prejuízo previsto nestas Condições Gerais, cujas conseqüências economicamente danosas estejam cobertas pelo seguro.

VEÍCULO SEGURADO

É o veículo, novo ou usado, adquirido durante a vigência da Garantia Original do Fabricante, conforme descrito na Apólice/Certificado de Seguro, obedecido os termos constantes nestas Condições Gerais.

VIGÊNCIA

Prazo entre o início e o término do seguro.

Cláusula 3 – RISCOS COBERTOS

1. A Seguradora garantirá, até o Limite Máximo de Indenização indicado na Apólice/Certificado de Seguro, podendo este ser o valor do componente especificado na Nota Fiscal de Compra, o serviço de reparo (mão-de-obra e peças) e/ou substituição do componente segurado, na modalidade de garantia estendida contratada, pela ocorrência dos eventos previstos e cobertos por este seguro.
2. O Segurado poderá optar pela contratação de uma das modalidades de garantia estendida a seguir:
 - Garantia Estendida – Extensão de Garantia – Original
 - Garantia Estendida – Extensão de Garantia – Original Ampliada
 - Garantia Estendida – Extensão de Garantia - Diferenciada

Cláusula 4 – EXCLUSÕES GERAIS

1. Não estarão cobertos por este seguro os veículos/bens segurados usados para fins comerciais (com ou sem placa vermelha); veículos/bens segurados que operem em regime de sobrecarga; veículos/bens segurados destinados à locação ou outra finalidade lucrativa, tais como, mas não limitados a: Táxi, Lotação, Auto-Escola, Transporte Escolar, de Aluguel, de entrega ou meio de condução comercial (motoboy); veículos/bens segurados utilizados para serviços públicos, tais como, mas não limitados a: Ambulância, Polícia, Corpo de Bombeiros, fins militares, Resgates e Vigilância; e veículos/bens segurados que tiveram suas características originais alteradas.
2. Estão expressamente excluídos do presente contrato de seguro, os danos ou perdas causados ou decorrentes direta ou indiretamente de:
 - a) operações periódicas de caráter preventivo, definidas no Manual de Instruções e livreto de Manutenção e Garantia, incluindo os controles específicos e as perfurações na carroçaria devido a corrosões e ferrugem;
 - b) sinistros ocorridos ao veículo/bem segurado que foram submetidos a funcionamento acima da capacidade recomendada ou usados para fins não recomendados;
 - c) componentes do veículo/bem segurado que possuam garantia de seus respectivos fabricantes, tais como pneus, componentes elétricos e componentes de injeção de combustíveis;
 - d) sinistros ocorridos ao veículo/bem segurado que foram reparados e/ou alterados de maneira não autorizada pelo fabricante;
 - e) sinistros ocorridos durante o período da garantia original do fabricante e/ou qualquer outra que beneficie o veículo/bem segurado e que esteja em vigor, tendo em vista que este seguro se inicia somente após o término da Garantia Original do Fabricante;
 - f) defeito de série e/ou projeto, assim como se existir aviso do fabricante (“Recall”), boletins técnicos ou programas de serviço, sobre qualquer falha ou defeito;
 - g) sinistros por falta de manutenção do veículo/bem segurado, ou manutenção feita em desconformidade com o Manual de Instruções e livreto de Manutenção e Garantia, além do uso de implementos, peças, lubrificantes e/ou óleos não indicados pelo fabricante;
 - h) peças que foram substituídas em uma reparação sem que exista falha ou ruptura das mesmas, a menos que referida substituição corresponda

- a uma técnica de procedimento mecânico usual e correto;
- i) sinistros em que o odômetro (marcador de quilometragem) tenha sido alterado, desconectado ou substituído, sem a autorização da Seguradora, ou na impossibilidade da determinação da correta quilometragem percorrida do veículo/bem segurado;
- j) sinistros ou danos que ocorram em consequência de qualquer tipo de acidente, colisão, roubo, tentativa de roubo, atos de vandalismo, incêndio e explosão, uso indevido, abuso, negligência e fraude;
- k) vazamento de óleo, redução gradual ou falta de compressão do motor e aumento gradual do consumo de óleo;
- l) sinistros em peças ou componentes não expressamente relacionados em itens cobertos, mesmo se por consequência de um sinistro em peça ou componente coberto, assim como sinistros em peças ou componentes cobertos que provenham da falha/dano de peça ou componente não coberto;
- m) qualquer dano material ou pessoal, prejuízo de qualquer natureza, indenização por paralisação ou perda de receita/econômica, despesas com equipamentos alugados, despesas com estacionamento ou garagem, ou qualquer outra responsabilidade, que resulte, direta ou indiretamente, de um sinistro coberto;
- n) serviços para correção de desapertos, desajustes, regulagem e desgaste gradual como: disco de freio, embreagem, barras de corte, facas, pinos, junções lubrificadas (pinos e buchas) e/ou quaisquer peças que se desgaste devido contato com o solo, como por exemplo: óleos, lubrificantes, filtros, escapamentos e peças associadas, bicos injetores, ajustadores, correias, lentes, lâmpadas e/ou fusíveis, próprios da idade e quilometragem do veículo/bem segurado;
- o) sinistros em consequência do prosseguimento da circulação do veículo/bem segurado quando os indicadores de anomalia assinalem falhas no funcionamento dos sistemas;
- p) sinistros decorrentes de defeitos existentes antes do início de vigência de Cobertura do Seguro;
- q) o veículo/bem segurado que estiver participando de qualquer tipo de competição, aposta ou provas, seja de caráter profissional ou amador;
- r) atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo Segurado, pelos sócios controladores da empresa segurada, seus dirigentes e administradores legais, pelos beneficiários ou pelos representantes legais de cada uma dessas partes;

