

## FAQ

### Perguntas Frequentes sobre o seguro Computador Protegido

#### 1. Quem é o Segurado?

O segurado é o titular da conta de telefone, com idade entre 18 e 65 anos, 11 meses e 29 dias na data da contratação.

#### 2 - Quem é o Estipulante?

O estipulante do seguro é a Vivo, que em parceria com a MAPFRE, é responsável pelo oferecimento. O serviço da Seguradora será cobrado em fatura da Vivo/Estipulante.

#### 3. Quem é Corretor de Seguros?

A corretora de seguros responsável pelo produto Seguro **Computador Protegido** é a TGP Brasil Corretora de Seguros Ltda.

#### 4. O que é o Computador Protegido?

O **Computador Protegido**<sup>1</sup> é um **seguro mensal**, para **clientes Vivo**, que desejam proteger seu computador, notebook ou netbook contra imprevistos<sup>2</sup> como: incêndio, queda de raios, explosão, queda de aeronaves, furto qualificado/roubo e danos elétricos.

Uma solução prática e inteligente, sem carência, que você contrata para assegurar seu computador, notebook ou netbook. Mais do que isso, ao contratar um dos planos do **Computador Protegido**, você ainda participa de sorteios mensais pela Loteria Federal, para concorrer a prêmios em dinheiro (no valor bruto de **R\$ 10 Mil**).

O **Computador Protegido** também oferece **Assistência Domiciliar**<sup>3</sup> para reparos emergenciais, 24 horas por dia e 365 dias por ano, para: chaveiro, eletricista, hidráulica e vidraceiro.

<sup>1</sup> Seguro válido para clientes Vivo, com idade entre 18 e 65 anos, 11 meses e 29 dias na data da contratação.

<sup>2</sup> Conforme condições gerais, contratuais e especiais e que garante uma indenização caso venha a ocorrer ao equipamento segurado, um dos eventos previstos pelas garantias contratadas.

<sup>3</sup> Assistência Domiciliar tem uma carência de 10 dias úteis para utilização dos serviços de Assistência 24 horas.

## 5. Quais computadores podem ser segurados?

Qualquer computador, **desktop ou laptop (notebook ou netbook)**, dentro da residência.

## 6. Quais são os planos de seguro disponíveis?

**São 3 tipos de plano, com variação no capital segurado e valor mensal:**

PLANOS, CAPITAIS SEGURADOS E PRÊMIOS			
	PLANO 1	PLANO 2	PLANO 3
COBERTURAS	<b>R\$ 4,90</b> mensais	<b>R\$ 9,90</b> mensais	<b>R\$ 14,90</b> mensais
Furto Qualificado e/ou Roubo	-	1.000,00	1.500,00
Danos elétricos	500,00	1.500,00	1.500,00
Incêndio / Raio / Explosão / Queda de Aeronave	1.000,00	2.000,00	3.000,00
Assistência Residencial	✓	✓	✓
Capitalização - 1 sorteio mensal bruto de IR no valor de	10.000,00	10.000,00	10.000,00

## 7. Quais situações o seguro cobre?

**O seguro protege o equipamento em caso de:**

- Incêndio, queda de raios, explosão, queda de aeronaves;
- Furto Qualificado e/ou Roubo;
- Danos elétricos.

Carência: **não há**

P.O.S (Participação Obrigatória do Segurado): **para todas as coberturas mencionadas no item 6, será aplicado 20% do valor da mesma**

## 8. Quais são os principais riscos que o seguro não cobre?

**Não estarão cobertos por qualquer cobertura do presente contrato de seguro os danos ou perdas decorrentes direta ou indiretamente de:**

- a) atos ilícitos do Segurado;
- b) desgaste natural;
- c) operações de reparo;

- d)** quebra, salvo se decorrentes de acidentes cobertos pela apólice;
- e)** furto simples sem emprego de violência, desaparecimento inexplicável e simples extravio;
- f)** perda de dados.

