

SEGURO DE GARANTIA ESTENDIDA ORIGINAL – BENS EM GERAL

Condições Gerais

Versão 1.7

CNPJ 61.074.175/0001-38
Processo SUSEP nº 15414.900147/2014-11

MAPFRE Seguros Gerais S.A. – CNPJ 61.074.175/0001-38

SAC – Central de Atendimento aos Clientes: 0800 775 4545. Atendimento 24 horas.

SAC – Central de Atendimento aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 775 5045

Ouvidoria: 0800 775 1079. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

SUMÁRIO

CLÁUSULA 1 – OBJETIVO DO SEGURO	3
CLÁUSULA 2 – DEFINIÇÕES	3
CLÁUSULA 3 – COBERTURAS E RISCOS COBERTOS.....	4
CLÁUSULA 4 – RISCOS EXCLUÍDOS.....	4
CLÁUSULA 5 – VIGÊNCIA DO SEGURO	6
CLÁUSULA 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO	6
CLÁUSULA 7 – RENOVAÇÃO	6
CLÁUSULA 8 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO	7
CLÁUSULA 9 – PAGAMENTO DO PRÊMIO.....	7
CLÁUSULA 10 – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO	8
CLÁUSULA 11 – DOCUMENTOS NECESSÁRIOS EM CASO DE SINISTRO.....	8
CLÁUSULA 12 – COMPROVAÇÃO DO SINISTRO	8
CLÁUSULA 13 – PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO	8
CLÁUSULA 14 – RECUSA DE SINISTRO	9
CLÁUSULA 15 – SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS.....	9
CLÁUSULA 16 – ARREPENDIMENTO DO SEGURO	9
CLÁUSULA 17 – CANCELAMENTO DO SEGURO	10
CLÁUSULA 18 – PERDA DE DIREITOS	10
CLÁUSULA 19 – REPRESENTANTE DE SEGURO	11
CLÁUSULA 20 – ÂMBITO TERRITORIAL	11
CLÁUSULA 21 – PRESCRIÇÃO.....	11
CLÁUSULA 22 – FORO.....	11
CLÁUSULA 23 – ATUALIZAÇÃO DE VALORES	11
CLÁUSULA 24 - SALVADOS.....	12
CLÁUSULA 25 – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	13
OUVIDORIA	14

CONDIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1 – OBJETIVO DO SEGURO

O seguro de garantia estendida tem como objetivo propiciar ao segurado, facultativamente e mediante o pagamento de prêmio, a extensão temporal da garantia do fornecedor de um bem adquirido e, quando prevista, sua complementação.

CLÁUSULA 2 – DEFINIÇÕES

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 do início da vigência do seguro.

AVISO DE SINISTRO

Comunicação específica com a finalidade de dar conhecimento à Seguradora da ocorrência de evento passível de cobertura.

BEM SEGURADO/PRODUTO

O bem descrito no Bilhete de Seguro, cuja existência deve ser comprovada por meio de sua Nota Fiscal de Compra ou Cupom Fiscal de Compra.

BENEFICIÁRIO

Pessoa física ou jurídica designada no Bilhete de Seguro para receber a indenização em caso de sinistro, de acordo com a cobertura contratada.

BILHETE DE SEGURO

Documento que formaliza a contratação do seguro.

CARÊNCIA

Período durante o qual, a Seguradora está isenta da responsabilidade de indenizar o Segurado.

DEFEITO FUNCIONAL

Todo defeito imprevisto, repentino ou espontâneo, de origem mecânica, elétrica, eletrônica ou de qualidade de material, que implique no desempenho abaixo do normal ou não funcionamento do bem segurado, conforme especificado pelo fornecedor do produto, de suas peças e/ou componentes. Não será considerado “defeito funcional” se o Segurado concorrer para a falha por uso impróprio, imprudência ou negligência.

ENDOSSO

Documento emitido pela Seguradora, por intermédio do qual são alterados dados e condições do seguro, de comum acordo com o Segurado.

EMOLUMENTOS

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 fornecedor, importador ou revendedor, e que garante o reparo do produto atingido pelos vícios descritos nos termos de sua garantia contratual.