- s) atos praticados por ação ou omissão do Segurado, causados por má-fé;
- t) atos de terrorismo, guerra, rebelião, revoltas populares, sabotagem, insurreição, revolução, treinamento militar e operações bélicas, atos de hostilidade ou de autoridades, tais como confisco, nacionalização, destruição ou requisição, e quaisquer perturbações da ordem pública;
- u) sinistros ou danos ocorridos em consequência de tumultos, greve e “lock-out”;
- v) atos de autoridade pública, salvo para evitar propagação de danos cobertos por esta Apólice/Certificado de Seguro;
- w) atos ou atividades das Forças Armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;
- x) radiações nucleares ou ionizantes, contaminação pela radioatividade de combustível, resíduos, arma ou material nuclear; e
- y) eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas, alagamentos, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, tornados, ciclones, quedas de corpos siderais, meteoritos, enchentes por água de chuva, rio, mar, lago, represa ou adutora, ou qualquer outro fato que fuja ao controle do Segurado.

Cláusula 5 – VIGÊNCIA DO SEGURO

1. O início e o término de vigência do seguro dar-se-ão às 24 (vinte e quatro) horas das respectivas datas indicadas na Apólice/Certificado de Seguro.
 - 1.1. O início de vigência da cobertura do risco será o exato instante do término da garantia original de fábrica.
2. Os contratos de seguro cujas Propostas de Seguro tenham sido recepcionadas com adiantamento de valor para futuro pagamento parcial ou total do prêmio, terão seu início de vigência a partir da data de recepção da proposta pela Seguradora.
 - 2.1. Em caso de recusa da Proposta de Seguro dentro dos prazos previstos na Cláusula 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO, o valor pago deverá ser restituído ao Segurado, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos.

Cláusula 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO

1. Em atendimento à legislação em vigor, o Segurado ou o Estipulante deverá obrigatoriamente na contratação do seguro, fornecer à Seguradora as seguintes informações cadastrais:
 - 1.1. Se pessoa física:

- a) nome completo;
 - b) número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF/MF);
 - c) natureza e número do documento de identificação, nome do órgão expedidor e data de expedição; e
 - d) endereço completo (logradouro, bairro, código de endereçamento postal – CEP, cidade, unidade da federação), número de telefone e código de DDD.
- 1.2. Se pessoa jurídica:
- a) a denominação ou razão social;
 - b) atividade principal desenvolvida;
 - c) número de identificação no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ); e
 - d) endereço completo (logradouro, bairro, código de endereçamento postal – CEP, cidade, unidade da federação), número de telefone e código de DDD;
2. Este seguro é contratado a Risco Absoluto, ou seja, a Seguradora garantirá o pagamento dos prejuízos até o valor do Limite Máximo de Indenização indicado na Apólice/Certificado de Seguro.
3. As coberturas contratadas somente serão válidas quando estiverem expressamente indicadas na Apólice/Certificado de Seguro e respeitadas todas as condições estabelecidas nestas Condições Gerais.
4. Com base nas declarações prestadas pelo Segurado na Proposta de Seguro, devidamente assinada por este, seu representante legal, ou corretor de seguros habilitado, a Seguradora, dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias contados da data do seu recebimento decidir-se-á pela aceitação ou recusa do seguro.
- 4.1. Deverão constar da Proposta de Seguro os elementos essenciais ao exame e aceitação do risco.
- 4.2. A Seguradora fornecerá ao proponente do seguro, protocolo que identifique a proposta por ela recepcionada, com indicação da data e hora de seu recebimento.
- 4.3. Após o prazo definido no item 4 acima, e caso a Seguradora não se manifeste, será realizada a emissão da Apólice/Certificado de Seguro ou do endosso, em até 15 (quinze) dias.
5. A Seguradora dentro do prazo estabelecido no item 4 desta cláusula poderá solicitar documentos complementares para análise e aceitação do risco ou da alteração da proposta.
- 5.1. Caso o Segurado seja pessoa física, a solicitação poderá ocorrer apenas uma vez, durante o prazo previsto nesta cláusula.

