



Entenda o Seu Seguro

- O Seguro Garantia Estendida
- Celulares/Portáteis

Orientações para o Consumidor



Links úteis:

SUSEP: www.susep.gov.br

Código de Defesa do Consumidor: www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/leis/L8078.htm

Sumário

Quais são os benefícios ao contratar esses seguros?	6
Conceitos importantes que estão nas leis e normas de seguros e que simplificamos para você	7
O que você precisa saber quando for oferecido um Seguro?	8
Algumas dicas importantes	9
Dúvidas frequentes	10
Após algum tempo da contratação, continuo com dúvidas. O que devo fazer?	11
Entenda o Seguro de Garantia Estendida	12
O que o Seguro de Garantia Estendida cobre?.....	13
Entenda o Seguro para Roubo / Furto Qualificado para Celulares e Portáteis	14
Dicas importantes	15
Entenda o Seguro de Danos Acidentais para Celulares e Portáteis	16
Considerações Finais	17

Objetivo



Ampliar o diálogo de forma clara e transparente sobre as boas práticas na comercialização de Seguros no Segmento de Lojas de Rede Varejistas, simplificando o entendimento sobre questões importantes relacionadas ao Produto de Seguros adquirido pelo Consumidor.

Esta é uma das missões da Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg) que, em parceria com as suas comissões técnicas, lançou a Cartilha da série **'Entenda o Seu Seguro'**.

Com uma linguagem objetiva e de simples entendimento, a Cartilha busca esclarecer e orientar o Consumidor sobre questões importantes em relação à contratação e utilização do Seguro, afinal cada vez mais celulares, equipamentos portáteis, eletrônicos, eletrodomésticos, utilidades domésticas e bens de consumo distribuídos pela Rede de Varejistas, fazem parte do nosso dia a dia nos proporcionando conforto e nos mantendo conectados tanto na vida social quanto na profissional.

Neste sentido, estar prevenido, protegido e orientado em relação a incidentes que possam vir a ocorrer com estes bens passa a ser cada vez mais importante.

A FenSeg acredita que atitudes dessa natureza são fundamentais para fortalecer os vínculos do setor de seguros com os seus consumidores, e que segurados bem informados se tornam consumidores mais satisfeitos e tornam o mercado segurador muito mais acolhedor e popular.

Boa leitura!

João Francisco Silveira Borges da Costa

Presidente da FenSeg

Julio Cesar Rosa

Diretor Executivo da FenSeg

Quais são os benefícios ao contratar esses seguros?

Ao adquirir um dos Produtos de Seguros aqui mencionados, você além de garantir a proteção do seu bem, ainda conta com as seguintes vantagens:

Facilidade - conta com praticidade e segurança no momento do reparo ou reposição do seu bem adquirido.

Tranquilidade - certeza de um atendimento profissional, utilizando peças genuínas e mão de obra especializada, além de garantia da procedência e qualidade nos serviços prestados ao consumidor.

Economia - o custo do Seguro é muitas vezes menor do que o valor de um único reparo ou da reposição de um novo bem.

Confiança - os produtos de seguro são regulados, monitorados e supervisionados por órgãos oficiais de seguros e de proteção ao consumidor.



Conceitos importantes que estão nas leis e normas de seguros e que simplificamos para você

O que é Bilhete de Seguro?

É o próprio contrato de seguro que o Consumidor recebe no ato da contratação, no qual estão as informações do segurado, da seguradora responsável e do Produto de Seguro adquirido, tais como: coberturas, exclusões, vigência, canais de atendimento e obrigações da Seguradora e do Segurado.

Importante ressaltar que o Bilhete de Seguro deverá estar separado da Nota Fiscal do bem adquirido.

O que é franquia?

É o valor que representa a participação do Segurado na indenização do seguro. Este valor, quando aplicável, será devidamente informado no Bilhete de Seguro. Cada Seguradora determina a forma de pagamento da franquia e o valor da mesma, que poderá ser um valor fixo, ou um percentual sobre o valor do aparelho / valor do reparo.



O que é carência?

