

## **FAQ Vivo Proteção Celular**

### **O que está coberto?**

**Roubo:** Ato de subtração do aparelho celular ou tablet, incluído na apólice, mediante 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 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 indenização no valor de até R\$500, após o pagamento da franquia, conforme as Condições do Seguro 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 a este seguro podem ser feitas via Vivo APP Store ou via SMS, enviando a palavra SVP para o número 7398. O seguro pode ser feito para aparelhos novos ou com até 2 (dois) anos de uso.

### **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 roubo ou furto, 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).

Para mais informações, acesse: [www.protecaocelular.com.br](http://www.protecaocelular.com.br)