
SEGURO DE GARANTIA ESTENDIDA BENS EM GERAL – BILHETE

Condições Contratuais

Versão 1.1

CNPJ 61.074.175/0001-38
Processo SUSEP 15414.900147/2014-11

ÍNDICE

CLÁUSULA 1 – OBJETIVO DO SEGURO	3
CLÁUSULA 2 – DEFINIÇÕES	3
CLÁUSULA 3 – RISCOS COBERTOS	4
CLÁUSULA 4 – EXCLUSÕES GERAIS	5
CLÁUSULA 5 – VIGÊNCIA DO SEGURO	6
CLÁUSULA 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO	7
CLÁUSULA 7 – RENOVAÇÃO	7
CLÁUSULA 8 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO	7
CLÁUSULA 9 – PAGAMENTO DO PRÊMIO	8
CLÁUSULA 10 – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO	9
CLÁUSULA 11 – DOCUMENTOS NECESSÁRIOS EM CASO DE SINISTRO	9
CLÁUSULA 12 – COMPROVAÇÃO DO SINISTRO	9
CLÁUSULA 13 – PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO	10
CLÁUSULA 14 – RECUSA DE SINISTRO	10
CLÁUSULA 15 – CONCORRÊNCIA DE APÓLICES	10
CLÁUSULA 16 – SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS	11
CLÁUSULA 17 - ARREPENDIMENTO DO SEGURO	11
CLÁUSULA 18 – CANCELAMENTO DO SEGURO	11
CLÁUSULA 19 – PERDA DE DIREITOS	12
CLÁUSULA 20 – ÂMBITO TERRITORIAL	13
CLÁUSULA 21 – PRESCRIÇÃO	13
CLÁUSULA 22 – FORO	13
CLÁUSULA 23 – ATUALIZAÇÃO DE VALORES	13
CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DAS COBERTURAS BÁSICAS	14
CLÁUSULA 24 – COBERTURA DE GARANTIA ESTENDIDA – EXTENSÃO DE GARANTIA ORIGINAL	14
CLÁUSULA 25 – COBERTURA DE GARANTIA ESTENDIDA – EXTENSÃO DE GARANTIA ORIGINAL AMPLIADA	14
CLÁUSULA 26 – COBERTURA DE GARANTIA ESTENDIDA – EXTENSÃO DE GARANTIA REDUZIDA	14
CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA COBERTURA ADICIONAL	15
CLÁUSULA 27 – COBERTURA DE COMPLEMENTAÇÃO DE GARANTIA	15
OUVIDOR E DEFENSOR DO SEGURADO	16

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 À 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 em conformidade com as cláusulas estabelecidas nestas Condições Gerais, a extensão de garantia do bem segurado discriminado no Bilhete de Seguro.

CLÁUSULA 2 – DEFINIÇÕES

BILHETE DE SEGURO

Documento que formaliza a aceitação da(s) cobertura(s) solicitada(s) pelo segurado, substitui a apólice individual e dispensa o preenchimento da proposta.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Empresa especializada em prestação de serviços de reparo e/ou manutenção, bem como na logística de retirada e devolução do bem, quando necessário.

AVARIA OU DEFEITOS PREEXISTENTES

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

AVISO DE SINISTRO

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

BEM SEGURADO/PRODUTO

O bem descrito no Bilhete de Seguro e/ou comprovado por meio de sua Nota Fiscal de Compra ou Cupom Fiscal de Compra.

BENEFICIÁRIO

Pessoa física ou jurídica em favor da qual é devida a indenização em caso de sinistro. O Beneficiário deve ser determinado/indicado no Bilhete de Seguro.

CARÊNCIA

Período de tempo em dias a transcorrer entre a data de adesão do Segurado ao seguro e a data de entrada em vigor das garantias que dão cobertura ao seguro.

DEFEITO FUNCIONAL

Todo defeito imprevisto, repentino ou espontâneo, de origem mecânica, elétrica, eletrônica ou de qualidade de material, que implique desempenho abaixo do normal ou não funcionamento de uma peça coberta e que impeça o funcionamento normal do bem segurado, conforme especificado pelo fabricante do produto ou das peças e/ou dos componentes que ele compõe. Não será considerado “defeito funcional” se o Segurado concorrer para a falha por uso impróprio, imprudência ou negligência.

ENDOSSO

Documento que altera o contrato de seguro.

EMOLUMENTOS

Conjunto de despesas adicionais que a Seguradora cobra do Segurado, correspondente aos valores de origem tributária.

GARANTIA CONTRATUAL

É aquela concedida ao consumidor, após o término da garantia legal de 90 (noventa) dias, por liberalidade do fabricante, fornecedor (importador) ou revendedor e que garante o reparo do produto atingido pelos vícios descritos nos termos de sua garantia contratual.