Quando existir, deverá ser informada no Bilhete de Seguro, é o prazo a partir da data da contratação do seguro em que NÃO HÁ cobertura em caso de sinistro com o bem adquirido. Reforçando que apenas algumas Seguradoras utilizam este período sem cobertura. Caso o produto que está adquirindo tenha carência, o período (em dias) sem cobertura deverá estar informado de forma clara no seu Bilhete de Seguro.

O que é sinistro?

É a ocorrência de um evento coberto pelo Seguro contratado dentro do período de vigência do Bilhete de Seguro.

O que é Depreciação / Desvalorização?

É a redução do valor do bem em consequência do uso, idade, desgaste ou perda de valor de mercado.



O que você precisa saber quando for oferecido um Seguro?

O momento da contratação é muito importante para o Consumidor, por isso há um grande esforço de todo o setor para treinar, capacitar e solicitar o apoio dos vendedores para que todas as dúvidas sejam esclarecidas e as orientações sejam as melhores possíveis na hora de garantir a proteção do seu bem adquirido.

Algumas dicas importantes

- ▶ Não é permitido a oferta de qualquer desconto no preço do bem que está sendo adquirido condicionado à contratação do Seguro, ou seja, você não é obrigado a contratar o Seguro para obter desconto no produto. Essa prática ilegal é conhecida como “Venda Casada” e deve ser denunciada.
- ▶ Certifique-se das coberturas, exclusões e particularidades do Produto de Seguro que está sendo ofertado, tais como: franquia, carência e período de vigência da cobertura.
- ▶ O valor do seguro deve ser sempre apresentado separado do valor do bem adquirido.
- ▶ O pagamento do Seguro deve ser feito separado do preço do produto, ou em conjunto, mediante assinatura do termo de autorização para cobrança em conjunto.
- ▶ Verifique quais as opções de prazos de vigência disponíveis para o Seguro que está sendo ofertado.
- ▶ Se você se arrepender de ter contratado o Seguro e desistir no prazo de até 7 (sete) dias corridos a contar da data da contratação ou do efetivo pagamento do prêmio, o que ocorrer por último, você tem direito a receber todo o seu dinheiro de volta do seguro.
- ▶ O vendedor deve lhe entregar a Nota Fiscal do bem adquirido e o Bilhete do Seguro, onde constam os telefones da Seguradora e informações importantes sobre o seguro.
Guarde-os com cuidado.
- ▶ Caso queira saber mais, a loja possui materiais importantes como as Condições Gerais do Seguro, o resumo do contrato entre a seguradora e o representante, a tabela de preços praticados, além de painéis contendo informações normativas e telefones de contato da Seguradora.
- ▶ Em caso de evento de sinistro, para acionar o Seguro faça sempre a comunicação na Central de Atendimento da Seguradora que consta em seu Bilhete de Seguro e siga as orientações indicadas.

Dúvidas frequentes

A venda de seguros através de Lojas de Rede Varejistas é permitida?

Sim, a loja em que você pode adquirir este tipo de seguro faz parte de uma rede de varejo que funciona como um representante da Seguradora, ou seja, é uma empresa que vende seguros em nome de uma Seguradora, e, por isso, possui importantes responsabilidades na comercialização dos Produtos de Seguros.

Posso contratar o Seguro dias depois da aquisição do bem?

Esta possibilidade dependerá do acordo entre a Rede Varejista (Representante de Seguros) e a Seguradora, não há obrigação e tampouco restrição. Consulte essa possibilidade na loja, na Seguradora ou no site da Rede Varejista onde adquiriu o bem que deseja contratar o Seguro.

Posso contratar o Seguro para bens adquiridos fora do Brasil?

Esta possibilidade dependerá do acordo entre a Rede Varejista (Representante de Seguros) e a Seguradora, não há obrigação e tampouco restrição. Consulte essa possibilidade na loja, na Se-



guradora ou no site da Rede Varejista onde adquiriu o bem que deseja contratar o Seguro.

Posso fazer um novo seguro caso o meu bem tenha sido indenizado/reposto?

Esta possibilidade dependerá do acordo entre a Rede Varejista (Representante de Seguros) e a Seguradora, não há obrigação e tampouco restrição. Consulte essa possibilidade na loja, na Seguradora ou no site da Rede Varejista onde adquiriu o bem que deseja contratar o Seguro.