GARANTIA DO FORNECEDOR

É a garantia legal e, se houver, a garantia contratual originalmente oferecida pelo fornecedor, nos termos definidos pela lei.

INDENIZAÇÃO

É o valor a ser pago ao Segurado ou Beneficiário pela Seguradora na ocorrência do sinistro, respeitada a cobertura contratada, os riscos excluídos e o Limite Máximo de Indenização.

PRÊMIO

Valor corresponde ao pagamento destinado ao custeio do seguro.

REPRESENTANTE DE SEGUROS

Pessoa jurídica que assume 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

Bens materiais atingidos e resgatados de um sinistro, que tenham sido indenizados, e que possuam valor comercial.

SEGURADO

É o consumidor final que adquire um bem ou pessoa por ele indicada no documento contratual.

SEGURADORA

Empresa legalmente autorizada para comercializar seguro e que, recebendo o prêmio, assume os riscos descritos no contrato de seguro.

SINISTRO

Ocorrência do evento coberto, durante o período de vigência do plano de seguro.

VÍCIO

Irregularidade em relação à qualidade ou quantidade do produto, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor.

VIGÊNCIA

Período no qual o Bilhete de Seguro está em vigor e as coberturas de risco contratadas serão garantidas pela Seguradora.

CLÁUSULA 3 – COBERTURAS E RISCOS COBERTOS

3.1. As coberturas contratadas somente serão válidas quando estiverem expressamente indicadas no Bilhete de Seguro, observadas as condições contratuais e os riscos expressamente excluídos.

3.2. Este seguro é composto da Cobertura Básica, de contratação obrigatória, e de Coberturas Adicionais, de contratação opcional.

3.2.1. GARANTIA BÁSICA**- GARANTIA ESTENDIDA – EXTENSÃO DE GARANTIA ORIGINAL (SEGURO DE GARANTIA ESTENDIDA ORIGINAL)****Riscos cobertos:**

A Seguradora garantirá, até o Limite Máximo de Indenização indicado no Bilhete de Seguro, que corresponderá, no máximo, ao valor do bem descrito na nota ou cupom fiscal de venda, o serviço de reparo (mão-de-obra e peças) ou a substituição do bem segurado pela ocorrência dos eventos previstos e cobertos por este seguro, observadas as condições contratuais e os riscos expressamente excluídos.

Para efeito deste seguro, entendem-se como “eventos previstos e cobertos” exatamente os mesmos eventos que estejam cobertos durante o período de garantia do fornecedor e constantes do Manual do Usuário (elaborado exclusivamente pelo fornecedor) para o bem segurado.

O início da cobertura do risco será o exato instante do término da garantia do fornecedor.

3.2.2. GARANTIA ADICIONAL**- COMPLEMENTO DE GARANTIA – DANOS ELÉTRICOS****Riscos Cobertos**

A Seguradora, mediante o recebimento de prêmio adicional, indenizará, até o Limite Máximo de Indenização indicado no Bilhete de Seguro, os danos materiais causados aos equipamentos segurados por variação anormal de tensão ou curto circuito em variação anormal de tensão ou corrente elétrica, arco voltaico, calor gerado acidentalmente por eletricidade, descargas elétricas, eletricidade estática, indução elétrica ou eletromagnética.

A vigência da cobertura de risco inicia-se simultaneamente com a garantia do fornecedor, contemplando coberturas não previstas ou excluídas pela garantia do fornecedor;

3.3. Os consertos de bens segurados que estejam fora de linha, isto é, que deixaram de ser fabricados, ou cuja empresa fornecedora tenha encerrado suas atividades no Brasil, serão substituídos por um produto similar ainda em linha ou indenizado em dinheiro. O valor do produto e/ou indenização não poderá ultrapassar o Limite Máximo de Indenização indicado no Bilhete de Seguro.

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

CLÁUSULA 4 – RISCOS EXCLUÍDOS

4.1. Todos os riscos que constarem como excluídos no certificado de garantia do fornecedor do bem segurado também serão riscos excluídos por este seguro, inclusive os que deixarem de ter a cobertura oferecida durante o prazo de garantia do fornecedor.