GARANTIA DO FABRICANTE

Entende-se por garantia do fabricante a garantia legal de 90 (noventa) dias obrigatória por lei concedida pelo fabricante, fornecedor (importador) ou revendedor do produto e coberto pelo seguro.

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.

PREJUÍZO

Perda econômica/material decorrente dos eventos cobertos pelo Bilhete de Seguro.

PRÊMIO

Importância paga pelo Segurado à Seguradora em troca da transferência dos riscos a que ele está exposto e que constam no Bilhete de Seguro.

REPRESENTANTE DE SEGUROS

Pessoa jurídica que assumir a obrigação de promover em caráter não eventual e sem vínculos de dependência, a realização de contratos de seguro à conta e em nome da sociedade seguradora.

SALVADO

Restos de bens materiais atingidos por um sinistro, que tenham sido indenizados, e que possuam valor comercial.

SEGURADO

Pessoa física ou jurídica que contrata o seguro e/ou está exposta aos riscos previstos nas coberturas indicadas no Bilhete de Seguro e definidas nestas Condições Gerais.

SEGURADORA

A entidade emissora do Bilhete 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 consequências economicamente danosas estejam cobertas pelo seguro.

TERCEIRO

Qualquer pessoa que para efeito de cobertura não tenha relação de parentesco com o Segurado e nenhum tipo de relacionamento ou dependência econômica - financeira com ele.

VALOR ATUAL

Custo de reposição ao preço corrente, no dia e local do sinistro, menos o valor correspondente à sua depreciação pelo uso, idade e estado de conservação e obsolescência.

VICIO

Problema apresentado pelo produto, que pode torná-lo impróprio para utilização ou consumo, sem prejudicar a integridade física do consumidor.

VIGÊNCIA

Prazo entre o início e o término do seguro.

CLÁUSULA 3 – RISCOS COBERTOS

- 3.1.** A Seguradora garantirá, até o Limite Máximo de Indenização indicado no Bilhete de Seguro, podendo este ser o valor do bem especificado na sua Nota Fiscal de Compra, o serviço de reparo (mão-de-obra e peças) e/ou substituição do bem segurado pela ocorrência dos eventos previstos e cobertos por este seguro.
- 3.1.1.** Os planos de seguro de garantia estendida deverão, obrigatoriamente, oferecer uma das seguintes coberturas básicas:
- Extensão de Garantia Original (Seguro de Garantia Estendida Original);
 - Extensão de Garantia Original Ampliada (Seguro de Garantia Estendida Original Ampliada);
 - Extensão de Garantia Reduzida (Seguro de Garantia Estendida Reduzida).
- 3.1.2.** A modalidade de Extensão de Garantia Reduzida aplica-se somente para bens que possuem apenas garantia legal.
- 3.1.3.** Os planos de seguro de garantia estendida poderão, facultativamente, oferecer a cobertura adicional de complementação de garantia, cuja vigência inicia-se simultaneamente com a garantia do fabricante, contemplando coberturas não previstas ou excluídas pelo fabricante e desde que não se enquadre em outros ramos específicos de seguro.
- 3.1.4.** Serão segurados os bens descritos no Bilhete de Seguro.
- 3.2.** 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.
- 3.3.** Os consertos de bens segurados que estejam fora de linha, isto é, que deixaram de ser fabricados, ou cuja empresa fabricante ou fornecedor tenha encerrado suas atividades no Brasil, serão reparados e/ou substituídos por produto similar ainda em linha. O valor desse produto não poderá ultrapassar o Limite Máximo de Indenização.

- 3.4. Nos casos em que houver a necessidade de substituição do bem segurado, esta será realizada uma única vez durante o período do seguro, sendo que após a substituição do bem, o Bilhete de Seguro será automaticamente cancelado.