- 5.2. Caso o Segurado seja pessoa jurídica, a solicitação poderá ocorrer mais de uma vez, durante o prazo previsto nesta cláusula, desde que a Seguradora indique os fundamentos do pedido de novos elementos, para avaliação da proposta ou taxação do risco.
6. No caso de solicitação de documentos complementares, para análise e aceitação do risco ou da alteração proposta, conforme descrito no item 5 desta cláusula, o prazo de 15 (quinze) dias ficará suspenso, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega da documentação solicitada.
 7. A Seguradora poderá recusar o fornecimento de protocolo para a proposta que não satisfaça a todos os requisitos formais estabelecido para seu recebimento, previamente à sua análise, devolvendo-a para o atendimento das exigências.
 8. A Seguradora formalizará a recusa, através de correspondência ao Segurado, seu representante legal ou corretor de seguros, especificando o motivo da recusa. A ausência de manifestação por escrito, da Seguradora, no prazo previsto no item 4 desta cláusula, caracterizará a aceitação da Proposta de Seguro.
 9. Se houver algum erro nos dados e/ou informações constantes na Apólice/ Certificado de Seguro, o Segurado deverá solicitar à Seguradora, por escrito, dentro do prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de emissão da mesma, a correção da divergência existente. Decorrido esse prazo, considerar-se-á válido o disposto na Apólice/Certificado de Seguro.
 10. Não é permitida a presunção de que a Seguradora possa ter conhecimento de circunstâncias que não constem da Proposta de Seguro, e daquelas que não lhe tenham sido comunicadas posteriormente, na forma estipulada na Cláusula 8 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO.
 11. A Seguradora poderá delegar ao Estipulante, sob sua exclusiva responsabilidade perante os Segurados, a cobrança dos prêmios do seguro, ficando o Estipulante responsável pelo repasse do prêmio recebido à Seguradora, conforme definido em Acordo Operacional.

Cláusula 7 – RENOVAÇÃO

Não haverá renovação automática nesse seguro.

Cláusula 8 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO

1. **O Segurado, independente de outras estipulações deste seguro, obriga-se a:**
 - a) **comunicar imediatamente à Seguradora, pela via mais rápida possível, a ocorrência de qualquer fato ou circunstância que possa afetar ou alterar**

- o risco, bem como, qualquer evento que possa vir a se caracterizar como um sinistro, indenizável ou não, nos termos deste contrato;
- b) empregar os meios ao seu alcance para diminuir as conseqüências do sinistro;
 - c) conservar os vestígios e bens remanescentes do sinistro até que a Seguradora termine a apuração dos danos;
 - d) aguardar autorização da Seguradora para dar início a qualquer conserto;
 - e) fornecer à Seguradora e facilitar o seu acesso a toda espécie de informação sobre as circunstâncias e conseqüências do sinistro, bem como documentos necessários à apuração do mesmo; e
 - f) dar ciência à Seguradora da contratação ou da rescisão de qualquer outro seguro, referente aos mesmos riscos previstos neste contrato.
2. Além das obrigações desta cláusula, o Segurado, em caso de sinistro, deverá cumprir as instruções determinadas nas condições de cada cobertura.

Cláusula 9 – OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE

1. O Estipulante deverá fornecer à Seguradora as informações cadastrais de seus clientes, inclusive dos beneficiários e seus representantes, constantes no item 1 da Cláusula 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO, conforme legislação vigente.
- 1.1. No ato do pagamento de sinistro ou de devolução de prêmio deverá ser apresentada cópia dos documentos que comprovem os dados acima informados.
2. Constituem, também, obrigações do Estipulante:
- a) fornecer à Seguradora todas as informações necessárias para a análise e aceitação do risco, previamente estabelecidas por aquela, incluindo dados cadastrais;
 - b) manter a Seguradora informada a respeito dos dados cadastrais dos Segurados, alterações na natureza do risco coberto, bem como quaisquer eventos que possam, no futuro, resultar em sinistro, de acordo com o definido contratualmente;
 - c) fornecer ao Segurado, sempre que solicitado, quaisquer informações relativas ao contrato de seguro;
 - d) discriminar o valor do prêmio do seguro no instrumento de cobrança, quando este for de sua responsabilidade;

- e) repassar os prêmios à Seguradora, nos prazos estabelecidos contratualmente;
 - f) repassar aos Segurados todas as comunicações ou avisos inerentes à Apólice/Certificado de Seguro, quando for diretamente responsável pela sua administração;
 - g) discriminar a razão social ou o nome fantasia da Seguradora responsável pelo risco, nos documentos e comunicações referentes ao seguro, emitidos para o Segurado;
 - h) comunicar, de imediato, à Seguradora a ocorrência de qualquer sinistro, ou expectativa de sinistro, referente ao grupo que representa, assim que deles tiver conhecimento, quando isto estiver sob sua responsabilidade;
 - i) dar ciência aos Segurados dos procedimentos e prazos estipulados para a liquidação de sinistros;
 - j) comunicar, de imediato, a SUSEP, quaisquer procedimentos que considerar irregular quanto ao seguro contratado;
 - k) fornecer a SUSEP quaisquer informações solicitadas, dentro do prazo por ela estabelecido; e
 - l) informar a razão social ou o nome fantasia da Seguradora, bem como o percentual de participação no risco, no caso de co-seguro, em qualquer material de promoção ou propaganda do seguro, em caráter tipográfico maior ou igual ao do Estipulante.
3. Nos seguros contributários, o não repasse dos prêmios à Seguradora, nos prazos contratualmente estabelecidos, poderá acarretar a suspensão ou o cancelamento da cobertura, a critério da Seguradora, e sujeita o Estipulante às cominações legais.
4. É expressamente vedado ao Estipulante, nos seguros contributários:
- a) cobrar, dos Segurados, quaisquer valores relativos ao seguro, além dos especificados pela Seguradora;
 - b) rescindir ou modificar o contrato sem anuência prévia e expressa de um número de Segurados que represente, no mínimo, (3/4) três quartos do grupo segurado;
 - c) efetuar propaganda e promoção do seguro sem prévia anuência da Seguradora, e sem respeitar a fidedignidade das informações quanto ao seguro que será contratado; e
 - d) vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a tais produtos.
5. A Seguradora deverá informar ao Segurado a situação de adimplência do Estipulante ou Sub-Estipulante, sempre que solicitado.

