

SEGURO PROTEÇÃO RESIDENCIAL

Condições Gerais

Versão 3.0

CNPJ: 61.074.175/0001-38
Processo SUSEP nº 15414.003196/2012-41

ÍNDICE

Cláusula 1 – OBJETIVO DO SEGURO.....	3
Cláusula 2 – DEFINIÇÕES.....	3
Cláusula 3 – COBERTURAS DO SEGURO.....	6
Cláusula 4 – EXCLUSÕES GERAIS.....	6
Cláusula 5 – VIGÊNCIA DO SEGURO.....	7
Cláusula 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO.....	8
Cláusula 7 – RENOVAÇÃO.....	8
Cláusula 8 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO.....	9
Cláusula 9 – OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE.....	9
Cláusula 10 – PAGAMENTO DO PRÊMIO.....	10
Cláusula 11 – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO.....	12
Cláusula 12 – DOCUMENTOS EM CASO DE SINISTRO.....	12
Cláusula 13 – PERÍCIA.....	13
Cláusula 14 – COMPROVAÇÃO DO SINISTRO.....	13
Cláusula 15 – APURAÇÃO DOS PREJUÍZOS.....	13
Cláusula 16 – PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO.....	14
Cláusula 17 – BENEFICIÁRIOS.....	15
Cláusula 18 – RECUSA DE SINISTRO.....	15
Cláusula 19 – CONCORRÊNCIA DE APÓLICES.....	15
Cláusula 20 – SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS.....	16
Cláusula 21 – CANCELAMENTO DO SEGURO.....	16
Cláusula 22 – PERDA DE DIREITOS.....	16
Cláusula 23 – ÂMBITO TERRITORIAL.....	17
Cláusula 24 – PRESCRIÇÃO.....	17
Cláusula 25 – FORO.....	17
Cláusula 26 – ATUALIZAÇÃO DE VALORES.....	17
CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DAS COBERTURAS DO SEGURO.....	19
Cláusula 27 – COBERTURA DE PROTEÇÃO RESIDENCIAL.....	19
SERVIÇOS EMERGENCIAIS GRATUITOS.....	21
OUVIDOR E DEFENSOR DO SEGURADO.....	23

SEGURO PROTEÇÃO RESIDENCIAL – Versão 3.0

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

O REGISTRO DESTE PLANO 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 SEU NÚMERO DE REGISTRO NA SUSEP, NOME COMPLETO, CNPJ OU CPF.

A ACEITAÇÃO DO SEGURO ESTARÁ SUJEITA À ANÁLISE DO RISCO.

Cláusula 1 – OBJETIVO DO SEGURO

O presente contrato de seguro tem por objetivo garantir ao Segurado, até o Limite Máximo de Indenização contratado para cada cobertura especificada na Apólice/Certificado de Seguro de acordo com as Condições Contratuais deste seguro, o pagamento de indenização por prejuízos ocorridos e devidamente comprovados, decorrentes de riscos cobertos.

Cláusula 2 – DEFINIÇÕES**ACIDENTE**

Acontecimento imprevisto ou fortuito do qual resulta um dano à coisa ou à pessoa.

APÓLICE

Instrumento do contrato de seguro pelo qual o Segurado repassa à Seguradora a responsabilidade sobre os riscos, estabelecidos na mesma, que possam advir. A Apólice contém as cláusulas e Condições Gerais, Especiais e Particulares dos contratos, as Coberturas Especiais e respectivos anexos.

AVISO DE SINISTRO

Meio pelo qual o Segurado, terceiro ou seu representante legal comunica à Seguradora a ocorrência do evento coberto e cujas características estão ligadas às circunstâncias previstas nestas Condições Gerais.

BENEFICIÁRIO

Pessoa física ou jurídica em favor da qual é devida a indenização em caso de sinistro. O Beneficiário pode ser determinado, quando indicado na Apólice/Certificado de Seguro, ou indeterminado, quando desconhecido na formação do contrato.

BENS CULTURAIS

Obras de arte (pinturas, desenhos, gravuras, esculturas), Prataria, Porcelana, Tapetes, Móveis antigos, Jóias, Relógios, Obras Literárias, Instrumentos Musicais, entre outros bens históricos e artísticos com relevante valor local, regional, nacional ou internacional.

CARÊNCIA

Período de tempo em horas, dias ou meses durante o qual a Seguradora estará isenta de qualquer responsabilidade indenizatória.

CERTIFICADO DE SEGURO

Nos seguros em grupo, é o documento expedido pela Seguradora provando a existência do seguro para cada indivíduo componente do grupo segurado e que contém os dados dos Segurados contratantes do seguro, coberturas, limites máximos de indenização, franquias, vigência e todos os dados que identificam o risco. A cada alteração de dados será emitido novo certificado substituindo o anterior.

CHUVAS EXCESSIVAS

Precipitações de águas continuadas num período de tempo curto, provocando asfixia nas raízes das árvores, arbustos e plantas de quaisquer espécies.

DANO CORPORAL

Todo e qualquer dano causado ao corpo humano.

DANO MATERIAL

Todo e qualquer dano que atinge os bens móveis ou imóveis.

DANO MORAL

Todo dano que traz como consequência ofensa à honra, ao afeto, à liberdade, à profissão, ao respeito aos mortos, à psique, à saúde, ao nome, ao crédito, ao bem-estar e à vida.

EMOLUMENTOS

Conjunto de despesas adicionais que a Seguradora cobra do Segurado, tais como o custo de Apólice e encargos financeiros.

ENDOSSO

Documento expedido pela Seguradora pelo qual esta e o Segurado acordam quanto à alteração de dados da Apólice/Certificado de Seguro.

ESTIPULANTE

Pessoa jurídica que contrata Apólice coletiva de seguro, ficando investida dos poderes de representação dos Segurados perante a Seguradora.

FUNGO

Todo tipo ou formas de mofo, bolor ou qualquer substância, vapor ou gás liberado por microorganismos denominados “fungos”.

FURTO MEDIANTE ARROMBAMENTO

Para efeito de cobertura por este seguro, entende-se por Furto Mediante Arrombamento, exclusivamente, o ato de “subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel, COM DESTRUIÇÃO OU ROMPIMENTO DE OBSTÁCULO” à subtração da coisa, conforme definido no artigo 155, parágrafo 4º, inciso I, do Código Penal Brasileiro.

O “furto mediante arrombamento” somente será caracterizado perante a Seguradora quando houver vestígios materiais inequívocos de destruição ou rompimento de obstáculos que tenham permitido o acesso ao interior do imóvel.

NÃO ESTARÃO COBERTOS POR ESTE SEGURO FURTO SIMPLES E QUAISQUER OUTRAS FORMAS DE FURTO QUALIFICADO DEFINIDAS NOS INCISOS II E III DO PARÁGRAFO 4º DO ARTIGO 155 DO CÓDIGO PENAL BRASILEIRO, A SABER:

II – “com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza”; e

III – “com emprego de chave falsa”.

IMÓVEL

O conjunto de construções especificado na Apólice/Certificado de Seguro, incluindo as dependências anexas situadas no mesmo terreno, muros, telhados, instalações fixas de água, gás, eletricidade, calefação, refrigeração e energia solar.

No caso de imóveis localizados em Condomínios, estará incluída a parte proporcional correspondente ao Segurado nos elementos e áreas comuns, porém, somente será indenizada a parte dos prejuízos que exceder a indenização do seguro predial do Condomínio.

IMPLOÇÃO

É um fenômeno físico, em geral violento, que ocorre quando as paredes de um recipiente cedem a uma pressão que é maior no exterior do que no interior. Para efeito da cobertura de seguro desta Apólice/Certificado de Seguro está amparado apenas a implosão ocorrida em caldeiras e vasos de pressão, estando excluídos os danos conseqüentes desse evento a quaisquer outros bens móveis e imóveis

INCAPACIDADE TEMPORÁRIA

Impossibilidade contínua e ininterrupta do Segurado de exercer qualquer atividade relativa à sua profissão ou ocupação durante o período em que se encontrar sob tratamento médico.

INDENIZAÇÃO

Contraprestação da Seguradora ao Segurado que, com a efetivação do risco (ocorrência de evento previsto no contrato), venha a sofrer prejuízos de natureza econômica, fazendo jus ao valor pactuado.

LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO

Valor máximo de indenização contratado para cada cobertura ou garantia e fixado na Apólice/Certificado de Seguro, representando o máximo que a Seguradora suportará num risco ou contrato.

PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA

Participação do Segurado em todo e qualquer prejuízo indenizável, podendo ser expressa em percentual ou valor. A indenização devida pela Seguradora é a diferença positiva entre o montante dos prejuízos e a participação obrigatória (respeitado o Limite Máximo de Indenização de cada cobertura contratada).

PREJUÍZO

Perda econômica/material decorrente dos eventos cobertos pela Apólice/Certificado de Seguro.

PRÊMIO

Importância paga pelo Segurado à Seguradora em troca da transferência dos riscos a que ele está exposto e que consta na Apólice/Certificado de Seguro.

PRESCRIÇÃO

Perda do direito de ação para reclamar os direitos e/ou obrigações previstas nos contratos de seguro em razão do transcurso dos prazos fixados na lei.

PRODUÇÃO RURAL

Local que tem por objetivo a exploração de negócios agrícolas e pecuários, em que se cultiva a lavoura, se criam animais ou se mantém uma exploração da terra, para fins de comercialização.

PROPOSTA DE SEGURO

Documento que deve ser preenchido pelo Segurado, seu representante legal ou corretor de seguros habilitado propondo as condições de contratação do seguro. A proposta é a base do contrato de seguros e faz parte integrante deste.

RESIDÊNCIA HABITUAL

Casa ou Apartamento onde o segurado e seus familiares se estabelecem com ânimo definitivo, ou seja, aquela de uso diário e permanente.

RESIDÊNCIA DESABITADA

Casa ou Apartamento que não é habitado por um período superior a 30 (trinta) dias consecutivos.

RESIDÊNCIA DESOCUPADA

Casa ou Apartamento que não esteja sendo habitada e que não possui bens móveis e objetos que compõem uma residência habitual ou de veraneio.

RESIDÊNCIA VERANEIO

Casa ou Apartamento utilizada lazer e descanso em finais de semana, feriados e férias. A residência de veraneio quando locada por temporada não está amparada por este seguro.

RESIDENCIA EM ZONA RURAL

Casa localizada em fazendas, sítios ou chácaras, em que exista ou não produção rural.

RISCO

Possibilidade de um acontecimento acidental e inesperado, causador de dano material que gere um prejuízo ou uma necessidade econômica. As características que definem risco são: incerto e aleatório, possível, concreto, lícito e fortuito.

ROUBO

Subtração de coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência à pessoa, ou depois de haver-lhe, por qualquer meio, reduzido a impossibilidade de resistência, conforme definido no Código Penal Brasileiro.

SALVADO

Objetos resgatados de um sinistro e que ainda possuem valor econômico. São considerados tanto os bens segurados que tenham ficado em perfeito estado como os parcialmente danificados pelos efeitos do sinistro.

SEGURADO

Pessoa física ou jurídica que contrata o seguro e/ou está exposta aos riscos previstos nas coberturas indicadas na Apólice/Certificado de Seguro e definidos nestas Condições Gerais.

SEGURADORA

A entidade emissora da Apólice/Certificado de Seguro que, mediante a cobrança do prêmio, assume a cobertura contratada pelo Segurado de acordo com as Condições Gerais do seguro.

SINISTRO

Ocorrência do acontecimento gerador de prejuízo previsto nestas Condições Gerais cujas conseqüências economicamente danosas estejam cobertas pelo seguro.

TERCEIRO

Qualquer pessoa física ou jurídica que não seja:

- a) o próprio Segurado;
- b) o causador do sinistro;
- c) empregado doméstico do Segurado; ou
- d) cônjuge, companheiro (a), pais e filhos do Segurado, bem como quaisquer parentes que com ele residam ou que dele dependam economicamente.

TRASLADO

Transporte do corpo do local do óbito até o município de moradia habitual do Segurado no Brasil.

VALOR ATUAL

Custo de reposição do bem sinistrado no dia e local do sinistro, deduzida a depreciação do mesmo pela idade, uso, estado de conservação ou desgaste.

VALOR DE NOVO

Custo de reposição do bem sinistrado sem que se leve em conta a depreciação do mesmo pela idade, uso, estado de conservação ou desgaste, incluindo os impostos, fretes e instalação, quando houver.

VALOR EM RISCO

Valor da obrigação da Seguradora no momento da conclusão do contrato. Para determinação do valor em risco, deverá ser utilizado o critério definido na Cláusula 16 – APURAÇÃO DOS PREJUÍZOS.

VALORES

Dinheiro, certificados de títulos, ações, cheques, ordens de pagamento em moeda nacional, selos, pedras, metais preciosos (não destinados a ornamentos, decorações e uso pessoal) e moedas estrangeiras (**exclusivamente as que possuírem documentos legais comprobatórios de sua origem**).

VIGÊNCIA

Prazo entre o início e o término do seguro.

Cláusula 3 – COBERTURAS DO SEGURO

1. Este seguro é contratado a Risco Absoluto, ou seja, a Seguradora garantirá o pagamento dos prejuízos até o valor do Limite Máximo de Indenização indicado na Apólice/Certificado de Seguro para cada cobertura afetada pelo sinistro.
2. As coberturas contratadas somente serão válidas quando estiverem expressamente indicadas na Apólice/Certificado de Seguro e respeitadas todas as condições estabelecidas nestas Condições Gerais.
 - 2.1. Coberturas
 - Proteção Residencial

Cláusula 4 – EXCLUSÕES GERAIS

1. Não estarão amparados por qualquer cobertura do presente contrato de seguro os seguintes bens e objetos:
 - a) alicerces e fundações;
 - b) animais e plantas de qualquer espécie, quiosques e jardins;
 - c) bens colocados em garagens, individuais ou coletivas, e dependências anexas que não sejam totalmente fechadas e com portas de acesso específicas;
 - d) bens de terceiros, EXCETO QUANDO ARRENDADOS OU ALUGADOS PELO SEGURADO, DESDE QUE EXISTAM DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS, PERMANECENDO A EXCLUSÃO DESCRITA NA ALÍNEA “o”;
 - e) CONSTRUÇÕES COM MAIS DE 25% (VINTE E CINCO POR CENTO) DE SUA ESTRUTURA, PAREDES E/OU COBERTURA, DE MADEIRA OU OUTRO MATERIAL COMBUSTÍVEL, PERMITINDO-SE APENAS TRAVEJAMENTO DE MADEIRA PARA SUSTENTAÇÃO DAS TELHAS. ESTA EXCLUSÃO SE APLICA À CONSTRUÇÃO PRINCIPAL E ÀS SUAS DEPENDÊNCIAS;
 - f) imóveis em construção, reconstrução ou reforma;
 - g) residências desabitadas ou desocupadas, salvo se contratada cobertura específica;
 - h) moradias coletivas (casas de cômodos, pensões e repúblicas);
 - i) residências situadas em zona rural que possuam produção rural;
 - j) ornamentos, objetos artísticos, históricos, e outros bens culturais de valor estimativo, salvo se contratada cobertura específica e relacionados na proposta e Apólice de Seguro;
 - k) projetos, desenhos, plantas, manuscritos e programas de informática (*software*);
 - l) telefones celulares e seus acessórios, transmissores portáteis e similares, salvo se contratada cobertura específica;
 - m) relógios de pulso, de bolso ou utilizados em correntes e broches, salvo se contratada cobertura específica;
 - n) dinheiro (em moeda nacional ou estrangeira), cheques, títulos, cartões de crédito e outros papéis que tenham ou representem valores, salvo se contratada cobertura específica;
 - o) veículos terrestres licenciados para uso em via pública, com ou sem propulsão própria, aeronaves, embarcações em geral, *trailers*, carretas, reboques, *jet-skis* e motocicletas, incluindo seus acessórios, conteúdo e peças;
 - p) equipamentos para desempenho de atividade profissional, exceto quando especificado na apólice e cobrado prêmio adicional correspondente;
 - q) remédios, perfumes, cosméticos e similares;
 - r) bens importados cuja origem e/ou aquisição não possam ser comprovadas; e
 - s) residências de veraneio locadas para temporada.
2. Não estarão cobertos por qualquer garantia deste seguro os danos ou perdas causados por ou decorrentes direta ou indiretamente de:
 - a) atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo Segurado, Beneficiário ou representante legal de um ou de outro;