Após algum tempo da contratação, continuo com dúvidas. O que devo fazer?

Se você ainda tiver dúvidas, consulte:

- ▶ o Bilhete do Seguro contratado, que contém todas as informações do Seguro e os canais de atendimento disponibilizados;
- ▶ o site da Seguradora;
- ▶ o Atendimento ao Consumidor - SAC da Seguradora, ou qualquer loja da Rede Varejista na qual adquiriu o bem;
- ▶ o site www.entendaoseuseguro.org.br;

Perdi o meu Bilhete de Seguro, o que devo fazer?

Entre em contato com qualquer loja da Rede Varejista na qual você adquiriu o seguro, a fim de ter informação do Seguro e solicitar a 2ª via do Bilhete de Seguro.



Entenda o Seguro de Garantia Estendida

Tipos de Garantia que podem acompanhar o bem adquirido:

Garantia Legal - responsabilidade do Fornecedor/Fabricante.

É a garantia gratuita e obrigatória que você tem por direito, estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor. Para bens duráveis que atualmente é de 90 dias a partir da aquisição do produto.

Garantia Contratual - responsabilidade do Fornecedor/Fabricante.

É a garantia, não obrigatória, que pode ser oferecida gratuitamente pelo Fornecedor/Fabricante com o objetivo de conceder ao Consumidor uma proteção adicional após o vencimento da garantia legal. A duração dessa garantia é variável.

Seguro de Garantia Estendida - responsabilidade das Seguradoras

É um Produto de Seguro opcional e que estende o prazo da Garantia do Fornecedor/Fabricante, por um período adicional ou complementar à garantia legal e/ou contratual.

O objetivo deste Seguro é garantir por um período a ser definido, a proteção do bem adquirido contra defeitos de funcionamento, cobrindo custos de peças e mão de obra utilizada para o seu conserto, ou mesmo através da reposição do bem caso não haja possibilidade de reparo.



Veja como funciona o prazo de garantia para um produto com garantia legal obrigatória de 90 dias, garantia contratual de 9 meses e Seguro de Garantia Estendida de 2 anos.

GARANTIA LEGAL (GL)	GL 90 DIAS		
GARANTIA CONTRATUAL (GC)	90 DIAS	GC 9 MESES	
SEGURO GARANTIA ESTENDIDA (SGE)	90 DIAS	9 MESES	SGE 2 ANOS

No exemplo acima, se o produto der defeito em até **90 dias**, você utilizará a **garantia legal**. Se o defeito ocorrer após 90 dias, mas dentro dos **9 meses** seguintes, você utilizará a **garantia contratual**. E se o produto der defeito nos **2 anos** após esse período, você utilizará o **Seguro de Garantia Estendida**.

O que o Seguro de Garantia Estendida cobre?

O Seguro de Garantia Estendida tem como principal função conceder, pelo período contratado, coberturas e exclusões iguais, reduzidas ou complementares da garantia do fornecedor / fabricante do bem adquirido.

Você pode obter mais informações no manual do segurado, no Bilhete de Seguro que receberá na contratação do seguro. Por isso, é muito importante que você guarde o Certificado de Garantia do fornecedor / fabricante do bem durante o período de vigência do Seguro de Garantia Estendida consultando sempre que necessário.

É bom lembrar que os danos causados pelo mau uso do produto* não estão cobertos pelo Seguro, assim como também não estão cobertos pela garantia do fabricante ou fornecedor do produto.

* Em se tratando de lei específica para o consumidor, é importante destacar que a má utilização, o desgaste natural ou o uso indevido do produto por parte do consumidor, que não esteja em acordo com as normas dos fabricantes constantes nos manuais e recomendações de uso, não gera ao fabricante/fornecedor/comerciante o dever de troca e de indenização. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal número 8.078/90 - CDC) segue o critério da durabilidade dos produtos

Fique atento

Não é permitido que seja oferecido um desconto no preço do produto condicionado à contratação do seguro, ou seja, você não é obrigado a contratar o seguro para obter desconto no produto. Essa prática é conhecida como “venda casada” e é ilegal.



ou serviços, e afasta a efetiva responsabilidade do fornecedor pelo mau uso ou o uso que não esteja de acordo com as determinações do fabricante.