Cláusula 10 – PAGAMENTO DO PRÊMIO

1. O prêmio deste seguro deverá ser pago obrigatoriamente através da rede bancária ou outras formas admitidas em lei, até as datas de vencimento estabelecidas na Apólice/Certificado de Seguro ou no documento de cobrança emitido pela Seguradora, o qual será encaminhado diretamente ao Segurado ou seu representante legal, ou ainda, por expressa solicitação de qualquer um destes, ao corretor de seguros, até 5 (cinco) dias úteis antes da data de seu vencimento.
 - 1.1. Quando a data de vencimento cair em dia em que não haja expediente bancário, o pagamento poderá ser efetuado no primeiro dia útil em que houver expediente bancário.
2. Este seguro poderá ser pago a vista ou custeado através do fracionamento do prêmio, conforme o número de parcelas descrito na Apólice/Certificado de Seguro.
 - 2.1. Nos prêmios fracionados com incidência de juros, é facultado ao Segurado antecipar o pagamento do prêmio fracionado, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros pactuados.
3. A falta de pagamento do prêmio à vista ou da primeira parcela nas datas indicadas, implicará no cancelamento automático da Apólice/Certificado de Seguro, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.
4. No caso de fracionamento do prêmio e configurado a falta de pagamento de qualquer uma das parcelas subseqüentes à primeira, o prazo de vigência da cobertura será ajustado em função do prêmio efetivamente pago, observado no mínimo, a fração prevista na Tabela de Prazo Curto.

4.1. Tabela de Prazo Curto

% entre a parcela de prêmio paga e o prêmio total da Apólice	% a ser aplicado sobre a vigência original	% entre a parcela de prêmio paga e o prêmio total da Apólice	% a ser aplicado sobre a vigência original
13	15/365	73	195/365
20	30/365	75	210/365
27	45/365	78	225/365
30	60/365	80	240/365
37	75/365	83	255/365
40	90/365	85	270/365
46	105/365	88	285/365
50	120/365	90	300/365
56	135/365	93	315/365
60	150/365	95	330/365
66	165/365	98	345/365
70	180/365	100	365/365

4.2. Para os percentuais não previstos na Tabela de Prazo Curto do item 4.1 desta cláusula, deverão ser aplicados os percentuais imediatamente superiores.

4.3. A Seguradora informará ao Segurado ou seu representante legal, por meio de comunicação escrita, o novo prazo de vigência ajustado.

4.4. Restabelecido o pagamento do prêmio das parcelas ajustadas, acrescidas dos encargos contratualmente previstos, dentro do novo prazo de vigência da cobertura, ficará automaticamente restaurado o prazo de vigência original da Apólice/Certificado de Seguro.

4.5. Findo o novo prazo de vigência da cobertura, sem que tenha sido retomado o pagamento do prêmio, operará de pleno direito o cancelamento do contrato de seguro.

4.6. No caso de fracionamento em que a aplicação da tabela de Prazo Curto não resultar em alteração do prazo de vigência da cobertura, a Seguradora poderá cancelar o contrato.

5. Se ocorrer um sinistro dentro do prazo de pagamento do prêmio à vista ou de qualquer de suas parcelas, sem que este tenha sido efetuado, o direito à indenização não ficará prejudicado.

- 5.1. Quando o pagamento da indenização acarretar o cancelamento do contrato de seguro, as parcelas vincendas do prêmio deverão ser deduzidas do valor da indenização, excluído o adicional de fracionamento.
6. Nos contratos de seguros cujo prêmio tenha sido pago à vista, mediante financiamento obtido junto a instituições financeiras, a Seguradora não poderá cancelar o seguro, caso o Segurado deixe de pagar o financiamento.
7. Para quitação da parcela correspondente ao fracionamento do prêmio na opção de débito automático, a quitação estará vinculada à confirmação de quitação da parcela, sendo que se não houver saldo suficiente ou se o débito não for efetuado pelo banco, a parcela será considerada pendente.
8. No seguro Mensal o não pagamento do prêmio mensal, na data indicada no respectivo documento de cobrança, implicará no cancelamento automático do seguro, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.
- 8.1. Caso não seja paga a parcela na data indicada no documento de cobrança, a Seguradora poderá propor nova data de vencimento para a parcela não paga e, se ainda assim não ocorrer o débito ou pagamento nesta nova data, aplicar-se-á o disposto no item 8 desta cláusula.

