

FAQ Vivo Proteção Celular PJ

Vigência

O seguro vigorará pelo prazo de 12 meses a partir da data de adesão, mediante aceitação da seguradora, conforme constante no Certificado do Seguro, podendo ser renovado automaticamente, desde que haja continuidade do pagamento mensal do prêmio.

Beneficiário, Segurado e Usuário

O segurado e beneficiário do Vivo Proteção Celular PJ, é a empresa contratante das linhas corporativas da Vivo. O usuário é o funcionário que utiliza a linha e aparelho Vivo.

O que está coberto?

O seguro Vivo Proteção Celular PJ possuem as seguintes coberturas:

Roubo: Ato de subtração do aparelho celular, mediante grave ameaça ou violência à pessoa, ou depois de se haver reduzido a possibilidade de resistência da pessoa por qualquer meio.

Furto qualificado: Ato de subtração do aparelho celular, incluído na apólice, qualificado, dentre as hipóteses do artigo 155 do Código Penal, unicamente pela destruição ou rompimento de obstáculo à subtração do bem.

A cobertura é devida para eventos ocorridos durante a vigência do seguro individual, descontada a franquia, quando aplicáveis, exceto se decorrentes dos riscos excluídos.

Nestes casos, o seguro garante a reposição do seu aparelho celular, por outro igual ou similar, respeitando o limite máximo de indenização contratado após o pagamento da franquia, conforme as condições do Seguro Vivo Proteção Celular PJ.

O que não está coberto?

As principais exclusões do seguro são:

- a) Furto simples;
- b) Extravio, perda ou desaparecimento inexplicável do bem;
- c) Subtração sem violência ou grave ameaça;
- d) Subtração praticada por pessoas do conhecimento do Segurado;
- e) Roubo ou furto qualificado de quaisquer acessórios do produto, adquiridos isoladamente ou conjuntamente, quando não incluídos na apólice;
- f) Roubo ou furto qualificado exclusivamente da bateria ou carregador do aparelho celular;
- g) Furto do bem deixado no interior de veículos automotores, salvo se ocorrer o furto total do veículo;

- h) Furto de bens deixados em áreas abertas, ainda que particulares, quando não protegidas por muros ou grades;
- i) Roubo de bens enquanto estejam sob a custódia ou em poder do Estipulante, do fabricante, de courier, mensageiro, serviço postal ou em trânsito, qualquer que seja o destino;
- j) 'Clonagem' ou cópias de produtos;
- k) Demais riscos excluídos constantes no Item 6 - RISCOS EXCLUÍDOS das Condições do Seguro Vivo Proteção Celular.

Como aderir ao seguro?

As adesões ao seguro somente podem ser feitas pelo responsável da compra de aparelhos e linhas corporativas da empresa. O seguro é válido para aparelhos novos ou usados (com até 2 anos de uso), e pode ser contratado pela central da Vivo no número 0800 151 551.

Como Proceder em Caso de Sinistro?

Em caso de roubo ou furto qualificado, o segurado ou o usuário da linha deve abrir o sinistro pela central de atendimento Vivo discando *7348 da linha VIVO, ou 4002 7066 (capitais) e 0800 777 2627 (demais localidades).

Também é possível abrir o sinistro pela Internet seguindo as instruções abaixo:

- 1 - Acesse a área do cliente com sua linha Vivo e o CNPJ da sua empresa, no site www.protecaocelular.com.br.
- 2 - No menu 'Serviços', selecione 'Abrir Ocorrência'.
- 3 - Confirme os dados cadastrais.
- 4 - Descreva seu aviso de sinistro.
- 5 - Nesse momento será solicitado o envio dos seguintes documentos para o e-mail sinistro@conectaservicos.com.br com o número do sinistro ou cpf no assunto do e-mail:

Nota fiscal em nome do contratante (solicite ao departamento responsável em sua empresa);

Boletim de Ocorrência Policial, cópia simples;

RG e CPF reclamante (usuário da linha);

6 - Em até 15 (quinze dias) após o recebimento da documentação completa, você receberá um e-mail com o status do sinistro ou poderá acompanhá-lo através do item de menu 'Acompanhar Ocorrência';

7 - Após a aprovação do sinistro junto à seguradora, você poderá fazer o resgate do seu aparelho e pagamento da franquia (solicite ao departamento responsável em sua empresa) com seu cartão de crédito ou boleto bancário.

8 - Após a confirmação do pagamento da franquia, seu novo aparelho será enviado pelo correio, ao endereço da empresa. O prazo médio de envio após a confirmação do pagamento da franquia é de até 3 (três) dias úteis.

Em caso de dúvidas entre em contato com a Vivo pelo número *8486 (de um Vivo) ou 1058 (de qualquer telefone) e solicite o bloqueio de seu celular (bloqueio por roubo ou furto).

Tenho direito a quantos eventos por ano?

Cada celular da empresa tem direito a 1 (uma) indenização por ano de vigência do seguro.