- 4.2. Este seguro não garante, em qualquer situação e/ou cobertura, as despesas e/ou prejuízos decorrentes de/ou provocados por:
- a) danos causados por atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo, praticados pelo Segurado, pelo beneficiário ou pelo representante de um ou de outro, quando o Segurado for pessoa física;
 - b) danos causados por atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo, praticados pelo Segurado, por seus sócios controladores, dirigentes e administradores legais, bem como por seus beneficiários ou respectivos representantes, quando o Segurado for pessoa jurídica;
 - c) produtos que estejam dentro do prazo de garantia do fornecedor, independente de este honrar ou não tal garantia;
 - d) avarias ou defeitos preexistentes à contratação do seguro de Garantia Estendida;
 - e) 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;
 - f) custos de instalação, montagem ou colocação do produto, bem como os defeitos causados por má instalação, colocação ou erros de montagem;
 - g) defeitos estéticos e/ou amarelamento;
 - h) reparo de defeitos para os quais o Fornecedor tenha se obrigado voluntariamente ou por força de lei/decisão judicial, inclusive ocorrência em massa, que seja objeto de “recall”; quaisquer acessórios externos ao produto;
 - i) defeitos ocorridos fora do Brasil;
 - j) atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
 - k) atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
 - l) 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.;
 - m) atos praticados por ação ou omissão do Segurado e/ou as ações decorrentes de má-fé.
- 4.3. Exclusões específicas para móveis e estofados:
- a) Todos os riscos que constarem como excluídos no certificado de garantia do fornecedor do bem segurado, também serão riscos excluídos por este seguro, inclusive os que deixarem de ter a cobertura oferecida durante o prazo de garantia do fornecedor;
 - b) custos de manutenção de rotina e serviços como lubrificação, limpeza, ajustes, alinhamentos e remoção de odores;
 - c) custo de remoção e/ou reinstalação, ou outros custos relativos a defeitos não cobertos;
 - d) quebra de vidro, espelhos ou falta de peças ocorridos na montagem ou desmontagem do produto;
 - e) 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;
 - f) eventuais avarias decorrentes da incorreta inserção de cubas nos tampos.
- 4.4. Excluem-se, ainda, das coberturas deste seguro:
- a) 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;
 - b) programas aplicativos, sistemas operacionais e *software*, sendo que a responsabilidade pela realização de qualquer tipo de *backup* é única e exclusivamente do cliente;
 - c) cartuchos de tinta, toner e os defeitos ocasionados por itens recondicionados, recarregados ou de procedência indefinida.
- 4.5. Exclusões específicas para Danos Elétricos:
- a) Fusíveis, resistências de aquecimento, lâmpadas de qualquer tipo, tubos catódicos de equipamentos eletrônicos e quaisquer outros componentes, que, por sua natureza, necessitem de trocas periódicas.
 - b) Perdas, danos ou avarias ao bem segurado por combustão e/ou aquecimento espontâneo;

- c) **Recomposição de registros e documentos, arquivos, *softwares* de qualquer natureza, bem como seus periféricos, configurações, formatações, *backups*, disquetes etc., salvo se contratada cobertura específica, quando a recomposição de registros e documentos estará coberta;**
- d) **Danos causados a programas de informática qualquer tipo, ficando entendido, no entanto que nos casos de perda total de microcomputadores em virtude de evento coberto, os programas que acompanharam o equipamento quando da aquisição estarão garantidos, exceto os programas opcionalmente adquiridos. Neste caso, no entanto, a falta de comprovação por intermédio de notas fiscais impossibilitará qualquer indenização;**
- e) **Itens cobertos em Garantia de Fábrica;**
- f) **Defeito ou dano ocorrido após a Garantia de Fábrica.**

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 fornecedor.
- 5.2. Na hipótese de não concordância do endosso, se aplicarão as regras contidas no subitem 17.2.1 da Clausula 17 – CANCELAMENTO DO SEGURO.