Cláusula 11 – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO

1. O Limite Máximo de Indenização para cada bem constante deste contrato representa o limite máximo de responsabilidade da Seguradora, obedecendo-se as determinações contidas nestas Condições Gerais, e corresponderá ao valor determinado na Apólice/Certificado de Seguro.
- 1.1. As despesas de salvamento comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência de um sinistro, bem como os valores referentes aos danos materiais comprovadamente causados pelo Segurado e/ou por terceiros na tentativa de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar a coisa, estão incluídos no Limite Máximo de Indenização da cobertura contratada.**
2. Em caso de sinistro, o valor da indenização pago pela Seguradora será, automaticamente, deduzido do Limite Máximo de Indenização da cobertura afetada, **não sendo admitido qualquer tipo de reintegração deste limite.**
3. **Quando a soma das indenizações pagas durante a vigência da Apólice/Certificado de Seguro, referente ao veículo/bem segurado, atingir ou ultrapassar o respectivo valor máximo de indenização, a Apólice/Certificado de Seguro será automaticamente cancelada, sem direito a qualquer restituição de prêmios ou emolumentos já pagos.**

Cláusula 12 – PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA

1. O Segurado participará de parte dos prejuízos advindos de cada sinistro, em percentual ou valor, conforme descrito na Apólice/Certificado de Seguro.

Cláusula 13 – DOCUMENTOS EM CASO DE SINISTRO

1. O Segurado ou seu representante legal deverá apresentar à Seguradora os seguintes documentos básicos necessários para a liquidação do sinistro:
 - a) Apólice/Certificado de Seguro;
 - b) Cópia do Documento do Veículo Segurado (CRLV);
 - c) CPF ou CNPJ e RG.
 - d) **Para os serviços prestados em oficinas não credenciadas, a Seguradora deverá receber 3 (três) orçamentos** referentes ao reparo ou reposição do bem segurado sinistrado, contendo data, descrição detalhada e respectivos valores dos serviços a executar, do material e da mão de obra, além das condições de pagamento, validade do orçamento e prazo para o conserto.
2. A Seguradora, mediante dúvida fundada e justificável, se reserva o direito de solicitar quaisquer outros documentos que julgar necessário para a liquidação do sinistro, obedecido o disposto no item 5 da Cláusula 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO.
3. O Segurado deverá, obrigatoriamente, apresentar cópia da documentação básica enumerada na Cláusula 6 - CONTRATAÇÃO DO SEGURO, sempre que solicitado pela Seguradora.

Cláusula 14 – COMPROVAÇÃO DO SINISTRO

1. Qualquer pagamento de indenização ou direito à indenização com base nesta Apólice/Certificado de Seguro, somente será concretizado após terem sido adequadamente relatadas, pelo Segurado, as características da ocorrência do sinistro, apurada a sua causa, natureza e extensão e comprovados os valores a indenizar e o direito de recebê-los, cabendo ao próprio Segurado prestar toda a assistência para que tais requisitos sejam plenamente satisfeitos.
 - 1.1. As despesas efetuadas com a comprovação do sinistro e com os documentos de habilitação efetivamente necessários a esta comprovação correrão por conta do Segurado, salvo se diretamente realizadas pela Seguradora e/ou por ela expressamente autorizadas.
 - 1.2. O Segurado poderá optar pela oficina de sua escolha, **de preferência pertencente à rede credenciada**, e o conserto do veículo só poderá ser efetuado após a liberação da Seguradora.

2. A Seguradora poderá exigir atestados ou certidões de autoridades competentes, bem como o resultado de inquéritos ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro, sem prejuízo do pagamento da indenização no prazo devido. Alternativamente, poderá solicitar cópia da certidão de abertura de inquérito, que porventura tiver sido instaurado.
3. Os atos e providências praticados pela Seguradora após a ocorrência do sinistro não importam, por si só, no reconhecimento da obrigação de pagar a indenização reclamada.

Cláusula 15 – PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO

1. A Seguradora indenizará os prejuízos regularmente apurados, deduzida a franquia, quando houver, respeitando o Limite Máximo de Indenização do bem segurado e as condições estabelecidas na Apólice/Certificado de Seguro.
2. Fixada a indenização devida, a Seguradora, mediante acordo entre as partes, quando o bem segurado ainda estiver sendo fabricado, efetuará a reposição ou o reparo do mesmo, ou efetuará o pagamento da importância caso o bem segurado não esteja mais sendo fabricado, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da apresentação dos documentos básicos pertinentes pelo Segurado.
 - 2.1. A Oficina para reposição ou reparo do bem segurado será de livre escolha do Segurado, devendo o mesmo observar, para cada uma das coberturas contratadas, os benefícios que teria, caso tivesse escolhido uma das Oficinas Referenciadas pela Seguradora
 - 2.2. No caso de dúvida fundada e justificável, a Seguradora poderá solicitar outros documentos e/ou informações complementares. Neste caso o prazo acima será suspenso, reiniciando sua contagem a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências.
3. Após o pagamento da indenização, os bens sinistrados passam automaticamente a ser de propriedade da Seguradora.
4. Havendo divergência quanto ao valor da indenização, poderá ser proposta a formação de uma junta composta de 2 (dois) representantes, nomeados um pelo Segurado e outro pela Seguradora, a fim de chegar a uma decisão comum, sendo que as despesas dos representantes serão suportadas separadamente pelas respectivas partes. Esse fato, por si só, não implica na perda de direito do Segurado de resolver eventuais litígios através de sentenças judiciais.
 - 4.1. Na hipótese de os 2 (dois) representantes nomeados não conseguirem chegar a uma decisão comum, eles deverão indicar um novo representante para efetuar o desempate. As despesas com este novo representante serão igualmente suportadas pelo Segurado e Seguradora.