CLÁUSULA 4 – EXCLUSÕES GERAIS

- 4.1. Não estarão amparados pelo presente contrato de seguro:
- a) qualquer perda ou dano causado a bens não cobertos, mesmo que decorrentes de eventos cobertos por este seguro;
 - b) lucros cessantes, danos morais, responsabilidade civil ou quaisquer outras reclamações em decorrência de eventos cobertos pelo seguro;
 - c) serviços solicitados diretamente pelo Segurado sem o prévio consentimento ou aprovação da Seguradora, exceto nos casos de equipamentos de primeira necessidade ou de impossibilidade material comprovada;
 - d) danos causados por eventos de causa externa ao produto, tais como roubo, furto, perda, extravio, incêndio, queda de raio, explosão, entupimentos, sujeira, vendaval, impactos, queda, sobre-tensão da rede elétrica, oxidação, maresia, areia e insetos;
 - e) desgaste natural de peças e desgaste por tempo de uso além da expectativa de vida das peças cobertas;
 - f) danos causados por cigarros, charutos, fogo, brasa, fumaça e ou quaisquer outros tipos de materiais que produzam calor excessivo;
 - g) danos causados por transporte interno ou externo do bem segurado, ou ainda por uso incorreto de produtos de limpeza, tinta, reparação ou restauração do bem segurado;
 - h) danos causados por manutenção preventiva e revisão periódica;
 - i) falhas ou defeitos ocasionados por falta de manutenção que deveria ter sido feita pelo cliente ou pelo fabricante;
 - j) qualquer produto que não seja fabricado no mercado brasileiro ou produtos não importados legalmente e que não possuam rede de assistência técnica no Brasil;
 - k) produtos com configurações fora do padrão original do fabricante;
 - l) produtos que estejam dentro do prazo de garantia do fabricante, independente de este honrar ou não tal garantia;
 - m) avarias ou defeitos preexistentes à contratação do seguro de Garantia Estendida;
 - n) reparo efetuado em produtos que não sejam os especificados no Bilhete de Seguro e/ou comprovados através de sua Nota Fiscal de Compra ou Cupom Fiscal de Compra, e com o devido comprovante de pagamento do prêmio de seguro;
 - o) bens segurados cujo número de série esteja adulterado ou impossibilite a identificação da data de fabricação, se a Nota Fiscal de Compra do produto quando novo não tiver sido apresentada;
 - p) bens segurados utilizados em desconformidade com as recomendações expressas em seus respectivos manuais de instruções do fabricante;
 - q) custos de instalação, montagem ou colocação do produto, bem como os defeitos causados por má instalação, colocação ou erros de montagem;
 - r) defeitos estéticos e/ou amarelamento;
 - s) despesas para a retirada e/ou entrega para produtos não atendidos em domicílio;
 - t) gabinetes, películas protetoras, antenas (rádio, celular, TV portátil), pneus, câmaras de ar, baterias, pilhas, adaptadores de força, carregadores de bateria, filtros de ar ou de água, lâmpadas externas ou internas, peças plásticas, resistência elétrica, copo de liquidificador, cartões, créditos telefônicos para celulares pré-pagos, mangueiras externas e vidros de proteção;
 - u) programas aplicativos, sistemas operacionais e software, sendo que a responsabilidade pela realização de qualquer tipo de backup é única e exclusivamente do cliente;
 - v) cartuchos de tinta, toner e os defeitos ocasionados por itens reconicionados, recarregados ou de procedência indefinida;
 - w) reparo de defeitos para os quais o Fornecedor/Fabricante tenha se obrigado voluntariamente ou por força de lei/decisão judicial, inclusive ocorrência epidêmica que seja objeto de “recall”; quaisquer acessórios externos ao produto;
 - x) produtos com manuais que não estejam em português;
 - y) defeitos ocorridos fora do Brasil; e

- z) bens cujo segurado perdeu o direito a garantia de fábrica (cabe a seguradora comprovar por laudo técnico ou outro meio idôneo, a perda de direito a que se refere.
- 4.2. Exclusões específicas para móveis e estofados:**
- a) danos relativos a qualquer tipo de descoloração ou manchas provenientes de uso normal, bem como causados por característica de fabricação dos tecidos e/ou revestimentos utilizados no acabamento dos produtos;
 - b) desbotamento natural ou provocado por uso de produtos de limpeza não recomendados pelo fabricante;
 - c) deformações, afundamentos, acomodação ou esfarelamento de espumas, assentos, encostos ou almofadas, marcas, deformações, furos e rasgos;
 - d) danos causados pela aplicação de produtos impermeabilizantes em tecidos, camurça e couro;
 - e) modificações não autorizadas pelo fabricante;
 - f) custos de manutenção de rotina e serviços como lubrificação, limpeza, ajustes, alinhamentos e remoção de odores;
 - g) custo de remoção e/ou reinstalação, ou outros custos relativos a defeitos não cobertos;
 - h) quebra de vidro, espelhos ou falta de peças ocorridos na montagem ou desmontagem do produto;
 - i) maus tratos ao móvel, exposição excessiva ao calor, luz solar, provocando descolamento;
 - j) problemas que tenham origem de instalação e montagem, bem como as instalações hidráulicas ou elétricas em razão de terem sido agregados aos módulos como granito, mármore ou outros;
 - k) utilização do móvel de forma inadequada;
 - l) recortes nos móveis implicando na alteração da estrutura; e
 - m) eventuais avarias decorrentes da incorreta inserção de cubas nos tampos.
- 4.3. Exclusões específica para bicicletas e equipamentos de ginástica:**
- a) rompimento, quebra ou deformação de quadro, garfo, aros, raios e outras peças por abuso e utilização tais como bater, saltar, empinar e exceder na utilização do produto o peso suportado recomendado.
- 4.4. Exclusões específicas para relógios:**
- a) pulseiras, pinos e feixes de fixação ou travamento.
- 4.5. Excluem-se, ainda, das coberturas deste seguro:**
- a) atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
 - b) atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
 - c) os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação, desintegração nuclear ou da radioatividade;
 - d) eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, alagamentos, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.
 - e) 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;
 - f) atos praticados por ação ou omissão do Segurado e/ou as ações causadas por má-fé.