- b) exercício da atividade profissional do Segurado e seus familiares, exceto quando informado na Apólice e pago o prêmio adicional correspondente;
- c) atos praticados por ação ou omissão do Segurado, causados por má-fé;
- d) atos de terrorismo, desde que a Seguradora comprove com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independentemente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade pública competente;
- e) guerra, rebelião, revoltas populares, sabotagem, insurreição, revolução, treinamento militar e operações bélicas, atos de hostilidade ou de autoridades, tais como confisco, nacionalização, destruição ou requisição e quaisquer perturbações da ordem pública;
- f) atos de autoridade pública, salvo para evitar propagação de danos cobertos pela Apólice/Certificado de Seguro;
- g) atos ou atividades das Forças Armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;
- h) atos de vandalismo, saques, inclusive os ocorridos durante ou após o sinistro;
- i) radiações nucleares ou ionizantes, contaminação pela radioatividade de combustível, resíduos, arma ou material nuclear;
- j) tumultos, greve e *lock-out*, bem como os prejuízos causados por incêndio e explosão conseqüentes de tais riscos, salvo se contratada cobertura específica;
- k) chuva, infiltração de água, inclusive por entupimento e/ou transbordamento de calhas ou má conservação das instalações de água e de esgoto do imóvel segurado ou de outros imóveis;
- l) eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas, alagamentos, quedas de corpos siderais, meteoritos, enchentes por água de chuva, rio, mar, lago, represa ou adutora, ou qualquer outro fato que fuja ao controle do Segurado;
- m) tempestades ciclônicas atípicas, furacões, ciclones, tornados e demais eventos climáticos derivados de ventos fortes, salvo se contratada a cobertura de vendaval e respeitadas as condições previstas na cobertura específica;
- n) desmoronamento do imóvel ou deslizamento de terra, exceto se contratada cobertura específica;
- o) umidade, ferrugem, corrosão, entrada de chuva, areia e terra no interior do imóvel segurado por janela, portas ou quaisquer outras aberturas;
- p) rompimento de tubulações de terceiros, salvo se contratada cobertura específica;
- q) danos causados durante os trabalhos de construção, demolição, reconstrução, reforma ou alteração estrutural do imóvel, bem como qualquer tipo de obra, inclusive instalações e montagens, admitindo-se, porém, pequenos trabalhos de manutenção cujo valor total da obra não supere 5% (cinco por cento) do Limite Máximo de Indenização da Cobertura de Incêndio;
- r) danos causados ao imóvel enquanto este se encontrar desabitado, sem que nenhuma pessoa esteja residindo regularmente no mesmo, salvo se contratada cobertura específica;
- s) defeitos de fabricação, má qualidade, ruptura ou quaisquer outros danos por falta de manutenção, erro de projeto, uso indevido ou negligência;
- t) perdas, danos ou avarias aos bens segurados por desgaste natural pelo uso, deterioração gradativa ou vício oculto;
- u) prejuízos financeiros e lucros cessantes; e
- v) rompimento de tubulações e caixa d'água, salvo se contratada cobertura específica.

Cláusula 5 – VIGÊNCIA DO SEGURO

1. O início e o término de vigência do seguro dar-se-ão às 24 (vinte e quatro) horas das respectivas datas indicadas na Apólice/Certificado de Seguro.
 - 1.1. Nas contratações coletivas, o início e o término da cobertura dar-se-ão de acordo com as condições específicas de cada modalidade, devendo o risco ter início e término dentro do prazo de vigência da respectiva Apólice.
2. Nos contratos de seguros cujas Propostas de Seguro tenham sido recepcionadas sem pagamento de prêmio, o início de vigência da cobertura deverá coincidir com a data de aceitação da Proposta ou com data distinta, desde que expressamente acordado entre as partes.
3. Os contratos de seguro cujas Propostas de Seguro tenham sido recepcionadas com adiantamento de valor para futuro pagamento parcial ou total do prêmio terão seu início de vigência a partir da data de recepção da Proposta pela Seguradora.

- 3.1. Em caso de recusa da Proposta de Seguro dentro dos prazos previstos na Cláusula 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO, a cobertura de seguro prevalecerá por mais 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data em que o Segurado, seu representante legal ou o corretor de seguros tiver conhecimento formal da recusa.
- 3.2. O valor pago deverá ser restituído ao Segurado no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, deduzida a parcela correspondente ao período “pro rata temporis” em que tiver prevalecido a cobertura.

Cláusula 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO

1. Em atendimento à legislação em vigor, o Segurado ou o Estipulante deverá, obrigatoriamente, na contratação do seguro, fornecer à Seguradora as seguintes informações cadastrais:
 - 1.1. 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.
 - 1.2. 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.
2. Com base nas declarações prestadas pelo Segurado na Proposta de Seguro devidamente assinada por este, seu representante legal, ou corretor de seguros habilitado, a Seguradora, dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias contados da data do seu recebimento, se decidirá pela aceitação ou recusa do seguro.
 - 2.1. Deverão constar da Proposta de Seguro os elementos essenciais ao exame e aceitação do risco.
 - 2.2. A Seguradora fornecerá ao proponente do seguro protocolo que identifique a proposta por ela recepcionada, com indicação da data e hora de seu recebimento.
 - 2.3. Após o prazo definido no item 2 acima, e caso a Seguradora não se manifeste, será realizada a emissão da Apólice/Certificado de Seguro ou do endosso, em até 15 (quinze) dias.
3. A Seguradora, dentro do prazo estabelecido no item 2 desta cláusula, poderá solicitar documentos complementares para análise e aceitação do risco ou da alteração da Proposta.
 - 3.1. Caso o Segurado seja pessoa física, a solicitação poderá ocorrer apenas uma vez durante o prazo previsto no item 2 desta cláusula.
 - 3.2. Caso o Segurado seja pessoa jurídica, a solicitação poderá ocorrer mais de uma vez durante o prazo previsto no item 2 desta cláusula, desde que a Seguradora indique os fundamentos do pedido de novos elementos para avaliação da proposta ou taxação do risco.
4. No caso de solicitação de documentos complementares para análise e aceitação do risco ou da alteração da Proposta conforme descrito no item 3 desta cláusula, o prazo de 15 (quinze) dias ficará suspenso, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega da documentação solicitada.
5. A Seguradora poderá recusar o fornecimento de protocolo para a Proposta que não satisfaça a todos os requisitos formais estabelecido para seu recebimento previamente à sua análise, devolvendo-a para o atendimento das exigências.
6. A Seguradora formalizará a recusa através de correspondência ao Segurado, seu representante legal ou corretor de seguros, especificando o motivo da recusa. A ausência de manifestação por escrito da Seguradora no prazo previsto no item 2 desta cláusula caracterizará a aceitação da Proposta de Seguro.
7. Se houver algum erro nos dados e/ou informações constantes na Apólice/Certificado de Seguro, o Segurado deverá solicitar à Seguradora, por escrito, dentro do prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de emissão da mesma, a correção da divergência existente. Decorrido esse prazo, será considerado válido o disposto na Apólice/Certificado de Seguro.
8. Não é permitida a presunção de que a Seguradora possa ter conhecimento de circunstâncias que não constem da Proposta de Seguro e daquelas que não lhe tenham sido comunicadas posteriormente, na forma estipulada na Cláusula 8 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO.

Cláusula 7 – RENOVAÇÃO

Não haverá renovação automática neste seguro. O Segurado deverá preencher nova Proposta de Seguro antes do final de vigência da Apólice/Certificado de Seguro.

