

FAQ Vivo Multiproteção 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 Multiproteção Celular.

Reparo do seu aparelho celular ou tablet, respeitando o Limite Máximo de Indenização contratado, em caso de Danos Materiais Acidentais, de forma a possibilitar que o aparelho volte a funcionar normalmente.

O que não está coberto?

As principais exclusões do seguro são:

Na cobertura de Roubo ou Furto Qualificado: Furto simples, Extravio, perda ou desaparecimento inexplicável do bem.

Na cobertura de Danos Materiais Acidentais: Danos de causas internas em geral, originados pelo próprio funcionamento do bem segurado, incluindo os danos decorrentes de desarranjo, de defeito de material, de erro ou falha de fabricação ou de execução de produtos, falta de lubrificação ou manutenção, vício intrínseco, depreciação, deterioração e desgaste natural do bem.

Como aderir ao seguro?

Este seguro poderá ser feito somente para aparelhos novos. Ao comprar seu aparelho ou tablet, basta solicitar o seguro na Loja Própria Vivo.

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).