CLÁUSULA 5 – VIGÊNCIA DO SEGURO

- 5.1.** O início e o término de vigência do seguro dar-se-ão às 24 (vinte e quatro) horas das respectivas datas indicadas no Bilhete de Seguro.
- 5.1.1.** O início de vigência do contrato de seguro será a data da emissão do Bilhete de Seguro.
 - 5.1.2.** O início de vigência da cobertura do risco será o exato instante do término da garantia do fabricante, exceto na hipótese da cobertura adicional de complementação da garantia, cuja vigência inicia-se simultaneamente a do contrato.
- 5.2.** Caso ocorra a substituição do bem segurado pelo fabricante dentro do período de vigência da garantia do fabricante, o seguro de garantia estendida poderá ser endossado, mediante acordo entre as partes.
- 5.2.1.** Na hipótese de não concordância do endosso, se aplicarão as regras contidas na cláusula 18 – CANCELAMENTO DO SEGURO.

CLÁUSULA 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO

- 6.1. Para contratar este seguro, o Segurado deverá aderir ao seguro diretamente, junto aos representantes de seguros ou por intermédio de um corretor de seguros.
- 6.1.1. Este seguro está enquadrado na modalidade de Risco Absoluto, ou seja, os prejuízos serão indenizados até o valor do bem segurado, limitado ao valor fixado no Bilhete de Seguro como Limite Máximo de Indenização. Caso os prejuízos ultrapassem o Limite Máximo de Indenização, o Segurado será responsável pelos prejuízos que ultrapassem este limite.
- 6.2. Nos casos de adesão através de um Representante de Seguro, a Seguradora delega ao Representante de Seguro, sob sua exclusiva responsabilidade perante os Segurados, a cobrança dos prêmios do seguro, ficando o Representante de Seguro responsável pelo repasse do prêmio recebido à Seguradora, conforme definido em Acordo Operacional.
- 6.3. Em atendimento à legislação em vigor, o Segurado ou o Representante de Seguros deverá obrigatoriamente, na contratação do seguro, fornecer à Seguradora as seguintes informações cadastrais:
- 6.3.1. Se pessoa física:
- nome completo;
 - número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF/MF);
 - natureza e número do documento de identificação, nome do órgão expedidor e data de expedição; e
 - endereço completo (logradouro, bairro, código de endereçamento postal – CEP, cidade, unidade da federação), número de telefone e código de DDD.
- 6.3.2. Se pessoa jurídica:
- denominação ou razão social;
 - atividade principal desenvolvida;
 - número de identificação no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ); e
 - endereço completo (logradouro, bairro, código de endereçamento postal – CEP, cidade, unidade da federação), número de telefone e código de DDD.
- 6.4. Se houver algum erro nos dados e/ou informações constantes no de Seguro, o Segurado deverá solicitar à Seguradora, por escrito a correção da divergência existente.
- 6.5. Não é permitida a presunção de que a Seguradora possa ter conhecimento de circunstâncias que não constem do Bilhete de Seguro e daquelas que não lhe tenham sido comunicadas posteriormente, na forma estipulada na Cláusula 8 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO.

CLÁUSULA 7 – RENOVAÇÃO

- 7.1. A renovação do seguro poderá ser efetuada, por igual período, mediante solicitação do Segurado.
- 7.2. Não haverá renovação automática deste seguro.

CLÁUSULA 8 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO

- 8.1. O Segurado, independente de outras estipulações deste seguro, obriga-se 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;
 - empregar os meios ao seu alcance para diminuir as consequências do sinistro;
 - conservar os vestígios e bens remanescentes do sinistro até que a Seguradora termine a apuração dos danos;
 - aguardar autorização da Seguradora para dar início a qualquer conserto;
 - fornecer à Seguradora e facilitar o seu acesso a toda espécie de informação sobre as circunstâncias e consequências do sinistro, bem como os documentos necessários à apuração do mesmo; e
 - guardar o certificado de garantia do fabricante.
- 8.2. Além das obrigações desta cláusula, em caso de sinistro o Segurado deverá cumprir as instruções determinadas nas condições de cada cobertura.

CLÁUSULA 9 – PAGAMENTO DO PRÊMIO

9.1. O prêmio deste seguro deverá ser pago obrigatoriamente por meio da rede bancária ou outras formas admitidas em lei até as datas de vencimento estabelecidas no Bilhete de Seguro ou no documento de cobrança emitido pela Seguradora, o qual será encaminhado diretamente ao Segurado, seu representante legal ou ao Representante de Seguro, ou, ainda, por expressa solicitação de qualquer um destes, ao corretor de seguros em até 5 (cinco) dias úteis antes da data de seu vencimento.

9.1.1. Quando a data de vencimento cair em dia em que não houver expediente bancário, o pagamento poderá ser efetuado no primeiro dia útil em que houver expediente bancário.