Cláusula 8 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO

1. O Segurado, independente de outras estipulações deste seguro, obriga-se a:
 - a) comunicar à Seguradora por escrito a realização de obras que impliquem em reforma estrutural no imóvel durante a vigência da Apólice/Certificado de Seguro. Neste caso, as coberturas para danos materiais e responsabilidade civil ficarão suspensas, sendo reativadas somente depois de comunicado o término das mesmas;
 - b) comunicar à Seguradora por escrito, a desocupação do imóvel, ficando o Segurado sem garantia para todos os sinistros ocorridos enquanto perdurar a desocupação, esta poderá ser mantida, caso o segurado solicite expressamente à Seguradora a contratação da cobertura específica informando com antecedência mínima de 15 (quinze) dias esta alteração.
 - c) 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, encaminhando posteriormente documento por via formal e escrita;
 - d) relacionar no documento formal a relação dos bens sinistrados, dos salvados, a estimativa dos prejuízos, data, hora e causas prováveis do sinistro, provando a preexistência dos bens. Os bens relacionados na Proposta de Seguro constituirão prova em favor do Segurado;
 - e) empregar os meios ao seu alcance para diminuir as conseqüências do sinistro, cuidando para que não se produzam danos ou desaparecimento dos bens segurados não atingidos ou remanescentes do sinistro que fiquem por sua conta, **NÃO PODENDO ABANDONÁ-LOS TOTAL OU PARCIALMENTE**;
 - f) conservar os vestígios e bens remanescentes do sinistro até que a Seguradora termine a apuração dos danos;
 - g) aguardar autorização escrita da Seguradora para dar início a qualquer reconstrução, conserto ou substituição de bens pelo prazo de 7 (sete) dias, a contar da data de entrega dos orçamentos solicitados e realizadas as perícias. Caso contrário, a Seguradora ficará desobrigada de indenizar o prejuízo reclamado;
 - h) havendo necessidade imediata de reparação ou substituição dos bens atingidos pelo sinistro, comunicar a Seguradora previamente ao início dos trabalhos de reparação/substituição;
 - i) fornecer à Seguradora e facilitar o seu acesso a toda espécie de informação sobre as circunstâncias e conseqüências do sinistro, bem como os documentos necessários à apuração dos prejuízos e determinação da indenização;
 - j) comunicar à Seguradora, de forma imediata, qualquer citação, carta, documento, notificação judicial, extrajudicial ou administrativa que se relacione com os sinistros cobertos pela Apólice/Certificado de Seguro;
 - k) dar ciência à Seguradora da contratação ou da rescisão de qualquer outro seguro referente aos mesmos riscos previstos neste contrato; e
 - l) comunicar por escrito à Seguradora, até o prazo máximo de 8 (oito) dias da sua ocorrência, os seguintes fatos:
 - I. venda, alienação ou cessão dos bens segurados;
 - II. penhor ou qualquer outro ônus sobre os bens segurados; e
 - III. quaisquer modificações nos bens segurados estabelecidos na Apólice/Certificado de Seguro.
2. O não cumprimento das obrigações previstas nas alíneas “c”, “d”, “e” e “f” desta cláusula dará direito à Seguradora de reduzir sua responsabilidade na mesma proporção da agravação do prejuízo, levando em conta a importância dos danos derivados deste descumprimento e o grau de culpa do Segurado.
3. Em qualquer caso, o Segurado não poderá negociar, admitir ou negar reclamações de terceiros prejudicados pelo sinistro sem autorização escrita da Seguradora.
4. Além das obrigações desta cláusula, o Segurado, em caso de sinistro, deverá cumprir as instruções determinadas nas condições de cada cobertura.

Cláusula 9 – OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE

1. O Estipulante deverá fornecer à Seguradora as informações cadastrais de seus clientes, inclusive dos Beneficiários e seus representantes, constantes no item 1 da Cláusula 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO, conforme legislação vigente.
 - 1.1. No ato do pagamento de sinistro ou de devolução de prêmio deverá ser apresentada cópia dos documentos que comprovem os dados acima informados.

2. **Constituem obrigações do Estipulante:**
 - a) fornecer à Seguradora todas as informações necessárias para a análise e aceitação do risco previamente estabelecidas por aquela, incluindo dados cadastrais;
 - b) manter a Seguradora informada a respeito dos dados cadastrais dos Segurados, alterações na natureza do risco coberto, bem como quaisquer eventos que possam resultar em sinistro, de acordo com o definido contratualmente;
 - c) fornecer ao Segurado, sempre que solicitado, quaisquer informações relativas ao contrato de seguro;
 - d) discriminar o valor do prêmio do seguro no instrumento de cobrança, quando este for de sua responsabilidade;
 - e) repassar os prêmios à Seguradora nos prazos estabelecidos contratualmente;
 - f) repassar aos Segurados todas as comunicações ou avisos inerentes à Apólice/Certificado de Seguro, quando for diretamente responsável pela sua administração;
 - g) discriminar a razão social ou o nome fantasia da Seguradora responsável pelo risco nos documentos e comunicações referentes ao seguro emitidos para o Segurado;
 - h) comunicar de imediato à Seguradora a ocorrência de qualquer sinistro, ou expectativa de sinistro, referente ao grupo que representa assim que deles tiver conhecimento, quando isto estiver sob sua responsabilidade;
 - i) dar ciência aos Segurados dos procedimentos e prazos estipulados para a liquidação de sinistros;
 - j) comunicar de imediato à SUSEP quaisquer procedimentos que considerar irregulares quanto ao seguro contratado;
 - k) fornecer à SUSEP quaisquer informações solicitadas dentro do prazo por ela estabelecido; e
 - l) informar a razão social ou o nome fantasia da Seguradora, bem como o percentual de participação no risco, no caso de co-seguro em qualquer material de promoção ou propaganda do seguro, em caráter tipográfico maior ou igual ao do Estipulante.
3. Nos seguros contributários, o não repasse dos prêmios à Seguradora nos prazos contratualmente estabelecidos acarretará no cancelamento da cobertura, e sujeitará o Estipulante às cominações legais.
4. Nos seguros contributários será expressamente vedado ao Estipulante:
 - a) cobrar dos Segurados quaisquer valores relativos ao seguro, além dos especificados pela Seguradora;
 - b) rescindir ou modificar o contrato ou efetuar qualquer alteração na Apólice/Certificado de Seguro que implique em ônus aos Segurados sem anuência prévia e expressa de pelo menos $\frac{3}{4}$ (três quartos) do grupo segurado;
 - c) efetuar propaganda e promoção do seguro sem prévia anuência da Seguradora e sem respeitar a fidedignidade das informações quanto ao seguro que será contratado; e
 - d) vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a tais produtos.
5. Qualquer modificação ocorrida na Apólice/Certificado de Seguro vigente que implicar em ônus ou dever para os Segurados dependerá da anuência prévia e expressa de Segurados que representem, no mínimo, três quartos do grupo segurado.
6. A Seguradora deverá informar ao Segurado a situação de adimplência do Estipulante ou Subestipulante sempre que solicitado.

Cláusula 10 – PAGAMENTO DO PRÊMIO

1. O prêmio deste seguro deverá ser pago obrigatoriamente por meio da rede bancária ou de outras formas admitidas em lei até as datas de vencimento estabelecidas na Apólice/Certificado de Seguro ou no documento de cobrança emitido pela Seguradora, o qual será encaminhado diretamente ao Segurado ou seu representante legal, ou ainda por expressa solicitação de qualquer um desses ao corretor de seguros até 5 (cinco) dias úteis antes da data de seu vencimento.
 - 1.1. Quando a data de vencimento cair em dia em que não haja expediente bancário, o pagamento poderá ser efetuado no primeiro dia útil em que houver expediente bancário.
2. Este seguro poderá ser pago à vista ou custeado através do fracionamento do prêmio, conforme o número de parcelas descrito na Apólice/Certificado de Seguro.
 - 2.1. Nos prêmios fracionados com incidência de juros, é facultado ao Segurado antecipar o pagamento do prêmio fracionado, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros pactuados.
3. A falta de pagamento do prêmio à vista ou da primeira parcela nas datas indicadas implicará no cancelamento automático da Apólice/Certificado de Seguro, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.
4. No caso de fracionamento do prêmio e configurada a falta de pagamento de qualquer uma das parcelas subseqüentes à primeira, o prazo de vigência da cobertura será ajustado em função do prêmio efetivamente pago, observada, no mínimo, a fração prevista na Tabela de Prazo Curto.

4.1. Tabela de Prazo Curto

Relação % entre a parcela de prêmio paga e o prêmio total da apólice	Dias de vigência
13%	15
20%	30
27%	45
30%	60
37%	75
40%	90
46%	105
50%	120
56%	135
60%	150
66%	165
70%	180
73%	195
75%	210
78%	225
80%	240
83%	255
85%	270
88%	285
90%	300
93%	315
95%	330
98%	345
100%	365

- 4.2. Para os percentuais não previstos na Tabela de Prazo Curto do item 4.1 desta cláusula, deverão ser aplicados os percentuais imediatamente superiores.
- 4.3. A Seguradora informará ao Segurado ou seu representante legal por meio de comunicação escrita o novo prazo de vigência ajustado.
- 4.4. Restabelecido o pagamento do prêmio das parcelas ajustadas, acrescidas dos encargos contratualmente previstos dentro do novo prazo de vigência da cobertura, ficará automaticamente restaurado o prazo de vigência original da Apólice/Certificado de Seguro.
- 4.5. Findo o novo prazo de vigência da cobertura sem que tenha sido retomado o pagamento do prêmio, operará de pleno direito o cancelamento do contrato de seguro.
- 4.6. No caso de fracionamento em que a aplicação da tabela de Prazo Curto não resultar em alteração do prazo de vigência da cobertura, a Seguradora poderá cancelar o contrato.
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.
- 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.
6. Nos contratos de seguros cujo prêmio tenha sido pago à vista mediante financiamento obtido junto a instituições financeiras, a Seguradora não poderá cancelar o seguro, nos casos em que o Segurado deixar de pagar o financiamento.
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.

