

## Seguro Celular da Vivo – FAQ

### 1. O que é o Seguro Celular da Vivo?

R: Seguro Celular da Vivo garante a proteção do seu smartphone em situações de roubo, furto ou danos causados ao aparelho.

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

R: Seguro Celular da Vivo: é totalmente flexível, com a possibilidade de escolha da cobertura que melhor atende você. Segue às coberturas abaixo:

**Proteção Essencial:** cobre roubo e furto qualificado, garantindo a segurança do seu dispositivo em situações que envolvam subtração mediante violência ou arrombamento. Essa modalidade não cobre furto simples, extravio, perda ou desaparecimento, nem furtos de bens deixados no interior de veículos, exceto quando o próprio veículo for furtado. Também não há cobertura para subtrações sem violência ou ameaça grave, bens deixados em áreas abertas ou danos internos causados pelo funcionamento do aparelho, como defeitos de fabricação, falhas de material, falta de manutenção, desgaste natural ou depreciação. O limite de indenização segue o valor de referência do aparelho, respeitando o limite máximo de indenização (LMI) contratado.

**Proteção Padrão, Proteção Completa e Proteção Extra** oferecem uma cobertura mais ampla, incluindo roubo, furto qualificado e danos acidentais. Essas opções garantem proteção em casos de quedas, impactos ou outros acidentes que comprometam o funcionamento do aparelho. Apesar da cobertura mais abrangente, essas modalidades também excluem situações como extravio, perda, desaparecimento, furto de bem deixado em veículo (exceto em caso de furto do próprio veículo), subtração sem violência ou ameaça, bens deixados em áreas abertas e danos internos decorrentes de falhas de fabricação, uso inadequado ou desgaste natural. O valor da indenização também é baseado no valor de referência do aparelho, limitado ao LMI contratado, que varia conforme a modalidade escolhida.

### 3. Qual é o valor do Seguro Celular da Vivo?

R: Você pode consultar o valor do seguro de cada plano, acessando a aba “Pay” no app Vivo.

### 4. Quem pode contratar o Seguro Celular da Vivo?

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

### 5. Como faço para contratar Seguro Celular da Vivo?

R: Há 2 formas de contratar o seguro:

1. Através das lojas Vivo.
2. Via App Vivo: Através do app Vivo acessando a aba “Pay”.

### 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. Como é feita a cobrança do Seguro Celular pela Vivo?**

R: A cobrança é feita na fatura da Vivo.

**8. 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.

**9. Como posso acessar as informações do meu Seguro Celular da Vivo?**

R: É possível acessar as informações do Seguro Celular através do app Vivo, acessando a aba "Pay".

**10. O que é franquia?**

R: Franquia é o valor de responsabilidade do segurado que deverá ser pago à seguradora no momento da indenização do seu sinistro e poderá ser variável de acordo com o plano contratado.

**11. O que é LMI?**

O LMI ou limite máximo de indenização, corresponde ao valor máximo de responsabilidade da seguradora caso ocorra o sinistro durante o período de vigência do seguro. Esse valor é equivalente ao máximo definido no bilhete de seguro.

**12. Para acionar o seguro eu preciso pagar a franquia?**

Para o acionamento de danos é cobrado o valor de 20% do valor do aparelho, limitado ao LMI (limite máximo de indenização) contratado.

Para roubo e furto é cobrado 25% do valor do aparelho, limitado ao LMI (limite máximo de indenização) contratado.

**13. 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. 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.

**14. 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.

**15. Há um canal de contato direto em caso de dúvidas?**

R: Caso você tenha dúvidas, entrar em 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