9.2. Este seguro poderá ser pago à vista ou custeado por fracionamento do prêmio, conforme o número de parcelas descrito no Bilhete de Seguro.

9.2.1. Nos prêmios fracionados com incidência de juros, será facultado ao Segurado antecipar o pagamento do prêmio fracionado, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros pactuados.

9.3. A falta de pagamento do prêmio à vista ou da primeira parcela nas datas indicadas implicará o cancelamento automático do Bilhete de Seguro, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.

9.4. No caso de fracionamento do prêmio e configurada a falta de pagamento de qualquer uma das parcelas subsequentes à primeira, o prazo de vigência da cobertura será ajustado em função do prêmio efetivamente pago, observada, no mínimo, a fração prevista na Tabela de Prazo Curto.

9.4.1. Tabela de Prazo Curto

TABELA DE PRAZO CURTO					
RELAÇÃO % ENTRE A PARCELA DE PRÊMIO PAGA E O PRÊMIO TOTAL DA APÓLICE	QUANTIDADE DE DIAS DE VIGÊNCIA DA APÓLICE				
	1 ano (365 dias)	2 anos (730 dias)	3 anos (1095 dias)	4 anos (1460 dias)	5 anos (1825 dias)
13%	15	30	45	60	75
20%	30	60	90	120	150
27%	45	90	135	180	225
30%	60	120	180	240	300
37%	75	150	225	300	375
40%	90	180	270	360	450
46%	105	210	315	420	525
50%	120	240	360	480	600
56%	135	270	405	540	675
60%	150	300	450	600	750
66%	165	330	495	660	825
70%	180	360	540	720	900
73%	195	390	585	780	975
75%	210	420	630	840	1050
78%	225	450	675	900	1125
80%	240	480	720	960	1200
83%	255	510	765	1020	1275
85%	270	540	810	1080	1350
88%	285	570	855	1140	1425
90%	300	600	900	1200	1500
93%	315	630	945	1260	1575
95%	330	660	990	1320	1650
98%	345	690	1035	1380	1725
100%	365	730	1095	1460	1825

9.4.2. Para os percentuais não previstos na Tabela de Prazo Curto do item 9.4.1 desta cláusula, deverão ser aplicados os percentuais imediatamente superiores.

9.4.3. A Seguradora informará ao Segurado ou seu representante legal, por meio de comunicação escrita, o novo prazo de vigência calculado pela aplicação da Tabela de Prazo Curto.

- 9.4.4. 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 do Bilhete de Seguro.
- 9.4.5. 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.
- 9.4.6. No caso de fracionamento em que a aplicação da Tabela de Prazo Curto não resulte em alteração do prazo de vigência da cobertura, a Seguradora poderá cancelar o contrato.
- 9.5. 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.
- 9.5.1. 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.
- 9.6. Nos contratos de seguro cujo prêmio tenha sido pago à vista mediante financiamento obtido junto a instituições financeiras, a Seguradora não poderá cancelar o seguro, se o Segurado deixar de pagar o financiamento.
- 9.7. 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.
- 9.8. No seguro mensal, o não pagamento do prêmio mensal na data indicada no respectivo documento de cobrança implicará o cancelamento automático do seguro, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.
- 9.8.1. 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, será aplicado o disposto no item 9.8 desta cláusula.

CLÁUSULA 10 – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO

- 10.1. O Limite Máximo de Indenização para cada bem segurado constante deste contrato representa o limite máximo de responsabilidade da Seguradora.
- 10.2. O Limite Máximo de Indenização para cada bem segurado corresponderá ao valor do próprio bem, limitado ao valor definido no Bilhete de Seguro, podendo este ser o valor do bem especificado na sua Nota Fiscal de Compra, não sendo este valor cumulativo com qualquer outro bem segurado.
- 10.2.1. **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.**
- 10.3. Este seguro permite a reintegração automática do Limite Máximo de Indenização quando da ocorrência de um sinistro coberto, exceto para os casos em que ocorrer a substituição/troca do bem segurado, onde o Bilhete de Seguro será automaticamente cancelado.

CLÁUSULA 11 – DOCUMENTOS NECESSÁRIOS EM CASO DE SINISTRO

- 11.1. Em caso de sinistro, o Segurado deverá apresentar à Seguradora o Bilhete de Seguro, acompanhado da Nota Fiscal de Compra do bem segurado ou do Cupom Fiscal de Compra, o RG (SSP-UF), CPF (MF) ou outro documento de identificação do Segurado.
- 11.2. **Mediante dúvida fundada e justificável, a Seguradora se reserva o direito de solicitar quaisquer outros documentos que julgar necessário para a liquidação do sinistro.**
- 11.3. O Segurado deverá apresentar cópia da documentação básica enumerada na Cláusula 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO, sempre que solicitado pela Seguradora.