8. No seguro mensal, o não pagamento do prêmio mensal na data indicada no respectivo documento de cobrança implicará no cancelamento automático do seguro, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.
- 8.1. 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 item 8 desta cláusula.

Cláusula 11 – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO

1. O Limite Máximo de Indenização para cada cobertura constante deste contrato representa o limite máximo de responsabilidade da Seguradora, obedecendo-se aos critérios de cálculo da indenização indicados nestas Condições Gerais.
2. O Limite Máximo de Indenização para cada cobertura deste seguro corresponderá ao valor determinado na Apólice/Certificado de Seguro, o qual poderá ser alterado a qualquer tempo durante a vigência do contrato, mediante solicitação escrita do Segurado, ficando a critério da Seguradora a aceitação e alteração do prêmio, quando couber.
3. As despesas de salvamento e de desentulho local e/ou demais gastos com o sinistro indenizável por este contrato, bem como as despesas efetuadas pelo Segurado com o objetivo de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar a coisa, desde que comprovadas sua necessidade e proporcionalidade em relação ao sinistro ocorrido, estão incluídas no Limite Máximo de Indenização da cobertura contratada.
4. Em caso de sinistro, o valor da indenização pago pela Seguradora será automaticamente deduzido do Limite Máximo de Indenização da cobertura afetada.
 - 4.1. Caso o Segurado deseje retornar ao Limite Máximo de Indenização inicial, deverá solicitar, por escrito, à Seguradora.
 - 4.2. A reintegração será considerada efetuada somente após manifestação formal da Seguradora. A simples solicitação do Segurado não caracteriza a aceitação pela Seguradora.
 - 4.3. Após a anuência da Seguradora, o Segurado deverá pagar o respectivo prêmio, que será calculado a partir da data de ocorrência do sinistro até o término de vigência do contrato.

Cláusula 12 – DOCUMENTOS 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:
 - a) comunicação do sinistro através do Formulário de Aviso de Sinistro (caso não seja fonado), contendo os detalhes sobre a causa e conseqüências do evento;
 - b) reclamação dos prejuízos, descrevendo os itens atingidos, quantidade e valores;
 - c) em caso de danos ao prédio e/ou ao conteúdo do imóvel:
 - c1) três orçamentos para reparo ou substituição dos bens sinistrados (contendo data da elaboração, descrição detalhada e respectivos valores dos serviços a executar, dos materiais e da mão-de-obra, além das condições de pagamento, validade da proposta e prazo da obra); e
 - c2) comprovante dos gastos efetuados nos reparos do imóvel/bens atingidos pelo sinistro, tais como notas fiscais e recibos (o orçamento deverá ter prévia aprovação da Seguradora).
2. Além dos documentos mencionados no item 1 desta cláusula, o Segurado deverá apresentar, ainda, de acordo com a cobertura afetada, os seguintes documentos:
 - 2.1. Incêndio, Queda de Raio dentro do terreno segurado, Explosão e Queda de Aeronaves**
 - a) Registro de Ocorrência Policial;
 - b) Certidão do Corpo de Bombeiros;
 - c) Certidão de Inquérito Policial – “observado o disposto no item 2 da Cláusula 15 – COMPROVAÇÃO DO SINISTRO”;
 - d) documento atualizado comprovando a propriedade do imóvel e/ou contrato de locação, quando houver;
 - e) laudo técnico elaborado por assistência técnica habilitada, atestando a inviabilidade de reparo, no caso de pagamento de indenização integral dos bens segurados; e
 - f) comprovante de preexistência dos bens danificados ou destruídos, caso os mesmos não possam ser identificados fisicamente após o sinistro.
 - 2.2. Responsabilidade Civil**
 - a) Registro de Ocorrência Policial/Laudo policial;
 - b) reclamação do(s) terceiro(s) envolvido(s) acompanhada de correspondência do Segurado expressando sua responsabilidade no sinistro;

- c) acordo de fixação dos prejuízos entre o terceiro e o Segurado (com prévia autorização da Seguradora);
 - d) laudo médico ou registro de atendimento (no caso de danos corporais);
 - e) laudo médico contendo descrição dos danos sofridos e tratamento para a recuperação (no caso de danos corporais);
 - f) comprovantes originais das despesas;
 - g) comprovante de reembolso do Segurado ao terceiro (com prévia autorização da Seguradora); e
 - h) cópia do RG e CPF do Segurado e Beneficiário;
3. Mediante dúvida fundada e justificável, a Seguradora se reserva o direito de solicitar quaisquer outros documentos que julgar necessário para a liquidação do sinistro.
 4. O Segurado deverá, obrigatoriamente, apresentar cópia da documentação enumerada na Cláusula 6 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO, sempre que solicitado pela Seguradora.

Cláusula 13 – PERÍCIA

A Seguradora enviará seus peritos para o local do sinistro dentro dos 7 (sete) dias seguintes à data em que tiver recebido a comunicação do evento, para dar início às apurações dos prejuízos e comprovação das causas e conseqüências do mesmo, salvo em condições que impossibilitem a Seguradora de chegar no local sinistrado.

Cláusula 14 – COMPROVAÇÃO DO SINISTRO

1. Qualquer pagamento de indenização ou direito à indenização com base na Apólice/Certificado de Seguro será concretizado somente após terem sido adequadamente relatadas pelo Segurado as características da ocorrência do sinistro, apuradas sua causa, natureza e extensão e comprovados os valores a indenizar e o direito de recebê-los, cabendo ao próprio Segurado prestar toda a assistência para que tais requisitos sejam plenamente satisfeitos.
 - 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, salvo se diretamente realizadas pela Seguradora e/ou por ela expressamente autorizadas.
2. A Seguradora poderá exigir ATESTADOS OU CERTIDÕES DE AUTORIDADES competentes, bem como o resultado de INQUÉRITOS ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro, sem prejuízo do pagamento da indenização no prazo devido. Alternativamente, poderá solicitar cópia da Certidão de Abertura de Inquérito que porventura tiver sido instaurado.
3. 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.
4. No caso de bens que não possam ser identificados fisicamente após a ocorrência do sinistro, caberá ao Segurado comprovar a preexistência de tais bens por meio da apresentação da nota fiscal de aquisição, caso esses bens não tenham sido relacionados na Proposta de Seguro.

Cláusula 15 – APURAÇÃO DOS PREJUÍZOS

1. Os prejuízos ocasionados ao **CONTEÚDO**, decorrentes de um sinistro coberto, serão apurados conforme os itens a seguir:
 - 1.1. A apuração dos prejuízos materiais causados a móveis, utensílios atingidos por sinistro será efetuada com base no “VALOR DE NOVO”.
 - 1.1.1. Nos casos de equipamentos de informática, somente serão aceitas reclamações de equipamentos com componentes com *upgrade*, quando forem apresentadas as notas fiscais do *upgrade*.
 - 1.2. Os filmes revelados, sistemas e meios de armazenamento de dados por procedimentos eletrônicos ou eletromecânicos serão valorados pelo custo do material em branco com exclusão do custo de transcrição de seu conteúdo.
 - 1.3. Todos os Eletro-Eletrônicos com valores superiores a R\$ 800,00 (oitocentos reais) somente serão indenizados com apresentação de Nota Fiscal em nome do Segurado e/ou relação de bens protocoladas pela Seguradora antes do sinistro. Na hipótese de não serem apresentadas as Notas Fiscais ou Relação dos Bens Seguráveis, a indenização ficará limitada a R\$ 800,00 (oitocentos reais) por objeto reclamado.
 - 1.4. Se por ocasião do sinistro não for possível a identificação física dos bens reclamados, a indenização somente será devida se o Segurado comprovar a pré-existência de tais bens através da apresentação da nota fiscal de aquisição.
2. Os prejuízos ocasionados ao **IMÓVEL** decorrentes de um sinistro coberto serão apurados conforme os itens a seguir:
 - 2.1. Para imóveis, a apuração dos prejuízos será feita com base nos custos atuais de reconstrução/reparação de um imóvel de idênticas características. Porém, a indenização será efetuada pelo valor atual, ou seja, deduzida a depreciação.