**Neste FAQ consta somente um resumo. Verificar todos os riscos excluídos nas Condições Gerais do contrato.**

### **9. O que é Assistência Residencial?**

O seguro **Computador Protegido** também oferece **Assistência Domiciliar** para reparos emergenciais, 24 horas por dia e 365 dias por ano, para: chaveiro, eletricitista, hidráulica e vidraceiro.

Carência: **10 dias úteis para utilização dos serviços de Assistência 24 horas.**

Franquia: **não há.**

**Neste FAQ consta somente um resumo. Verificar a Assistência Residencial completa nas Condições Gerais do contrato.**

### **10. Como aciono o serviço de Assistência Residencial?**

Para solicitar o serviço de Assistência ligue para **4002 7041** (Capitais e regiões metropolitanas) ou **0800 570 7041** (demais localidades), das 8h às 20h, de segunda a sexta-feira.

### **11. Qual é a vigência do seguro Computador Protegido?**

O seguro é mensal atrelado a uma vigência anual. O prazo de vigência da apólice será de 12 (doze) meses, sendo renovado automaticamente no término da vigência, por igual período, caso não haja desistência expressa de uma das partes mediante aviso prévio de, no mínimo, 60 (sessenta) dias que antecedam o final da vigência.

### **12. Qual é o início da cobertura do seguro?**

A cobertura inicia-se a partir das 24 horas do dia da adesão do seguro.

### **13. Como funcionam os sorteios?**

Ao contratar um dos planos do **Computador Protegido**, você passa a concorrer aos prêmios, a partir do mês imediatamente seguinte ao

da confirmação da aquisição do seguro, e desde que esteja em dia com os pagamentos previstos na aquisição.

Os sorteios são realizados pela extração da Loteria Federal, no último sábado de cada mês, utilizando o número da sorte especificado na Proposta de Contratação.

Você pode conferir semanalmente o número sorteado através do site **[www.mapfre.com.br](http://www.mapfre.com.br)** ou verificando os números na lotérica.

Será contemplado o Título, vigente na data do sorteio, cujo NÚMERO DA SORTE coincida, da esquerda para a direita, com as unidades dos 5 primeiros prêmios extraídos pela Loteria Federal do Brasil, lidos de cima para baixo conforme o exemplo a seguir:

1º prêmio 35.54**9**  
2º prêmio 27.72**5**  
3º prêmio 18.02**0**  
4º prêmio 66.32**2**  
5º prêmio 43.53**7**

**Portanto, o número sorteado é: 95.027**

#### **14. Como o cliente é avisado que foi sorteado?**

Se você for sorteado, a MAPFRE Seguros entrará em contato com você por e-mail/carta ou telefone. Por isso, é muito importante manter seu cadastro sempre atualizado.

#### **15. Como obter mais informações e esclarecer dúvidas sobre os sorteios?**

As informações sobre sorteios poderão ser obtidas no site **[www.mapfre.com.br](http://www.mapfre.com.br)** ou pelos telefones **4002 7041** (nas Capitais) ou **0800 570 7041** (demais localidades).

#### **16. Como proceder em caso de sinistro?**

Em caso de sinistro, você deverá entrar em contato pelos telefones **4002 7041** (nas Capitais) ou **0800 570 7041** (demais localidades), tendo à mão o número da apólice ou o CPF do Segurado.

#### **17. Qual o prazo para análise de um sinistro?**

A partir da entrega de toda a documentação exigível, a seguradora terá o prazo de 30 dias corridos para regular o sinistro.

## **18. Como é feito o pagamento da indenização em caso de sinistro?**

O pagamento da indenização é feito pela Seguradora, via crédito em conta corrente ou cheque, respeitando os critérios estabelecidos nas condições contratuais.

## **19. A Seguradora pode se recusar a pagar a indenização?**

Sim, quando houver constatação de irregularidade na documentação por parte do segurado, impedimento legal ou em desacordo com as condições gerais de elegibilidade.