CLÁUSULA 12 – COMPROVAÇÃO DO SINISTRO

- 12.1. Qualquer pagamento de indenização ou direito à indenização com base neste Bilhete de Seguro será concretizado somente após terem sido apresentados todos os documentos solicitados, cabendo ao próprio Segurado prestar toda a assistência para que tais requisitos sejam plenamente satisfeitos.
- 12.1.1. As despesas efetuadas com a comprovação do sinistro e com os documentos de habilitação efetivamente necessários a esta comprovação correrão por conta do Segurado.
- 12.1.2. Eventuais custos de transporte do bem sinistrado para reparo ou reposição serão de responsabilidade da sociedade seguradora, observada a orientação disposta na garantia do fornecedor do bem.

- 12.2. 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.
- 12.3. Os atos e providências praticados pela Seguradora após a ocorrência do sinistro não importarão, por si só, no reconhecimento da obrigação de pagar a indenização reclamada.

CLÁUSULA 13 – PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO

- 13.1. A Seguradora indenizará os prejuízos regularmente apurados, e respeitando o Limite Máximo de Indenização do bem segurado.
- 13.2. A Seguradora disporá de 30 (trinta) dias, a contar da apresentação dos documentos básicos pertinentes pelo Segurado, para efetuar o reparo do bem segurado ou a sua reposição.
- 13.2.1. O início da contagem do prazo ocorrerá na data de entrega do bem na assistência técnica ou ponto de coleta, ou na data de comunicação do sinistro pelo Segurado à Seguradora, quando for necessária a retirada do bem ou o atendimento em domicílio.
- 13.2.2. No caso de dúvida fundada e justificável, a Seguradora poderá solicitar outros documentos e/ou informações complementares. Neste caso, o prazo acima será suspenso, sendo sua contagem reiniciada a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências.
- 13.3. O contrato de seguro pode admitir, para fins de indenização, mediante acordo entre as partes, as hipóteses de reparo da coisa, reposição do bem ou pagamento em dinheiro. Na impossibilidade de reparo ou reposição do bem segurado, a indenização devida será paga em dinheiro.
- 13.4. 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.
- 13.4.1. 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 esse novo representante serão igualmente suportadas pelo Segurado e Seguradora.
- 13.5. **Em qualquer caso, independente do valor dos prejuízos, a indenização não poderá ultrapassar o Limite Máximo de Indenização fixado no Bilhete de Seguro.**

CLÁUSULA 14 – RECUSA DE SINISTRO

- 14.1. Quando a Seguradora recusar um sinistro comunicará seus motivos ao Segurado por escrito, dentro do mesmo prazo utilizado no subitem 13.2 da Cláusula 13 – PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO, contados da entrega da documentação básica solicitada.
- 14.2. 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 os valores pagos indevidamente e demais gastos incorridos no sinistro.

CLÁUSULA 15 – CONCORRÊNCIA DE APÓLICES

- 15.1. 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.
- 15.2. O prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado por este seguro será constituído pela soma das seguintes parcelas:
- despesas de salvamento comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência do sinistro;
 - valor referente aos danos materiais comprovadamente causados pelo Segurado e/ou por terceiros na tentativa de minorar o dano ou salvar a coisa; e
 - danos sofridos pelos bens segurados.
- 15.3. A indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em hipótese alguma, o valor do prejuízo vinculado à cobertura considerada.

- 15.4.** 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:
- 15.4.1.** Será calculada a indenização individual de cada cobertura como se o respectivo contrato fosse o único vigente, considerando-se, quando for o caso, participações obrigatórias do Segurado, limite máximo de indenização da cobertura e cláusulas de rateio.
- 15.4.2.** Será calculada a “indenização individual ajustada” de cada cobertura na forma abaixo indicada:
- a) se, para um determinado contrato, 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 desse 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 do contrato será distribuído entre as coberturas concorrentes, observados os prejuízos e os limites máximos de indenização dessas coberturas; e
- b) caso contrário, a “indenização individual ajustada” será a indenização individual calculada de acordo com o item 15.4.1 desta cláusula.
- 15.4.3.** Será definida a soma das indenizações individuais ajustadas das coberturas concorrentes de diferentes contratos relativos aos prejuízos comuns, calculadas de acordo com o subitem 15.4.2 desta cláusula.
- 15.4.4.** Se a quantia a que se refere o subitem 15.4.3 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.
- 15.4.5.** Se a quantia estabelecida no subitem 15.4.3 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.
- 15.5.** A sub-rogação relativa a salvados se dará na mesma proporção da cota de participação de cada seguradora na indenização paga.
- 15.6.** 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 dessa negociação às demais participantes.