CLÁUSULA 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO

- 6.1. Este seguro poderá ser contratado 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 excederem este limite.
- 6.2. Nos casos de contratação por meio de um Representante de Seguro, caberá a este a responsabilidade pela cobrança dos prêmios do seguro, ficando, ainda, responsável pelo repasse do prêmio recebido à Seguradora, conforme definido em Acordo Operacional.
- 6.3. Em atendimento à legislação em vigor, o Segurado, Corretor ou o Representante de Seguros deverá obrigatoriamente, na contratação do seguro, fornecer à Seguradora as seguintes informações cadastrais:
 - 6.3.1. Se pessoa física:
 - a) nome completo;
 - b) número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF/MF);
 - c) natureza e número do documento de identificação, nome do órgão expedidor e data de expedição; e
 - d) 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:
 - a) denominação ou razão social;
 - b) atividade principal desenvolvida;
 - c) número de identificação no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ); e
 - d) 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.
- 6.6. Quando o seguro de garantia estendida original for contratado em momento diferente da aquisição do bem, a sua aceitação poderá estar condicionada à realização de vistoria prévia.

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 fornecedor.**
- 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 de risco será ajustado em função do prêmio efetivamente pago.**
- 9.4.1. A Seguradora informará ao Segurado ou seu representante legal, por meio de comunicação escrita, o novo prazo de vigência da cobertura de risco, calculado de forma proporcional à razão entre o valor de prêmio pago e o valor de prêmio total. Nesta comunicação, o Segurado será alertado que, findo o novo prazo de vigência da cobertura sem que tenha disso retomado o pagamento do prêmio, o seguro será cancelado, nos termos do subitem 9.4.3.**
- 9.4.2. Restabelecido o pagamento do prêmio das parcelas ajustadas, acrescidas dos encargos contratualmente previstos dentro do novo prazo de vigência da cobertura de risco, ficará automaticamente restaurado o prazo de vigência original do Bilhete de Seguro.**
- 9.4.3. Findo o novo prazo de vigência da cobertura de risco sem que tenha sido retomado o pagamento do prêmio, operará de pleno direito o cancelamento do contrato de seguro.**
- 9.4.4. No caso de fracionamento em que a aplicação do cálculo de proporcionalidade entre o valor de prêmio pago e o valor de prêmio total não resulte em alteração do prazo de vigência da cobertura de risco, 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. 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 subitem 9.4.3 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 àquele definido no Bilhete de Seguro**, sendo este, o valor do bem especificado na sua Nota Fiscal de Compra ou Cupom 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 parcial coberto e sem cobrança de prêmio adicional, 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 os seguintes documentos abaixo:
- Bilhete de Seguro;
 - Nota Fiscal de compra do bem segurado ou Cupom fiscal de Compra;
 - Documento oficial de identificação do segurado;
- No caso da cobertura de Danos Elétricos será necessário a apresentação dos documentos abaixo:
- Apresentar laudo técnico emitido pelo fabricante ou da assistência técnica autorizada da fábrica constatando que o defeito foi causado por dano elétrico e que não é coberto pela garantia de fábrica.
- 11.2. No caso de dúvida fundada e justificável, a Seguradora poderá solicitar outros documentos e/ou informações complementares.

CLÁUSULA 12 – COMPROVAÇÃO DO SINISTRO

- 12.1. O pagamento da indenização será realizado 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 Seguradora, observada a orientação disposta na garantia do fornecedor do bem.
- 12.2. 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 data de entrega do bem na assistência técnica ou ponto de coleta, juntamente com os documentos básicos previstos no Bilhete de Seguro, conforme orientação da Seguradora.
- 13.2.1. Nos casos em que for necessária a retirada do bem ou atendimento em domicílio, o prazo de 30 (trinta) dias será contado a partir da data da comunicação do sinistro.
- 13.2.1.1. Por ocasião da retirada do bem ou o atendimento em domicílio, por representante ou empresa indicada pela Seguradora, o Segurado deverá apresentar os documentos básicos solicitados para a liquidação do sinistro, previstos no Bilhete de Seguro.