Importante: Em caso de defeito, verifique primeiro se o produto está na garantia do fabricante / fornecedor. Em caso positivo, antes de acionar o Seguro, entre em contato com o fabricante / fornecedor através dos contatos que constam no Certificado de Garantia ou Manual do fabricante / fornecedor do bem defeituoso.

Entenda o Seguro para Roubo / Furto Qualificado para Celulares e Portáteis

Em caso de Roubo ou Furto Qualificado, este Seguro garante indenização ou reposição do aparelho por um bem igual, limitado ao valor contratado e impresso no Bilhete de Seguros. Desde que com concordância plena do Consumidor, a reposição poderá ainda ser feita por outro aparelho similar. O Seguro não pos-

sui cobertura para acessórios do aparelho, como por exemplo, "Capa de Proteção".

Em caso de impossibilidade de realizar a substituição do aparelho, será pago ao Consumidor segurado uma indenização em dinheiro* conforme constar no Bilhete de Seguro.

*Em caso de indenização em dinheiro, algumas seguradoras podem aplicar um desconto por depreciação / desvalorização do aparelho. Consulte seu Bilhete de Seguro.

Importante: Havendo franquia, a reposição / indenização só será efetuada após o pagamento da mesma por parte do Consumidor.

Entenda a diferença:

COBRE	COBRE	NÃO COBRE
Roubo Quando a pessoa sofre ameaça física verbal ou uso de força bruta <i>Ex: assalto com uma faca, canivete ou arma.</i>	Furto Qualificado É Identificado quando a pessoa não sofre ameaça e só percebe quando se depara com os vestígios do crime <i>Ex: Descer do ônibus e notar que o celular foi subtraído através de um rasgo feito na bolsa durante o trajeto.</i>	Furto Simples, Perda, Esquecimento, Simples Desaparecimento do bem. É quando o Consumidor não consegue definir com precisão quem, quando, como se deu o fato e tão pouco encontra-se sinais de rompimento de barreiras diferentemente do Furto Qualificado <i>Ex: chegar em casa perceber que o celular desapareceu do bolso durante o percurso.</i>
		 

Dicas importantes

1. Em caso de ocorrência de sinistro, para acionar o seguro é necessária a apresentação dos documentos relacionados no Bilhete de Seguro assim como alguns procedimentos que variam de acordo com cada Seguradora, como, por exemplo, o boletim de ocorrência (BO), a nota fiscal de compra e o número do IMEI que significa Identificação Internacional de Equipamento Móvel. Ele é um número de identificação global único para cada aparelho celular (Esse número pode ser encontrado na caixa do celular, na parte onde se acopla a bateria do celular ou obtido através do seu aparelho discando ***#06#**).

2. Aproveite o momento da compra para tirar uma foto dos documentos e também do IMEI.

3. Muita atenção! Este Seguro **não cobre** furto simples, furto sem sinais de rompimento de barreiras, simples desaparecimento do bem, perda, esquecimento ou abuso de confiança, sendo estes os maiores motivos de reclamações por falta de entendimento dos clientes no momento de uma recusa de sinistro! Por isso reforça-se a importância de que se leia atentamente as condições do seu Bilhete de Seguro, e ainda havendo dúvidas consulte a seguradora ou um vendedor de uma das lojas da Rede Varejista onde adquiriu o Seguro.

4. Consulte as condições para saber se você está coberto em caso de eventos ocorridos fora do território nacional.

SEGURO	OBJETIVO	QUANDO INICIA A COBERTURA	FRANQUIA	CARÊNCIA
Roubo e Furto Qualificado	Reposição do aparelho por igual ou similar	Após a adesão	Aplicável	Aplicável
Danos Acidentais	Reparo de danos causados por acidente	Após a adesão	Aplicável	Aplicável
Garantia Estendida Original	Reparo dos defeitos funcionais	Após término da garantia de fábrica	Não aplicável	Não aplicável

Entenda o Seguro de Danos Acidentais para Celulares e Portáteis

Este Seguro tem como objetivo reparar o aparelho em caso de dano causado acidentalmente. A principal cobertura desse seguro é a quebra por queda desde que afete a funcionalidade parcial ou total do aparelho. Danos estéticos ou que não interfiram no funcionamento do aparelho não possuem cobertura. Existe a possibilidade de ofertarem um produto que tenha coberturas adicionais como: danos causados por oscilação de voltagem, oxidação, queda na água entre outros eventos. Importante verificar em seu Bilhete de Seguros as coberturas do seguro adquirido e havendo dúvidas, consulte o vendedor ou o site da Seguradora.