CLÁUSULA 16 – SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS

- 16.1.** Ao pagar a indenização, a Seguradora 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, tiverem causado os prejuízos ou para eles tiverem concorrido ou, ainda, contra aqueles que de qualquer modo forem responsáveis pela reparação do dano, obrigando-se o Segurado a facilitar os meios necessários ao exercício desta sub-rogação. Este direito não poderá ser exercido em prejuízo direto do Segurado.
- 16.2.** Salvo dolo, a sub-rogação não terá lugar se o dano tiver sido causado pelo cônjuge do Segurado, seus descendentes ou ascendentes, consanguíneos e afins.

CLÁUSULA 17 - ARREPENDIMENTO DO SEGURO

- 17.1.** O segurado poderá desistir do seguro contratado no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da assinatura da proposta.
- 17.2.** O segurado poderá exercer seu direito de arrependimento pelo mesmo meio utilizado para contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.
- 17.3.** A sociedade seguradora, ou seus representantes de seguros, e o corretor de seguros habilitado, conforme for o caso, fornecerão ao segurado confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento.

CLÁUSULA 18 – CANCELAMENTO DO SEGURO

- 18.1.** O seguro poderá ser cancelado 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.
- 18.2.** 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.
- 18.2.1.** Entre a data de início de vigência do bilhete de seguro de garantia estendida e a data de início da cobertura do risco:

- a) na hipótese de rescisão a pedido da sociedade seguradora, esta devolverá ao segurado o valor integral do prêmio comercial recebido, acrescido dos emolumentos;
 - b) na hipótese de rescisão a pedido do segurado, após o período de arrependimento, a sociedade seguradora devolverá ao segurado o valor integral do prêmio comercial recebido e reterá os emolumentos.
- 18.2.2. Após a data de início da cobertura do risco:
- a) a Seguradora devolverá ao segurado a parte do prêmio comercial, calculada de forma proporcional à razão entre o prazo de risco a decorrer e o período de cobertura de risco;
- 18.3. No caso de ocorrência de evento que tenha como consequência a perda do bem segurado em data anterior ao início da cobertura do risco, o seguro de garantia estendida poderá ser rescindido por iniciativa unilateral do segurado, conforme item 18.2.1.
- 18.4. O cancelamento da cobertura básica cancelará automaticamente a cobertura de complementação de garantia, aplicando-se a regra do item 18.2.2.
- 18.5. 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 no Bilhete de Seguro ou no documento de cobrança, sem que o mesmo tenha sido efetuado e observado o disposto na Cláusula 9 – PAGAMENTO DO PRÊMIO;
 - b) houver fraude ou tentativa de fraude; e
 - c) ocorrer a substituição do bem segurado.

CLÁUSULA 19 – PERDA DE DIREITOS

- 19.1. Além dos casos previstos em lei e nas demais cláusulas das condições deste Bilhete de Seguro, o Segurado perderá o direito a qualquer indenização e terá o seguro cancelado, sem direito a restituição do prêmio já pago, se:
- a) agravar intencionalmente o risco;
 - b) deixar de cumprir as obrigações convencionadas neste contrato; e
 - c) procurar, por qualquer meio, obter benefícios ilícitos do seguro a que se refere este contrato.
- 19.2. Se o Segurado, seu representante legal ou corretor de seguros fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o Segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido.
- 19.3. 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; e
 - 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.
- 19.4. O Segurado será obrigado a comunicar à Seguradora, logo que souber, qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé.
- 19.4.1. 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.
- 19.4.2. O cancelamento do seguro só será eficaz 30 (trinta) dias após a notificação, devendo ser restituída a diferença do prêmio, calculada proporcionalmente ao período a decorrer.
- 19.4.3. Na hipótese de continuidade do seguro, a Seguradora poderá cobrar a diferença de prêmio cabível.
- 19.5. Sob pena de perder o direito à indenização, o Segurado comunicará o sinistro à Seguradora tão logo tome conhecimento do mesmo e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências.

CLÁUSULA 20 – ÂMBITO TERRITORIAL

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

CLÁUSULA 21 – PRESCRIÇÃO

Os prazos prescricionais serão aqueles determinados em lei.

CLÁUSULA 22 – FORO

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

CLÁUSULA 23 – ATUALIZAÇÃO DE VALORES

- 23.1.** Os valores devidos em caso de cancelamento do Bilhete 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.
- 23.2.** 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.
- 23.3.** Para os casos de pagamento de indenização, o não pagamento do valor devido dentro do prazo estipulado, respeitando-se a faculdade de suspensão da respectiva contagem, quando for o caso, acarretará:
- a) atualização monetária, sendo a data de obrigação de pagamento a data de ocorrência do evento; e
 - b) incidência de juros moratórios de **6% a.a.** (seis por cento ao ano), calculados pro rata temporis e contados a partir do primeiro dia posterior ao término do prazo fixado.
- 23.4.** O índice utilizado para atualização monetária será o Índice de Preços ao Consumidor Amplo da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (**IPCA/IBGE**), ou o 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 antes da data de sua efetiva liquidação.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DAS COBERTURAS BÁSICAS