- 2.1.1. Nos casos em que o valor do Limite Máximo de Indenização contratado for inferior ao valor atual, a indenização será igual ao valor do Limite Máximo de Indenização.
- 2.2. Quando o Limite Máximo de Indenização contratado for maior do que o valor atual, e o Segurado iniciar a reparação/reconstrução do imóvel dentro do prazo de 6 (seis) meses após a data do sinistro, deverá solicitar por escrito à Seguradora a diferença entre o valor inicialmente recebido (valor atual) e o valor de novo dos materiais necessários à reparação/reconstrução do imóvel.
- 2.3. Se o Segurado não iniciar a reparação/reconstrução do imóvel nos 6 (seis) meses posteriores à data do sinistro, será mantida a indenização pelo valor atual recebida inicialmente pelo Segurado.

Cláusula 16 – PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO

1. A Seguradora indenizará o montante dos prejuízos regularmente apurados, deduzida a Participação Obrigatória, quando houver, e respeitando o Limite Máximo de Indenização para cada cobertura.
2. Fixada a indenização devida, a Seguradora efetuará o pagamento da importância a que estiver obrigada no prazo de 30 (trinta) dias a contar da apresentação dos documentos básicos pertinentes pelo Segurado.
 - 2.1. No caso de dúvida fundada e justificável, a Seguradora poderá solicitar outros documentos e/ou informações complementares. Neste caso, o prazo acima será suspenso, sendo sua contagem reiniciada a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências.
3. Mediante acordo entre as partes, serão admitidas as hipóteses de pagamento em dinheiro, reposição ou reparo da coisa. Na impossibilidade de reposição da coisa à época da liquidação, a indenização devida será paga em dinheiro.
4. Na Cobertura de Responsabilidade Civil, a indenização somente será devida quando ficar caracterizada a culpa involuntária do Segurado através de sentença judicial transitada em julgado, ou acordo autorizado de modo expresso pela Seguradora.
5. Qualquer acordo judicial ou extrajudicial com terceiros será reconhecido pela Seguradora somente se tiver sua prévia anuência. **Na hipótese de recusa do Segurado em aceitar o acordo recomendado pela Seguradora e aceito pelo terceiro prejudicado, a Seguradora não responderá por quaisquer quantias superiores àquela pela qual seria o sinistro liquidado por aquele acordo.**
6. Os prejuízos causados a terceiros decorrentes de um mesmo evento serão considerados como um único sinistro, qualquer que seja o montante dos prejuízos e/ou a quantidade de danos causados a terceiros e/ou número de reclamantes envolvidos.
7. Se, em virtude de um mesmo evento, se verificar a ocorrência de mais de um dano em datas diferentes, todos esses danos serão considerados como se tivessem ocorrido no dia em que ocorreu o dano primeiramente conhecido pelo Segurado, mesmo que terceiros prejudicados não tenham ainda apresentado reclamação.
 - 7.1. O dano corporal será considerado como ocorrido no dia em que, pela primeira vez, o reclamante tiver consultado profissional médico qualificado a respeito daquele dano.
 - 7.2. O dano material será considerado como ocorrido no dia em que a existência do mesmo tiver ficado evidente para o reclamante, ainda que sua causa não fosse conhecida.
8. Se algum bem sinistrado for recuperado antes de efetuado o pagamento da indenização, o Segurado deverá recebê-lo e comunicar, imediatamente à Seguradora, não podendo deles dispor sem sua expressa autorização.
9. Após o pagamento da indenização, os bens sinistrados passarão automaticamente a ser propriedade da Seguradora.
 - 9.1. O Segurado poderá readquirir os objetos recuperados, pagando por estes o valor estipulado pela Seguradora.
10. Havendo divergência quanto ao valor da indenização, poderá ser proposta a formação de uma junta 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.
 - 10.1. 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 este novo representante serão igualmente suportadas pelo Segurado e pela Seguradora.
11. **Em qualquer caso, independente do valor dos prejuízos, a indenização não poderá ultrapassar o Limite Máximo de Indenização fixado na Apólice/Certificado de Seguro.**
12. **No caso do sinistro estar amparado simultaneamente por mais de uma cobertura contratada, a regulação e liquidação serão procedidas considerando a cobertura que for mais favorável ao Segurado e/ou aos Beneficiários do seguro, e respeitará o seu Limite Máximo de Indenização, ficando compreendido que, em nenhuma hipótese, será admitida a acumulação de coberturas e seus respectivos Limites Máximos de Indenização.**

Cláusula 17 – BENEFICIÁRIOS

1. O Segurado poderá, por ocasião do preenchimento da Proposta de Seguro, indicar seus Beneficiários, bem como os respectivos percentuais de indenização do seguro que competem à parte indicada, observando as limitações previstas na legislação em vigor.
 - 1.1. O Segurado poderá alterar seus Beneficiários a qualquer momento mediante comunicação por escrito à Seguradora.
 - 1.2. A alteração será considerada efetuada somente após manifestação formal da Seguradora. A simples solicitação do Segurado não caracterizará a aceitação pela Seguradora.
2. No caso de não haver indicação de Beneficiário na Apólice/Certificado de Seguro, a indenização será paga conforme os princípios estabelecidos na legislação em vigor.

Cláusula 18 – RECUSA DE SINISTRO

1. **Quando a Seguradora recusar um sinistro, deverá comunicar os motivos da recusa ao Segurado por escrito, dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da entrega da documentação solicitada.**
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 ou seus herdeiros legais os valores pagos indevidamente e demais gastos incorridos no sinistro.**

Cláusula 19 – CONCORRÊNCIA DE APÓLICES

1. O Segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro sobre os mesmos bens e contra os mesmos riscos deverá comunicar sua intenção, previamente, por escrito, a todas as seguradoras envolvidas, sob pena de perda de direito.
2. O prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado por cobertura de responsabilidade civil, cuja indenização esteja sujeita às disposições deste contrato, será constituído pela soma das seguintes parcelas:
 - a) despesas, comprovadamente, efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência de danos a terceiros, com o objetivo de reduzir sua responsabilidade; e
 - b) valores das reparações estabelecidas em sentença judicial transitada em julgado e/ou por acordo entre as partes, nesta última hipótese com a anuência expressa das Seguradoras envolvidas.
3. De maneira análoga, o prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado pelas demais coberturas será constituído pela soma das seguintes parcelas:
 - a) despesas de salvamento, comprovadamente, efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência do sinistro;
 - b) valor referente aos danos materiais, comprovadamente, causados pelo Segurado e/ou por terceiros na tentativa de minorar o dano ou salvar a coisa; e
 - c) danos sofridos pelos bens segurados.
4. A indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em hipótese alguma, o valor do prejuízo vinculado à cobertura considerada.
5. Na ocorrência de sinistro contemplado por coberturas concorrentes, ou seja, que garantam os mesmos interesses contra os mesmos riscos, em apólices distintas, a distribuição de responsabilidade entre as Seguradoras envolvidas deverá obedecer às seguintes disposições:
 - 5.1. Será calculada a indenização individual de cada cobertura como se o respectivo contrato fosse o único vigente, considerando-se, quando for o caso, franquias, participações obrigatórias do Segurado, limite máximo de indenização da cobertura e cláusulas de rateio;
 - 5.2. Será calculada a “indenização individual ajustada” de cada cobertura, na forma abaixo indicada:
 - a) se, para uma determinada Apólice, for verificado que a soma das indenizações correspondentes às diversas coberturas abrangidas pelo sinistro é maior que seu respectivo limite máximo de garantia, a indenização individual de cada cobertura será recalculada, determinando-se, assim, a respectiva indenização individual ajustada. Para efeito deste recálculo, as indenizações individuais ajustadas relativas às coberturas que não apresentem concorrência com outras Apólices serão as maiores possíveis, observados os respectivos prejuízos e limites máximos de indenização. O valor restante do limite máximo de garantia da Apólice será distribuído entre as coberturas concorrentes, observados os prejuízos e os limites máximos de indenização destas coberturas; e
 - b) caso contrário, a “indenização individual ajustada” será a indenização individual, calculada de acordo com o item 5.1 desta cláusula.
 - 5.3. Será definida a soma das indenizações individuais ajustadas das coberturas concorrentes de diferentes apólices, relativas aos prejuízos comuns, calculadas de acordo com o item 5.2 desta cláusula;

- 5.4. Se a quantia a que se refere o item 5.3 desta cláusula for igual ou inferior ao prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Seguradora envolvida participará com a respectiva indenização individual ajustada, assumindo o Segurado a responsabilidade pela diferença, se houver; e
- 5.5. Se a quantia estabelecida no item 5.3 desta cláusula for maior que o prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Seguradora envolvida participará com percentual do prejuízo correspondente à razão entre a respectiva indenização individual ajustada e a quantia estabelecida naquele item.
6. A sub-rogação relativa a salvados operar-se-á na mesma proporção da cota de participação de cada Seguradora na indenização paga.
7. Salvo disposição em contrário, a Seguradora que tiver participado com a maior parte da indenização ficará encarregada de negociar os salvados e repassar a quota-parte, relativa ao produto desta negociação, às demais participantes.