5. **Em qualquer caso, independentemente do valor dos prejuízos, a indenização não poderá ultrapassar o Limite Máximo de Indenização fixado na Apólice/Certificado de Seguro.**

Cláusula 16 – RECUSA DE SINISTRO

1. Quando a Seguradora recusar um sinistro, deverá comunicar os motivos da recusa ao Segurado por escrito, dentro do mesmo prazo utilizado no item 2 da Cláusula 15 – PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO, contados da entrega da documentação básica solicitada.
2. Se, após o pagamento da indenização, a Seguradora tomar conhecimento de qualquer fato que descaracterize o direito ao seu recebimento, esta poderá requerer do Segurado ou seus herdeiros legais os valores pagos indevidamente e demais gastos incorridos no sinistro.

Cláusula 17 – CONCORRÊNCIA DE APÓLICES

1. O Segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro sobre os mesmos bens e contra os mesmos riscos deverá comunicar sua intenção, previamente, por escrito, a todas as Seguradoras envolvidas, sob pena de perda de direito.
2. O prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado pelas coberturas será constituído pela soma das seguintes parcelas:
 - a) despesas de salvamento, comprovadamente, efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência do sinistro; e
 - b) valor referente aos danos materiais, comprovadamente, causados pelo Segurado e/ou por terceiros na tentativa de minorar o dano ou salvar a coisa;
 - c) danos sofridos pelos bens segurados.
3. A indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em hipótese alguma, o valor do prejuízo vinculado à cobertura considerada.
4. Na ocorrência de sinistro contemplado por coberturas concorrentes, ou seja, que garantam os mesmos interesses contra os mesmos riscos, em Apólices distintas, a distribuição de responsabilidade entre as Seguradoras envolvidas deverá obedecer às seguintes disposições:
 - 4.1. Será calculada a indenização individual de cada cobertura como se o respectivo contrato fosse o único vigente, considerando-se, quando for o caso, franquias, participações obrigatórias do Segurado, limite máximo de indenização da cobertura e cláusulas de rateio;
 - 4.2. Será calculada a “indenização individual ajustada” de cada cobertura, na forma abaixo indicada:

a) se, para uma determinada Apólice, for verificado que a soma das indenizações correspondentes às diversas coberturas abrangidas pelo sinistro é maior que seu respectivo limite máximo de garantia, a indenização individual de cada cobertura será recalculada, determinando-se, assim, a respectiva indenização individual ajustada. Para efeito deste recálculo, as indenizações individuais ajustadas relativas às coberturas que não apresentem concorrência com outras Apólices serão as maiores possíveis, observados os respectivos prejuízos e limites máximos de indenização. O valor restante do limite máximo de garantia da Apólice será distribuído entre as coberturas concorrentes, observados os prejuízos e os limites máximos de indenização destas coberturas; e

b) caso contrário, a “indenização individual ajustada” será a indenização individual, calculada de acordo com o item 4.1 desta cláusula.

4.3. Será definida a soma das indenizações individuais ajustadas das coberturas concorrentes de diferentes apólices, relativas aos prejuízos comuns, calculadas de acordo com o item 4.2 desta cláusula;

4.4. Se a quantia a que se refere o item 4.3 desta cláusula for igual ou inferior ao prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Seguradora envolvida participará com a respectiva indenização individual ajustada, assumindo o Segurado a responsabilidade pela diferença, se houver; e

4.5. Se a quantia estabelecida no item 4.3 desta cláusula for maior que o prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Seguradora envolvida participará com percentual do prejuízo correspondente à razão entre a respectiva indenização individual ajustada e a quantia estabelecida naquele item.

5. A sub-rogação relativa a salvados operar-se-á na mesma proporção da cota de participação de cada Seguradora na indenização paga.
6. Salvo disposição em contrário, a Seguradora que tiver participado com a maior parte da indenização ficará encarregada de negociar os salvados e repassar a quota-parte, relativa ao produto desta negociação, às demais participantes.

Cláusula 18 – SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS

1. A Seguradora uma vez paga a indenização, ficará sub-rogada até o limite do valor despendido com a indenização e gastos incorridos com a mesma, em todos os direitos e ações do Segurado ou das pessoas seguradas contra aqueles que, por ato, fato ou omissão tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, ou ainda, contra aqueles que de qualquer modo sejam responsáveis pela reparação do dano, obrigando-se o Segurado a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação. Esse direito não pode ser exercido em prejuízo direto do Segurado.

2. Salvo dolo, a sub-rogação não terá lugar se o dano tiver sido causado pelo cônjuge do Segurado, seus descendentes ou ascendentes, consangüíneos ou afins.