Importante saber que, em caso de Danos Cobertos pelo Seguro do aparelho, o reparo sempre será a primeira alternativa. Em caso da impossibilidade de reparo, a seguradora efetuará a troca por outro aparelho igual ou superior, limitado ao valor contratado e impresso no Bilhete de Seguros. Desde que com concordância plena do Consumidor, a reposição poderá ainda ser feita por outro aparelho similar. Esta cobertura também não cobre acessórios do aparelho, como por exemplo, "Capa de Proteção".

Em caso de impossibilidade de realizar a substituição do apare-



lho, será pago ao Consumidor segurado uma indenização em Dinheiro* de acordo com o estabelecido no Bilhete de Seguro.

*Em caso de indenização em dinheiro, algumas seguradoras podem aplicar um desconto por depreciação / desvalorização do aparelho.

Consulte SEMPRE seu Bilhete de Seguro.

Importante:

1. Havendo franquia, a reparação ou reposição/indenização só será efetuada após o pagamento da mesma por parte do Consumidor.
2. Consulte as condições para saber se você está coberto em casos ocorridos fora do território nacional.



Considerações Finais

Em caso de substituição do bem ou de indenização em dinheiro, todos os direitos sobre o equipamento danificado ou recuperado passa a ser de propriedade da Seguradora.

Toda comercialização de Seguro é regulamentada e fiscalizada pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). Acesse o site www.susep.gov.br ou ligue para 0800 021 8484.

Nosso compromisso é sempre atender você com eficiência e qualidade. Entre em contato com a Central de Atendimento da sua Seguradora para esclarecer as suas dúvidas ou para ter a sua reclamação atendida. O nosso interesse é solucionar suas demandas. E caso não fique satisfeito, ainda poderá entrar em contato com o sistema de Ouvidoria da sua Seguradora.

DIRETORIA FENSEG

Presidente

João Francisco Silveira Borges da Costa
HDI Seguros S/A

Vice-Presidentes

Eduardo Stefanello Dal Ri
Sul América Companhia Nacional de Seguros

Enrico Ventura
Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros

Luiz Alberto Pomarole
Porto Seguro Cia. de Seguros Gerais

Luiz Gutierrez Mateo
Grupo Segurador BB e Mapfre

Diretores

Antonio Cassio dos Santos
Generali Brasil Seguros S/A

Antonio Eduardo Márquez de Figueiredo
Trindade
Chubb do Brasil Cia. de Seguros

Carlos Adrian Magnarelli
Liberty Seguros S/A

Francisco Caiuby Vidigal Filho
Sompo Seguros S/A

Gustavo Henrich
J. Malucelli Seguradora S/A

Hélio Hiroshi Kinoshita
Mitsui Sumitomo Seguros S/A

Leon Gottlieb
Itau Seguros S/A

Luiz Felipe Smith de Vasconcellos
Tokio Marine Seguradora S/A

Miguel Perez Jaime
Allianz Seguros S/A

Murilo Setti Riedel
HDI Seguros S/A

Paride Della Rosa
ATG Seguros Brasil S/A

Walter Pereira
Zurich Minas Brasil Seguros S/A

Elaboração e Conteúdo

Comissão de Seguro de Garantia Estendida e Afinidades

Design

maraca.rio



Rua Senador Dantas, 74 – 8º andar
Centro – Rio de Janeiro – RJ
CEP: 20031-205
Tel: (21)2510.7770
www.fenseg.org.br



Rua Senador Dantas, 74 - 12º andar
Centro - Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20031-205
Tel: (21)2510.7777
www.cnseg.org.br