Cláusula 20 – SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS

1. A Seguradora, ao pagar a indenização, 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 tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Segurado a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação. Este direito não pode ser exercido em prejuízo direto do Segurado.
2. Salvo dolo, a sub-rogação não terá lugar se o dano tiver sido causado pelo cônjuge do Segurado, seus descendentes ou ascendentes, consangüíneos e afins.

Cláusula 21 – CANCELAMENTO DO SEGURO

1. **O seguro poderá ser cancelado a qualquer momento, por iniciativa de qualquer das partes contratantes, mas sempre com a concordância recíproca, por escrito ou por solicitação à nossa central de atendimento, mediante entrega do documento físico assinado pelo segurado e protocolado na Cia.**
2. **No caso de existir(em) parcela(s) pendente(s) em débito em conta corrente ou cartão de crédito e não haver tempo hábil em bloquear a cobrança da próxima parcela, a seguradora providenciará a devolução por meio do cancelamento do seguro conforme descrito no item 2.1 abaixo.**
 - 2.1. **Na hipótese de cancelamento a pedido do Segurado, a Seguradora reterá, no máximo, além dos emolumentos, o prêmio calculado de acordo com a Tabela de Prazo Curto, do item 4.1 da Cláusula 10 – PAGAMENTO DO PRÊMIO.**
 - 2.2. **Para os prazos não previstos na tabela, deverá ser utilizado o percentual correspondente ao prazo imediatamente inferior.**
3. **Na hipótese de cancelamento a pedido da Seguradora, esta reterá do prêmio recebido, além dos emolumentos, a parte proporcional ao tempo decorrido entre o início de vigência e a data de cancelamento.**
4. **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 na Apólice/Certificado de Seguro ou no documento de cobrança, sem que o mesmo tenha sido efetuado e observado o disposto na Cláusula 10 – PAGAMENTO DO PRÊMIO; e**
 - b) **houver fraude ou tentativa de fraude.**
5. **Se o Segurado, seu representante legal ou corretor de seguros omitir ou prestar declarações inexatas sobre circunstâncias por ele conhecidas que poderiam influir na avaliação do risco ou na não aceitação da Proposta de Seguro, serão aplicadas as seguintes regras:**
 - a) **a Seguradora poderá rescindir o contrato a partir da data do protocolo de entrega da comunicação da rescisão ao Segurado. A Seguradora adquirirá o direito ao prêmio correspondente à característica do risco constatado proporcional ao período em dias entre a data do início de vigência e da rescisão do seguro, exceto no caso de dolo ou culpa do Segurado, quando não haverá devolução do prêmio; e**
 - b) **se o sinistro ocorrer antes que a Seguradora tome conhecimento dessas circunstâncias, a indenização se reduzirá proporcionalmente à diferença entre o prêmio recebido e o prêmio que deveria ter sido cobrado se a Seguradora tivesse conhecimento da verdadeira característica do risco. Se constatado dolo ou culpa do Segurado, a Seguradora ficará liberada do pagamento da indenização.**

Cláusula 22 – PERDA DE DIREITOS

1. **Além dos casos previstos em lei e nas demais cláusulas das condições desta Apólice/Certificado de Seguro, o Segurado perderá o direito a qualquer indenização, bem como terá o seguro cancelado, sem direito a restituição do prêmio já pago, se:**

- a) agravar intencionalmente o risco;
 - b) deixar de cumprir com as obrigações convencionadas neste contrato; e
 - c) procurar, por qualquer meio, obter benefícios ilícitos do seguro a que se refere este contrato.
2. Se o Segurado, seu representante legal ou corretor de seguros fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da Proposta de Seguro ou no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o Segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido.
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;
 - 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.
4. O Segurado será obrigado a comunicar à Seguradora, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé.
- 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.
 - 4.2. O cancelamento do contrato só será eficaz 30 (trinta) dias após a notificação, devendo ser restituída a diferença do prêmio, calculado proporcionalmente ao período a decorrer.
 - 4.3. Na hipótese de continuidade do contrato, a Seguradora poderá cobrar a diferença de prêmio cabível.
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 conseqüências.

Cláusula 23 – ÂMBITO TERRITORIAL

A cobertura deste seguro será válida para sinistros ocorridos em o todo o território brasileiro.

Cláusula 24 – PRESCRIÇÃO

Os prazos prescricionais serão aqueles determinados em lei.

Cláusula 25 – FORO

O foro competente para dirimir eventuais dúvidas ou questões referentes a este contrato de seguro será o do domicílio do Segurado.

Cláusula 26 – ATUALIZAÇÃO DE VALORES

1. Os valores devidos em caso de cancelamento da Apólice/Certificado de Seguro serão atualizados monetariamente, sendo a data de obrigação de restituição a data de recebimento da solicitação de cancelamento ou a data do efetivo cancelamento, se o mesmo ocorrer por iniciativa da Seguradora.
2. No caso de recebimento indevido de prêmio pela Seguradora, este será atualizado monetariamente, sendo a data de obrigação de restituição a data de recebimento do respectivo prêmio.
3. Para os casos de pagamento de indenização, indenização total, indenização inicial e devolução do prêmio quando da recusa da Proposta de Seguro, o não pagamento do valor devido dentro do prazo estipulado, respeitando-se a faculdade de suspensão da respectiva contagem, quando for o caso, acarretará em:
 - a) atualização monetária, sendo a data de obrigação de pagamento e/ou restituição a data de ocorrência do evento ou a data de formalização da recusa; e
 - b) incidência de juros moratórios de **6% aa** (seis por cento ao ano), calculados “pro rata temporis”, contados a partir do primeiro dia posterior ao término do prazo fixado.
4. As Rendas Certas Mensais serão atualizadas anualmente a partir da data de sua concessão, com base na **variação anual** do índice definido no item 5 desta cláusula.

5. O índice utilizado para atualização monetária será o **IPCA/IBGE** – Índice de Preços ao Consumidor Amplo da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística ou índice que vier a substituí-lo, 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.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DAS COBERTURAS DO SEGURO

Cláusula 27 – COBERTURA DE PROTEÇÃO RESIDENCIAL

Sempre que contratada esta cobertura, a Seguradora indenizará o Segurado, até o Limite Máximo de Indenização estabelecido na Apólice/Certificado de Seguro, no caso de ocorrência dos seguintes eventos:

- Incêndio, Raio e Explosão
- RC Familiar

Incêndio, Raio e Explosão

1. Riscos Cobertos

1.1. O presente contrato de seguro tem por objetivo reembolsar o Segurado, até o Limite Máximo de Indenização fixado na Apólice/Certificado de Seguro, os danos materiais ocorridos durante a vigência deste contrato e que decorreram única e exclusivamente de:

- a) **incêndio**: combustão violenta e descontrolada, acompanhada de chamas e desprendimento de calor;
- b) **raio**: queda de raio **exclusivamente dentro do terreno onde está localizado o imóvel segurado e desde que hajam vestígios físicos inequívocos da ocorrência de tal fato**;
- c) **explosão**: de qualquer natureza e origem;
- d) **incêndio e explosão** decorrentes de tumultos.