- 13.2.1.2.** A responsabilidade pela entrega ou retirada do bem seguirá a orientação disposta na garantia do fornecedor.
- 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. No caso de impossibilidade de reparo do bem coberto pelo seguro, a indenização ao segurado se dará na forma de reposição por bem idêntico.
- 13.3.1.** Quando a reposição por bem idêntico não for possível, deverá ser dada a opção ao segurado de devolução do valor consignado no documento fiscal ou de reposição por um bem de características similares, limitado ao valor do documento fiscal.
- 13.4. Havendo divergência quanto ao valor da indenização, poderá ser proposta a formação de uma mediação 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.** Eventuais custos de transportes do bem sinistrado para reparo ou reposição serão de responsabilidade da sociedade seguradora, observada a orientação disposta na garantia do fornecedor do bem.
- 13.6.** O não pagamento da indenização no prazo previsto no item 13.2 implicará a aplicação de juros de mora a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia, sem prejuízo de sua atualização.
- 13.7. 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 item 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 – SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS

- 15.1.** 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.
- 15.2.** 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 16 – ARREPENDIMENTO DO SEGURO

- 16.1.** O Segurado poderá desistir do seguro contratado no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da emissão do bilhete de seguro.
- 16.2.** Caso o Segurado exerça o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo a que se refere o item, serão devolvidos, de imediato.
- 16.3.** O Segurado poderá exercer seu direito de arrependimento pelo mesmo meio utilizado para contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.
- 16.4.** A Seguradora, o Representante de Seguros, ou o Corretor de Seguros habilitado, conforme for o caso, fornecerão ao Segurado confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento.
- 16.5.** A devolução do prêmio pago será realizada pelo mesmo meio e forma de efetivação do pagamento do prêmio, sem prejuízo de outros meios disponibilizados pela Seguradora e expressamente aceitos pelo Segurado.
- 16.6.** Caso o Segurado exerça o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo a que se refere o item 16, serão devolvidos pela sociedade Seguradora no prazo máximo de 15 dias corridos, contados a partir da data da solicitação, caso o Segurado opte pelo exercício do direito de arrependimento

pela Seguradora, ou imediatamente, caso o Segurado opte em procurar o Representante e seja disponibilizada esta opção.

- 16.7.** Independentemente da solicitação via Seguradora ou Representante, a devolução deve ser efetuada na conta bancária indicada pelo Segurado ou por meio de estorno no cartão, conforme o caso, somente sendo permitida a utilização de ordem de pagamento caso o segurado assim solicite.
- 16.8.** Caso o Segurado opte por procurar o Representante é admitida, ainda, a opção de ressarcimento dos valores em espécie.

CLÁUSULA 17 – CANCELAMENTO DO SEGURO

- 17.1.** O seguro poderá ser cancelado a qualquer momento, diretamente à Seguradora ou ao Representante de Seguros, ou por solicitação à central de atendimento, mediante entrega do documento físico assinado pelo Segurado e protocolado na Seguradora.
- 17.2.** No caso de existir(em) parcela(s) pendente(s) em débito em conta corrente ou cartão de crédito e não haver tempo hábil para bloquear a cobrança da próxima parcela, a Seguradora providenciará a devolução por meio do cancelamento do seguro conforme descrito nos itens abaixo.
- 17.2.1.** 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 Seguradora, esta devolverá ao Segurado o valor integral do prêmio recebido, acrescido dos emolumentos;
 - b) na hipótese de rescisão a pedido do Segurado, após o período de arrependimento, a Seguradora devolverá ao Segurado o valor integral do prêmio recebido e reterá os emolumentos;
- 17.2.2.** Após a data de início da cobertura do risco:
- a) a Seguradora devolverá ao Segurado a parte do prêmio, calculada de forma proporcional à razão entre o prazo de risco a decorrer e o período de cobertura de risco;
- 17.3.** 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 o subitem 17.2.1.
- 17.4.** O cancelamento da cobertura básica cancelará automaticamente a cobertura de complementação de garantia, aplicando-se a regra do subitem 17.2.2.
- 17.5.** 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, sem a realização de endosso de alteração.