## **20. Para onde devo enviar os documentos em caso de Sinistro?**

Em caso de sinistro, você deverá entrar em contato pelos telefones **4002 7041** (nas Capitais) ou **0800 570 7041** (demais localidades), das 8h às 20h, de segunda à sexta, para realizar a abertura do sinistro. A Central de Atendimento informará o melhor procedimento para envio dos documentos.

## **21. Quais documentos são necessários em caso de sinistro?**

### **1. O Segurado ou seu representante legal deverá apresentar à Seguradora os seguintes documentos básicos necessários para a liquidação do sinistro:**

- Reclamação dos prejuízos, descrevendo os bens atingidos, quantidade e valores;
- RG e CPF do Segurado e/ou dos Beneficiários, nos casos de pessoa física;
- Cópia do Cartão do CNPJ, nos casos de pessoa jurídica e Comprovante de endereço.

### **2. No item 1 acima, o Segurado deverá apresentar, de acordo com a cobertura afetada, os seguintes documentos:**

#### **2.1. Roubo ou Furto Mediante Arrombamento**

- Registro de Ocorrência Policial.

#### **2.2. Acidentes de Causa Externa**

- Laudo técnico identificando a causa, as peças atingidas e a extensão dos danos;

- Registro de Ocorrência Policial.

### 2.3. Danos Elétricos

- Laudo técnico identificando a causa, as peças atingidas e a extensão dos danos;

Mediante dúvida fundada e justificável, a Seguradora se reserva o direito de solicitar quaisquer outros documentos que julgar necessário para a liquidação do sinistro: **PAGAMENTO**.

### 22. Como é cobrado o valor do seguro contratado?

O valor do seguro será cobrado em sua conta telefônica, mensalmente.

### 23. Como faço para contratar o seguro Computador Protegido?

O seguro **Computador Protegido** só pode ser contratado on-line, através do site: **[www.mapfreparcerias.com.br](http://www.mapfreparcerias.com.br)**

### 24. Como faço para cancelar o meu seguro?

O cancelamento do seguro pode ser feito pelo site **[www.mapfreparcerias.com.br](http://www.mapfreparcerias.com.br)** ou pelos seguintes telefones:

Horário de Atendimento: das 8h às 20h, de segunda a sexta-feira.

**4002 7041** (nas Capitais) ou **0800 570 7041** (demais localidades)

**SAC 24 horas:** 0800 570 7043

**SAC Deficiente Auditivo:** 0800 775 5045

### 25. Qual é o prazo para que sejam creditados os valores em caso de estorno?

Prazo de 15 dias, considerando todo o processo operacional.

### 26. No caso de cancelamento de seguro, tenho direito à devolução dos prêmios (valores) pagos?

Não, pois o segurado teve direito à indenização na ocorrência de sinistro das coberturas contratadas, durante o período em que esteve vigente seu certificado.

## 27. Quem garante minhas coberturas?

**MAPFRE Vera Cruz Seguradora S.A. - CNPJ.: 61.074.175/0001-38 - Processo SUSEP 15414.001753/2008-11**

MAPFRE CAPITALIZAÇÃO S.A., inscrita no CNPJ 09.382.998/0001-00, de acordo com a Nota Técnica e respectivas Condições Gerais aprovadas pela Superintendência de Seguros Privados - SUSEP conforme Processo nº. 15414.000961/2008-95.

**O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização.**

## Ainda tem dúvidas? Fale Conosco!

Para obter mais informações sobre o seguro **Computador Protegido**, ligue para um dos telefones abaixo:

### Informações, Sinistro e Assistência Residencial:

Horário de Atendimento: das 8h às 20h, de segunda a sexta-feira.

**4002 7041**  
**(Capitais e regiões metropolitanas)**

**0800 570 7041**  
**(demais localidades)**

### Informações Gerais, Cancelamento e Reclamações:

**SAC 24 horas:**

**0800 570 7043**

**SAC Deficiente Auditivo 24h:**  
**0800 775 5045**