1.2. Limite Máximo de Indenização:

Opções de Contratação	Limite Máximo de Indenização
AutoMais Casa Proteção	R\$ 30.000,00
AutoMais Casa Proteção Plus	R\$ 60.000,00
AutoMais Casa Proteção Top Plus	R\$ 90.000,00

2. Riscos Excluídos

2.1. Além das exclusões da Cláusula 4 – EXCLUSÕES GERAIS, o presente contrato não cobre reclamações por:

- a) **implosão voluntária de prédio e edificações inclusive por riscos à segurança**;
- b) **chama residual, entendendo-se como tal o fogo decorrente de um curto-circuito, que seja auto-extinguido**;
- c) **curto circuito, sobrecarga na rede elétrica, inclusive em consequência de queda de raio fora do terreno do imóvel, que cause perdas ou danos a fios, lâmpadas, chaves, fusíveis e quaisquer aparelhos e/ou componentes elétricos ou eletrônicos**;
- d) **indução magnética consequente de queda de raio, fora do terreno onde está localizado o imóvel segurado**;
- e) **ao sistema de proteção contra descargas atmosféricas**;
- f) **ruptura de tubulações e/ou equipamentos, inclusive por congelamento de fluido contido nos mesmos, quebra ou estouro de válvulas de alívio de pressão**.

Responsabilidade Civil Familiar

1. Riscos Cobertos

1.1. A Seguradora garantirá, até o Limite Máximo de Indenização especificado na Apólice/Certificado de Seguro, o reembolso das indenizações que o Segurado vier a ser responsabilizado civilmente, na condição de pessoa privada, por sentença judicial definitiva ou por acordo com expressa anuência da Seguradora, por danos materiais ou corporais causados a terceiros de maneira involuntária, por atos ou omissões cometidos por culpa ou negligência durante a vigência do seguro.

1.2. Nos mesmos termos e condições esta cobertura se amplia para a responsabilidade civil que possa corresponder:

- a) ao cônjuge do Segurado, ou a quem de fato tenha esta condição, sempre que conviva com o mesmo;
- b) aos empregados domésticos ao seu serviço e no exercício das suas atividades;
- c) aos familiares consanguíneos ou por afinidade que convivam com o Segurado e dele dependam economicamente;
- d) aos filhos que se encontrem sob a guarda do Segurado, outros menores ou incapacitados que estejam sob sua autoridade, assim como filhos maiores de idade que com ele convivam.

1.3. Para especificação dos riscos incluídos nesta cobertura, considera-se coberta a responsabilidade civil derivada:

- a) da prática de esportes especificamente por lazer;
- b) da sua condição de responsável pela família, pelos atos ou omissões das pessoas por quem deve responder;

- c) da sua condição de possuidor de animais domésticos;
- d) do uso de veículos **SEM MOTOR**, tais como, bicicletas, patins e similares.

1.4. Limite Máximo de Indenização:

Opções de Contratação	Limite Máximo de Indenização
AutoMais Casa Proteção	R\$ 3.000,00
AutoMais Casa Proteção Plus	R\$ 6.000,00
AutoMais Casa Proteção Top Plus	R\$ 9.000,00

2. Riscos Excluídos

2.1. Além das exclusões da Cláusula 4 – **EXCLUSÕES GERAIS**, não estão amparados por esta cobertura, os sinistros causados direta ou indiretamente por:

- a) danos a bens de terceiros em poder do Segurado e/ou de familiares para custódia ou utilização;
- b) danos causados ao próprio Segurado, seus pais, filhos e cônjuge, bem como parentes que com ele residam ou dele dependam economicamente, seus sócios, empregados e representantes;
- c) danos consequentes da inadimplência de obrigações por força exclusiva de contratos e/ou convenções;
- d) despesas relativas a ações ou indenizações decorrentes de processos criminais;
- e) prática de esporte profissional ou com patrocínio de terceiros, bem como de esportes de alto risco, tais como: motociclismo, boxe, lutas marciais, esqui-aquático, pesca submarina, asa-delta, vôo livre, pára-quedismo e ultraleve.

SERVIÇOS EMERGENCIAIS GRATUITOS

Em caso de sinistro coberto e indenizável de incêndio, raio ou explosão estarão garantidos os seguintes serviços emergenciais:

a. BABY-SITTER OU BERÇÁRIO

Caso o Segurado sofra danos corporais em virtude sinistro coberto e indenizável na residência segurada e mediante comprovação médica, a Seguradora garantirá o envio de uma pessoa para assistir aos seus filhos menores de 14 (quatorze) anos.

Limite: até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, limitado a 02 (dois) dias.

Caso a residência segurada seja afetada de forma a impossibilitar a assistência na mesma, a Seguradora providenciará a estada dos filhos menores de 14 (quatorze) anos em um berçário cadastrado.

Limite: até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por diária, limitado a 02 (dois) dias.

O serviço de baby-sitter ou berçário está limitado a 01(uma) ocorrência durante a vigência da apólice.

b. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

A Seguradora se responsabilizará pelas providências que forem necessárias para efetuar uma cobertura provisória da residência segurada, utilizando-se de lona ou plástico para proteger seu interior.

Limite: até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) ocorrências durante a vigência da apólice.

c. HOSPEDAGEM PARA ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

No caso de sinistro coberto e indenizável que torne a residência segurada inabitável, a Seguradora providenciará a estada dos animais domésticos em local apropriado.

Limite: até R\$ 30,00 (trinta reais) por dia, limitado a 04 (quatro) dias e até 04 (quatro) animais. Esse serviço está limitado a 01 (uma) ocorrência durante a vigência da apólice.

d. GUARDA DE MÓVEIS

Seguradora garantirá a guarda de móveis assim como o seu retorno à residência segurada após a reparação do sinistro ocorrido.

Limite: até 07 (sete) dias corridos

e. TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS

Quando a residência segurada estiver inabitável em consequência de um evento coberto a Seguradora garantirá, por razões de segurança, a retirada de móveis e o seu transporte até o local indicado pelo Segurado.

Limite: A transferência está limitada a um raio de até 50 km contados a partir da residência segurada.

f. HOSPEDAGEM

A Seguradora garantirá hospedagem quando a residência segurada ficar inabitável em consequência de um evento coberto. A escolha do hotel será feita pela Seguradora, devendo o mesmo se localizar em um raio de até 50 (cinquenta) km da residência segurada.

As despesas de locomoção e respectivo retorno correrão por conta do Segurado.

Limite: Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, até 02 (duas) diárias e até 05 (cinco) pessoas.

g. LIMPEZA

Quando em virtude de sinistro, a residência segurada torne-se inabitável a Seguradora garantirá o envio de profissionais de limpeza cujo objetivo será recuperar superficialmente os danos para possibilitar a entrada dos moradores ou, ao menos, minimizar os efeitos do sinistro, preparando a residência segurada para um posterior reparo definitivo.

Limite: até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 01 (uma) ocorrência durante a vigência da apólice.

h. RETORNO ANTECIPADO AO DOMICÍLIO

Estando o Segurado em viagem e ocorrendo um sinistro na residência segurada, a Seguradora disporá a ele passagem aérea ou rodoviária por linha comercial para que possa retornar à residência sinistrada.

Essa passagem será oferecida caso o Segurado esteja a um raio de até 100 (cem) km contados a partir da residência segurada.

i. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

A Seguradora garantirá a transmissão de mensagens urgentes do Segurado, quando necessárias para comunicar fatos relacionados às ocorrências de sinistros garantidos pela cobertura contratada.

j. VIGILÂNCIA

Quando em virtude de sinistro, os bens existentes ou restantes da residência estiverem vulneráveis a saques a Seguradora garantirá os serviços emergenciais de um vigia por até 03 (três) dias corridos.

EXCLUSÕES

Além das exclusões descritas nessas Condições Gerais ainda não serão concedidos os serviços descritos nesta cláusula, se:

- a. Forem solicitados diretamente pelo Segurado sem autorização prévia e expressa da Seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- b. Houver confisco, requisição ou danos produzidos na residência segurada por ordem do governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída;
- c. O Segurado causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação dos mesmos; e
- d. O Segurado omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas à Seguradora.

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 880 2930

Ouvidoria para deficientes auditivos ou de fala: 0800 755 7003

Horário de atendimento: Das 8h às 20h, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados.

Disque Denúncia
0800-775-7333

A atuação ética é um dos princípios institucionais da MAPFRE.

Para garantir ainda mais a segurança e tranquilidade aos clientes, a MAPFRE 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.