CLÁUSULA 18 – PERDA DE DIREITOS

- 18.1.** 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.
- 18.2.** 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.
- 18.3.** 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.
- 18.4. 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.
- 18.4.1. 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.
- 18.4.2. 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.
- 18.4.3. Na hipótese de continuidade do seguro, a Seguradora poderá cobrar a diferença de prêmio cabível.
- 18.5. 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.
- 18.6. Caso fique comprovado, mediante laudo técnico que o Segurado perdeu o direito a garantia do fornecedor por violação às regras de garantia do fabricante, a sociedade Seguradora poderá eximir-se do pagamento da indenização do seguro de garantia estendida da contratada, desde que apresente para o consumidor, por escrito e de forma clara e precisa, as razões objetivas da perda da garantia.
- 18.6.1. Cabe a sociedade Seguradora comprovar por laudo técnico ou outro meio idôneo, a perda de direito a que se refere o parágrafo anterior.

CLÁUSULA 19 – REPRESENTANTE DE SEGURO

19.1. É vedado ao Representante de Seguros:

- a) cobrar dos proponentes, Segurados ou de seus beneficiários, quaisquer valores relacionados à atividade, na condição de Representante de Seguros, ou ao plano de seguro, além daqueles especificados pela sociedade Seguradora;
- b) efetuar propaganda e promoção de produto de seguro sem prévia anuência da sociedade Seguradora ou sem respeitar a fidedignidade das informações constantes do plano do seguro ofertado;
- c) oferecer produto de seguro em condições mais vantajosas para quem adquire produto ou serviço por ele fornecido;
- d) vincular a contratação de seguro à concessão de desconto ou à aquisição compulsória de qualquer outro produto ou serviço por ele fornecido; e
- e) emitir, a seu favor, carnês ou títulos relativos aos serviços de representante que não sejam expressamente autorizados pela sociedade Seguradora contratante.

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. O índice utilizado para atualização monetária, em moeda nacional, será o **IPCA/IBGE** – Índice de Preços ao Consumidor Amplo da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 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 anterior à data de sua efetiva liquidação.

- 23.2.** O pagamento de valores relativos à atualização monetária e juros moratórios far-se-á independentemente de notificação ou interpelação judicial, de uma só vez, juntamente com os demais valores do contrato.
- 23.3.** As atualizações serão efetuadas com base na variação apurada entre o último índice publicado antes da data de exigibilidade da obrigação pecuniária e aquele imediatamente anterior à data de sua efetiva liquidação.
- 23.4.** Os valores devidos a título de devolução de prêmios sujeitam-se à atualização monetária pela variação do índice estabelecido no item 23.1 desta Cláusula, a partir da data em que se tornarem exigíveis.
No caso de cancelamento do contrato: a partir da data de recebimento da solicitação de cancelamento ou a data do efetivo cancelamento, se o mesmo ocorrer por iniciativa da sociedade Seguradora; e
No caso de recebimento indevido de prêmio: a partir da data de recebimento do prêmio.
- 23.5.** Os valores das indenizações de sinistros em moeda nacional ficarão sujeitos à atualização monetária a partir da data de ocorrência do evento – ou, se for o caso de reembolso, a partir do dispêndio – até a data do efetivo pagamento, com base na variação positiva do índice IPCA/IBGE, calculado “*Pro-rata Temporis*”, somente quando a Seguradora não cumprir o prazo de 30 (trinta) dias fixado para pagamento da indenização.
- 23.6.** Se o prazo para pagamento da indenização e/ou obrigação pecuniária não for cumprido, o valor correspondente sujeitar-se-á à incidência de juros de mora de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês, a partir do primeiro dia posterior ao término do prazo fixado para pagamento da indenização e/ou obrigação pecuniária, sem prejuízo da sua atualização monetária, nos termos do item 23.1 acima.