Cláusula 19 – CANCELAMENTO / RESCISÃO DO SEGURO

1. O seguro poderá ser cancelado/rescindido a pedido do segurado a qualquer momento, por escrito ou por solicitação à nossa central de atendimento, mediante entrega do documento físico assinado pelo segurado e protocolado na Cia.
 - 1.1. No caso de existir(em) parcela(s) pendente(s) em débito em conta corrente ou cartão de crédito e não haver tempo hábil em bloquear a cobrança da próxima parcela, a seguradora providenciará a devolução por meio do cancelamento do seguro conforme descrito nos itens abaixo.
2. Nos casos de cancelamento / rescisão, a qualquer tempo, por iniciativa de quaisquer das partes contratantes e com a concordância recíproca, deverão ser observadas as seguintes disposições:
 - 2.1. Entre a data de início de vigência do contrato e a data de início da cobertura do risco:
 - a) na hipótese de cancelamento/rescisão a pedido da sociedade seguradora, esta reterá do prêmio recebido, apenas os emolumentos; e
 - b) na hipótese de cancelamento/rescisão a pedido do segurado, a sociedade seguradora reterá, no máximo, além dos emolumentos, a parte proporcional ao tempo decorrido após a data de início de vigência do contrato.
 - 2.2. Após a data de início da cobertura do risco:
 - a) Na hipótese de cancelamento/rescisão a pedido do Segurado, a Seguradora reterá, no máximo, além dos emolumentos, o prêmio calculado de acordo com a Tabela de Prazo Curto, do item 4.1 da Cláusula 10 – PAGAMENTO DO PRÊMIO.
 - a1) Para os prazos não previstos na tabela, deverá ser utilizado o percentual correspondente ao prazo imediatamente inferior.
 - b) Na hipótese de cancelamento/rescisão a pedido da Seguradora, esta reterá do prêmio recebido, além dos emolumentos, a parte proporcional ao tempo decorrido entre o início de vigência e a data de cancelamento.
3. Este seguro ficará automaticamente cancelado, sem qualquer restituição de prêmio e emolumentos, quando:
 - a) decorrer o prazo para pagamento do prêmio de qualquer uma das parcelas, na data indicada na Apólice/Certificado de Seguro ou no documento de cobrança, sem que o mesmo tenha sido efetuado e observado o disposto na Cláusula 10 – PAGAMENTO DO PRÊMIO; e

b) houver fraude ou tentativa de fraude.

Cláusula 20 – PERDA DE DIREITOS

1. Além dos casos previstos em lei e nas demais cláusulas das condições desta Apólice/Certificado de Seguro, o Segurado perderá o direito a qualquer indenização, bem como terá o seguro cancelado, sem direito a restituição do prêmio já pago, se:
 - a) agravar intencionalmente o risco;
 - b) deixar de cumprir com as obrigações convencionadas neste contrato; e
 - c) procurar, por qualquer meio, obter benefícios ilícitos do seguro a que se refere este contrato.
2. Se o Segurado, seu representante legal, ou seu corretor de seguros, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da Proposta de Seguro ou no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o Segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido.
3. Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do Segurado, a Seguradora poderá:
 - I – na hipótese de não ocorrência do sinistro:
 - a) cancelar o seguro, retendo, do prêmio originalmente pactuado, a parcela proporcional ao tempo decorrido; ou
 - b) permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível.
 - II – na hipótese de ocorrência de sinistro sem indenização integral:
 - a) cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, retendo, do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido; ou
 - b) permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível ou deduzindo-a do valor a ser indenizado.
 - III – na hipótese de ocorrência de sinistro com indenização integral, cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, deduzindo, do valor a ser indenizado, a diferença de prêmio cabível.
4. O Segurado será obrigado a comunicar à Seguradora, tão logo saiba, qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé.

- 4.1. A Seguradora, desde que o faça nos 15 (quinze) dias seguintes ao recebimento do aviso de agravação do risco, poderá dar-lhe ciência, por escrito, de sua decisão de cancelar o contrato ou, mediante acordo entre as partes, restringir a cobertura contratada.
- 4.2. O cancelamento do contrato só será eficaz 30 (trinta) dias após a notificação, devendo ser restituída a diferença do prêmio, calculado proporcionalmente ao período a decorrer.
- 4.3. Na hipótese de continuidade do contrato, a Seguradora poderá cobrar a diferença de prêmio cabível.
5. Sob pena de perder o direito à indenização, o Segurado comunicará o sinistro à Seguradora, tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para minorar suas conseqüências.

Cláusula 21 – ÂMBITO TERRITORIAL

A cobertura deste seguro será válida para sinistros ocorridos em o todo o território brasileiro.

Cláusula 22 – PRESCRIÇÃO

Os prazos prescricionais serão aqueles determinados em Lei.

Cláusula 23 – FORO

O foro competente para dirimir eventuais dúvidas ou questões referentes a este contrato de seguro será o do domicílio do Segurado.

