

FAQ Vivo Proteção Celular

O que está coberto?

Roubo: Ato de subtração do aparelho celular, modem 3G ou tablet, incluído na apólice, mediante grave ameaça ou violência à pessoa, ou depois de se haver reduzido a possibilidade de resistência da pessoa por qualquer meio.

Furto qualificado: Ato de subtração do aparelho celular, modem 3G ou tablet, incluído na apólice, qualificado, dentre as hipóteses do artigo 155 do Código Penal, unicamente pela destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa.

Nestes casos, o Seguro garante a reposição do seu aparelho celular, modem 3G ou tablet, por outro igual ou similar, respeitando o limite máximo de indenização contratado e o prazo de carência, após o pagamento da franquia, conforme as Condições do Seguro Vivo Proteção Celular.

O que não está coberto?

Este seguro não cobre: furto simples, extravio, perda ou desaparecimento, furto de bem deixado no interior do veículo, exceto em caso de furto do próprio veículo, subtração sem violência ou grave ameaça, bens deixados em áreas abertas além de outros riscos excluídos constantes nas condições do seguro. FRAUDE CONTRA SEGURO É CRIME COM PENA DE RECLUSÃO DE 1(UM) A 5 (CINCO) ANOS E MULTA, CONFORME ARTIGO 171 DO CÓDIGO PENAL BRASILEIRO.

Como aderir ao seguro?

As adesões ao seguro podem ser feitas em Lojas Próprias Vivo e Revendas, para aparelhos novos ou usados com até 2 (dois) anos de uso, ou no callcenter. Para aderir, ligue: *7348 do seu Vivo, 4002 7066 (capitais) ou 0800 777 2627 (demais localidades) de qualquer telefone.

Como Proceder em Caso de Sinistro?

- 1 - Acesse a área do cliente com sua linha Vivo e seu CPF.
- 2 - No menu 'Serviços', selecione 'Abrir Ocorrência'.
- 3 - Confirme os dados cadastrais.
- 4 - Descreva seu aviso de sinistro.
- 5 - Nesse momento será solicitado o envio dos seguintes documentos para o e-mail sinistro@conectaservicos.com.br com o número do sinistro ou cpf no assunto do e-mail:

Cópia do RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado;

Boletim de Ocorrência Policial, original ou cópia simples;

Para cliente Pessoa Jurídica, além dos documentos acima, também será necessário à apresentação da cópia do Cartão CNPJ.

- 6 - Em até 15 (quinze dias) após o recebimento da documentação completa, a Seguradora entrará em contato com o Segurado, informando o status do sinistro e efetuando a cobrança da franquia (no caso de aprovação).

7 - A franquia poderá ser paga por meio de cartão de crédito ou boleto bancário.

8 - Após a confirmação do pagamento da franquia, seu novo aparelho será enviado pelo correio, ao endereço informado. O prazo médio de envio após a confirmação do pagamento da franquia é de 3 (três) dias úteis.

Em caso de dúvidas entre em contato com a Vivo pelo número *8486 (de um Vivo) ou 1058 (de qualquer telefone) e solicite o bloqueio de seu celular (bloqueio por roubo ou furto).