CLÁUSULA 24 - SALVADOS

- 24.1.** Ocorrido o risco coberto que atinja o(s) bem(ns) segurado(s) descrito na Apólice/Certificado de Seguro, o Segurado deverá tomar desde logo todas as providências cabíveis no sentido de protegê-lo e de minorar os prejuízos, durante ou após a sua ocorrência, não respondendo a Seguradora por quaisquer perdas e danos que decorram do descumprimento da obrigação prevista neste item.
- 24.2.** A Seguradora poderá, mediante acordo prévio com o Segurado, adotar providências no sentido de um melhor aproveitamento do(s) salvo(s), ficando, no entanto, estabelecido que quaisquer medidas tomadas pela Seguradora não implicarão reconhecimento da obrigação de indenizar os danos ocorridos.
- 24.3.** Verificada a cobertura do sinistro, o(s) salvo(s), poderão, a critério da Seguradora, ser transferidos para sua propriedade, não podendo o Segurado dispor dos mesmos sem expressa autorização desta, observado que, caso a Seguradora decida ficar com o(s) salvo(s):
- 24.3.1.** O Segurado fica obrigado a entregar toda a documentação necessária para a transferência de propriedade do(s) bem(ns), livre e desembaraçada de quaisquer ônus junto as autoridades e demais órgãos competentes e declaração de responsabilidade por eventuais dívidas, encargos ou multas de toda e qualquer natureza, que existirem sobre o(s) mesmo(s) até a data da transmissão da posse e propriedade para a Seguradora.
- 24.3.1.1.** Caso haja pendência de documentos que impeça a liberação da indenização ou a transferência do(s) bem(ns) segurado(s) para a Seguradora, o Segurado e/ou o Beneficiário ficarão integralmente responsáveis pelas despesas com a guarda do(s) bem(ns), podendo tais despesas serem deduzidas da indenização devida.
- 24.4.** Caso o Segurado permaneça com o(s) salvo(s), as partes poderão acordar o abatimento do valor do(s) mesmo(s) da indenização a ser paga, previamente ao reconhecimento da indenização devida, mediante assinatura por parte do Segurado de documento específico concordando com tal procedimento e com o valor fixado para o(s) salvo(s).
- 24.4.1.** Neste caso, o valor do(s) salvo(s) será apurado com base no valor comercial do(s) bem(ns) atingido(s) no estado em que se encontra(m) em razão do risco coberto.
- 24.5.** Exclusivamente nos casos em que o valor a indenizar na perda total represente integralmente o valor constante da Apólice/Certificado de Seguro, porém inferior ao valor do(s) bem(ns) garantido(s), a sub-rogação da Seguradora no direito sobre o(s) salvo(s), observado o disposto no item **24.3**, se dará na proporção do valor da indenização paga.
- 24.6.** O Segurado deverá adotar todas as medidas cabíveis para o cumprimento integral de leis, regulamentos, normas e requerimentos pertinentes às questões ambientais, sociais, de saúde, segurança e trabalhistas, necessárias às atividades relacionadas à operação de guarda, transporte, destinação e disposição final adequada do(s) salvo(s), incluindo, mas não se limitando ao cumprimento da Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e da Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998 (Lei de Crimes Ambientais), bem como respeitar condições técnicas e providências administrativas cabíveis, respondendo por qualquer prejuízo, sanções

e exigências correlatas, especialmente, mas não se limitando a, danos morais, compensações ambientais, TACs, etc., em razão do não atendimento daquelas.

CLÁUSULA 25 – DISPOSIÇÕES GERAIS

PARA OS CASOS NÃO PREVISTOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SERÃO APLICADAS AS LEIS QUE REGULAMENTAM OS SEGUROS NO BRASIL.

A ACEITAÇÃO DO SEGURO ESTARÁ SUJEITA À ANÁLISE DO RISCO.

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.

OUVIDORIA

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

CONTATO

Ouvidoria: 0800 775 1079 ou pelo site www.mapfre.com.br

Ouvidoria para deficientes auditivos ou de fala: 0800 962 7373

Horário de atendimento: das 8h às 18h, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados.



A atuação ética é um dos princípios institucionais do GRUPO 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.