Cláusula 24 – ATUALIZAÇÃO DE VALORES

1. Os valores devidos em caso de cancelamento da Apólice/Certificado de Seguro serão atualizados monetariamente, sendo a data de obrigação de restituição a data de recebimento da solicitação de cancelamento ou a data do efetivo cancelamento se o mesmo ocorrer por iniciativa da Seguradora.
2. No caso de recebimento indevido de prêmio pela Seguradora, este será atualizado monetariamente, sendo a data de obrigação de restituição a data de recebimento do respectivo prêmio.
3. Para os casos de pagamento de indenização e devolução do prêmio quando da recusa da Proposta de Seguro, o não pagamento do valor devido dentro do prazo estipulado, respeitando-se a faculdade de suspensão da respectiva contagem, quando for o caso, acarretará em:
 - a) atualização monetária, sendo a data de obrigação de pagamento e/ou restituição a data de ocorrência do evento ou a data de formalização da recusa;

- b) incidência de juros moratórios de 6 % aa (seis por cento ao ano), calculado “pro rata temporis”, contados a partir do primeiro dia posterior ao término do prazo fixado.
4. O índice utilizado para atualização monetária será o IPCA/IBGE - Índice de Preços ao Consumidor Amplo da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística ou índice que vier a substituí-lo, sendo calculado com base na variação positiva apurada entre o último índice publicado antes da data de obrigação de pagamento ou restituição e aquele publicado imediatamente anterior à data de sua efetiva liquidação.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DAS MODALIDADES DE GARANTIA ESTENDIDA

Cláusula 25 – GARANTIA ESTENDIDA – EXTENSÃO DE GARANTIA – ORIGINAL

1. Riscos Cobertos

1.1. A Seguradora garantirá, até o Limite Máximo de Indenização indicado na Apólice/Certificado de Seguro, podendo este ser o valor do componente especificado na Nota Fiscal de Compra, o serviço de reparo (mão-de-obra e peças) e/ou substituição do componente segurado, na modalidade de garantia estendida - original, pela ocorrência dos eventos previstos e cobertos por este seguro.

1.2. Para efeito deste seguro, entendem-se como “eventos previstos e cobertos” exatamente os mesmos eventos que estejam cobertos durante o período de garantia do fabricante e constantes do Manual do Usuário (elaborado exclusivamente pelo fabricante) para o bem segurado.

Cláusula 26 – GARANTIA ESTENDIDA – EXTENSÃO DE GARANTIA – ORIGINAL AMPLIADA

1. Riscos Cobertos

1.1. A Seguradora garantirá, até o Limite Máximo de Indenização indicado na Apólice/Certificado de Seguro, podendo este ser o valor do componente especificado na Nota Fiscal de Compra, o serviço de reparo (mão-de-obra e peças) e/ou substituição do componente segurado, na modalidade de garantia estendida – original ampliada, pela ocorrência dos eventos previstos e cobertos por este seguro.

1.2. Para efeito deste seguro, entendem-se como “eventos previstos e cobertos” exatamente os mesmos eventos que estejam cobertos durante o período de garantia do fabricante e constantes do Manual do Usuário (elaborado exclusivamente pelo fabricante) para o bem segurado, além de mais alguns componentes previamente acordados e que não possuem a garantia do fabricante, conforme descritos na Apólice/Certificado de Seguro.

Cláusula 27 – GARANTIA ESTENDIDA – EXTENSÃO DE GARANTIA – DIFERENCIADA

1. Riscos Cobertos

1.1. A Seguradora garantirá, até o Limite Máximo de Indenização indicado na Apólice/Certificado de Seguro, podendo este ser o valor do componente especificado na Nota Fiscal de Compra, o serviço de reparo (mão-de-obra e

peças) e/ou substituição do componente segurado, na modalidade de garantia estendida – diferenciada, pela ocorrência dos eventos previstos e cobertos por este seguro.

1.2. Para efeito deste seguro, entendem-se como “eventos previstos e cobertos” alguns dos eventos que estejam cobertos durante o período de garantia do fabricante e constantes do Manual do Usuário (elaborado exclusivamente pelo fabricante) para o bem segurado, podendo conter mais alguns componentes previamente acordados e que não possuem a garantia do fabricante, conforme descritos na Apólice/Certificado de Seguro.

OUVIDOR E DEFENSOR DO SEGURADO

Objetivo: atuar, na relação contratual com a Seguradora, de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, na defesa dos direitos dos consumidores:

- o **Ouvidor** acolhe as manifestações dos consumidores, pessoas físicas e jurídicas; não solucionadas por outros canais de atendimento e de apoio, em primeira instância;
- o **Defensor** poderá ser acionado, exclusivamente, por pessoas físicas, após a manifestação do Ouvidor, caso haja discordância do consumidor.

CANAIS DE ACESSO

Ouvidor: 0800 775 1079

Ouvidoria para deficientes auditivos ou de fala: 0800 962 7373

Horário de atendimento: das 8h às 18h, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados.

Defensor do Segurado: Caixa Postal 60596 – CEP 05804-970 – São Paulo – SP



A atuação ética é um dos princípios institucionais do GRUPO BB E MAPFRE.

Para garantir ainda mais a segurança e tranquilidade aos clientes, a MAPFRE Seguros divulga o serviço de DISQUE DENÚNCIA, um importante meio de prevenção e redução de fraudes.

Um canal aberto para você fazer denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas de fraudes relacionadas ao seu Seguro, com sua identidade mantida em total sigilo.

Pela coragem e respeito por você, busca-se constantemente a transparência nos processos e produtos.