

FAQ – Modelo

1. O que é o Vivo Seguro Celular?

R: O Vivo Seguro Celular é um seguro que garante indenização em caso de sinistro para smartphones.

2. O que eu tenho direito ao contratar o Vivo Seguro Celular?

R: O Vivo Seguro Celular é um seguro completo que cobre desde roubo e furto qualificado e simples, quebra acidental, imersão em líquidos e danos elétricos.

3. Qual é o valor do Vivo Seguro Celular? Há algum período grátis?

R: Como os demais seguros celulares, o cliente paga um valor mensal, que equivale a toda uma cobertura e serviços contra possíveis imprevistos e sinistros. Esse valor pode variar de acordo com limite máximo de indenização e com o valor do celular.

Se ocorrer um sinistro, o cliente contata sua seguradora e informa o ocorrido. Com a situação comprovada, a seguradora deve indenizá-lo, seja para um possível reparo ou até mesmo para a reposição do aparelho.

Ao contratar o Vivo Seguro Celular não existe período grátis de cobertura do seguro.

4. Quem pode contratar o *Vivo Seguro Celular*?

R: Para contratar, basta você ter uma linha Vivo pré, pós ou controle.

5. Como faço para contratar o *Vivo Seguro Celular*?

R: Há 03 formas de contratar o seguro:

1. Via Lojas e Revendas Vivo: Através do Vivo 360°;

2. Via WEB: Acesse a URL www.vivosegurocelular.com.br, clique em *cotar agora*, insira os dados do celular, escolha a cobertura, insira os dados pessoais e efetue o pagamento.

3. Via Central de Relacionamento: ligando para o número *4422.

6. Após a contratação, em quanto tempo posso começar a utilizar o seguro?

R: O prazo de vigência é de 61 (sessenta e um) meses, iniciando-se às 24 (vinte e quatro) horas da data de adesão e será válido enquanto houver o recolhimento do prêmio mensal de seguro.

7. A renovação do meu seguro irá acontecer automaticamente?

R: Sim, a renovação do seguro acontece automaticamente ao fim do período. A cobertura do seguro individual será renovada automaticamente uma única vez, pelo mesmo período, desde que não exista manifestação expressa contrária à renovação, por parte da Seguradora ou do Segurado, até 60 (sessenta) dias antes da data de encerramento da vigência. Caso não queira mais o seguro, é necessário fazer o cancelamento.

8. Posso acessar o *Vivo Seguro Celular* em quais dispositivos?

R: É possível acessar o seguro pelo celular, tablet ou PC, pelo endereço: www.vivosegurocelular.com.br

9. No acesso pelo celular, quais são os sistemas operacionais disponíveis?

R: O serviço está disponível em todos os sistemas operacionais para acesso via web, pelo endereço: www.vivosegurocelular.com.br

10. O serviço funciona somente com Internet? É possível o acesso offline?

R: *O serviço funciona apenas com Internet*

11. Como posso cancelar o seguro?

R: Você pode cancelar através do Serviço de Atendimento ao Segurado nos telefones: 0800 580 0277 ou WhatsApp: (11) 97287-8201 - Segunda à sexta das 8h às 20h e sábado das 8h às 15h ou acesso via web, pelo endereço www.vivosegurocelular.com.br na área do cliente.

Se preferir, também pode cancelar o seguro ligando para *4422 (apenas linhas Vivo) ou enviar SMS para este mesmo número, escolher a opção 4 e responder SAIR.

12. Se eu cancelar, perco o acesso ao seguro imediatamente?

R: Não! O seguro é mensal, portanto, você estará protegido nos meses em que houver pagamento, ou seja, a proteção do seguro será até o final do mês corrente previamente pago.

13. Há um canal de contato direto em caso de dúvidas?

R: Caso você tenha dúvidas, entrar contato pelo e-mail: atendimento@vivosegurocelular.com.br ou com Serviço de Atendimento ao Segurado nos telefones: 0800 580 0277, 4422 (apenas linhas Vivo Móvel) ou WhatsApp: (11) 97287-8201 - Segunda à sexta das 8h às 20h e sábado das 8h às 15h.

14. Como funciona o Cashback do Vivo Itaucard?

R: Estarão elegíveis ao Cashback Vivo Itaucard as compras à vista e parceladas dos produtos e/ou pagamentos recorrente de todos os serviços Vivo, com o CARTÃO VIVO ITAUCARD CASHBACK, nas LOJAS VIVO e de terceiros.

O Cashback Vivo Itaucard será creditado de forma automatizada e sem necessidade de pedido formal por parte do cliente, como desconto na fatura no mês seguinte após a confirmação do pagamento da fatura fechada, independentemente de haver lançamentos ou não. Sendo assim, é automaticamente deduzido do valor final da fatura.