CLÁUSULA 24 – COBERTURA DE GARANTIA ESTENDIDA – EXTENSÃO DE GARANTIA ORIGINAL

24.1. Riscos Cobertos

- 24.1.1.** A Seguradora garantirá, até o Limite Máximo de Indenização indicado no Bilhete de Seguro, podendo este ser o valor do bem especificado na Nota Fiscal de Compra, o serviço de reparo (mão-de-obra e peças) e/ou substituição do bem segurado, na modalidade de garantia estendida original, pela ocorrência dos eventos previstos e cobertos por este seguro.
- 24.1.2.** Para efeito deste seguro, entendem-se como “eventos previstos e cobertos” exatamente as mesmas coberturas e exclusões oferecidas pela garantia do fabricante.

CLÁUSULA 25 – COBERTURA DE GARANTIA ESTENDIDA – EXTENSÃO DE GARANTIA ORIGINAL AMPLIADA

25.1. Riscos Cobertos

- 25.1.1.** A Seguradora garantirá, até o Limite Máximo de Indenização indicado no Bilhete de Seguro, podendo este ser o valor do bem especificado na Nota Fiscal de Compra, o serviço de reparo (mão-de-obra e peças) e/ou substituição do bem segurado, na modalidade de garantia estendida original ampliada, pela ocorrência dos eventos previstos e cobertos por este seguro.
- 25.1.2.** Para efeito deste seguro, entendem-se como “eventos previstos e cobertos” exatamente as mesmas coberturas oferecidas pela garantia do fabricante, apresentando, adicionalmente, a inclusão de novas coberturas, conforme descritos no Bilhete de Seguro.

CLÁUSULA 26 – COBERTURA DE GARANTIA ESTENDIDA – EXTENSÃO DE GARANTIA REDUZIDA

26.1. Riscos Cobertos

- 26.1.1.** A Seguradora garantirá, até o Limite Máximo de Indenização indicado no Bilhete de Seguro, podendo este ser o valor do bem especificado na Nota Fiscal de Compra, o serviço de reparo (mão-de-obra e peças) e/ou substituição do bem segurado, na modalidade de garantia estendida reduzida pela ocorrência dos eventos previstos e cobertos por este seguro.
- 26.1.2.** Para efeito deste seguro, entendem-se como “eventos previstos e cobertos” coberturas reduzidas comparativamente aquelas oferecidas pela garantia do fabricante, conforme descritos no Bilhete de Seguro.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA COBERTURA ADICIONAL

CLÁUSULA 27 – COBERTURA DE COMPLEMENTAÇÃO DE GARANTIA

27.1. Riscos Cobertos

27.1.1. A Seguradora garantirá, até o Limite Máximo de Indenização indicado no Bilhete de Seguro, podendo este ser o valor do bem especificado na Nota Fiscal de Compra, o serviço de reparo (mão-de-obra e peças) e/ou substituição do bem segurado, juntamente com uma das coberturas básicas, a cobertura de complementação de garantia pela ocorrência dos eventos previstos e cobertos por este seguro.

27.1.2. **Para efeito deste seguro entendem-se como “eventos previstos e cobertos” coberturas não previstas ou excluídas pela garantia do fabricante, conforme descritos no Bilhete de Seguro.**

27.2. Riscos cobertos específicos para Móveis, Colchões e Estofados

- descoloramento e/ou desbotamento de revestimentos em madeira, fórmica, tecido ou couro (natural ou sintético) pintados, envernizados ou adesivados;
- oxidação (ex: ferrugem, zinabre, etc.) em partes e/ou peças metálicas (incluindo molas) de acabamento ou sustentação;
- afundamento ou deformação em acentos e/ou encostos em espuma, látex ou viscoelástico em função da densidade ou da qualidade do material que foi utilizado;
- empenamento, deformação e/ou quebra em parte e peças metálicas (incluindo molas), de madeira, elástico ou borracha utilizadas nas estruturas e sustentação dos móveis;
- perda de transparência, de reflexão e/ou deformação de vidros e espelhos estruturais ou de acabamento.

27.3. Riscos cobertos específicos para Bicicletas e Equipamentos de Ginástica (Fitness)

- desgaste ou quebra precoce de partes de couro (natural ou sintético), espuma ou borracha em função da utilização normal dos equipamentos;
- desgaste ou quebra precoce de rolamentos, engrenagens, cubos, pedais e pedivelas em função da utilização normal dos equipamentos;
- cabos de aço ou tirantes de couro/borracha de puxamento ou elevação de roldanas e pesos;
- oxidação (ex: ferrugem, zinabre, etc.) em partes e/ou peças metálicas (incluindo molas) de sustentação ou suporte dos equipamentos;
- empenamento, deformação e/ou quebra em parte e peças metálicas (incluindo molas) ou de madeira utilizadas nas estruturas e sustentação dos equipamentos.

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.