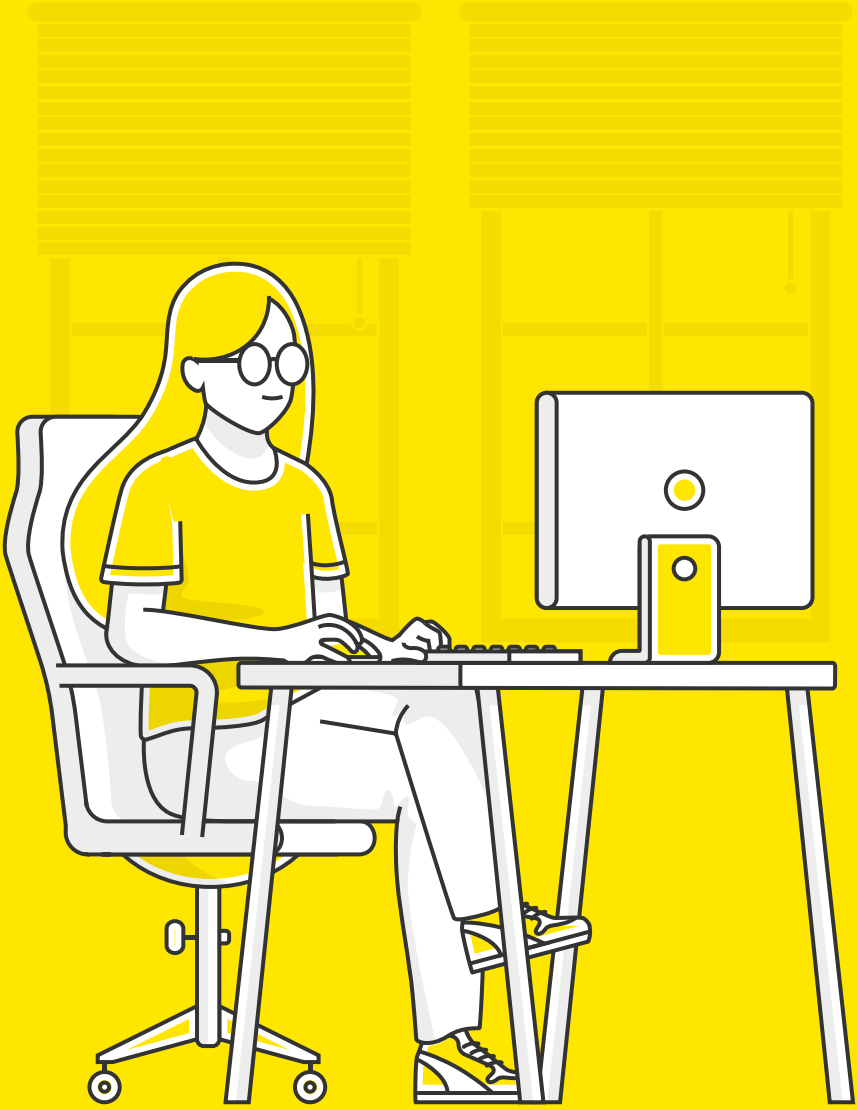
mercado pago

# Seguro de garantia estendida original

## MANUAL DO SEGURO



# Te damos boas-vindas ao seu seguro!

Neste manual, te explicamos de forma simples como aproveitar ao máximo as coberturas da sua Garantia estendida.

Este manual não exclui a necessidade da leitura das Condições Gerais e das Condições Especiais que estão no site da Assurant.

# Índice

Nos aliamos para te proteger . . . . . 4

Como usar seu seguro? . . . . . 5

Coberturas . . . . . 6

Quando usar sua Garantia estendida? . . . 7

Bilhete do seguro . . . . . 8

Informações sobre a seguradora e produtos regulamentados . . . . . 9

Como cancelar seu seguro? . . . . . 10

Canais de atendimento . . . . . 11

# Nos aliamos para te proteger

Confira a equipe de especialistas que está cuidando do seu produto a partir de agora.

### Mercado Pago

É o intermediário deste seguro e está registrado junto à Superintendência de Seguros Privados - SUSEP.

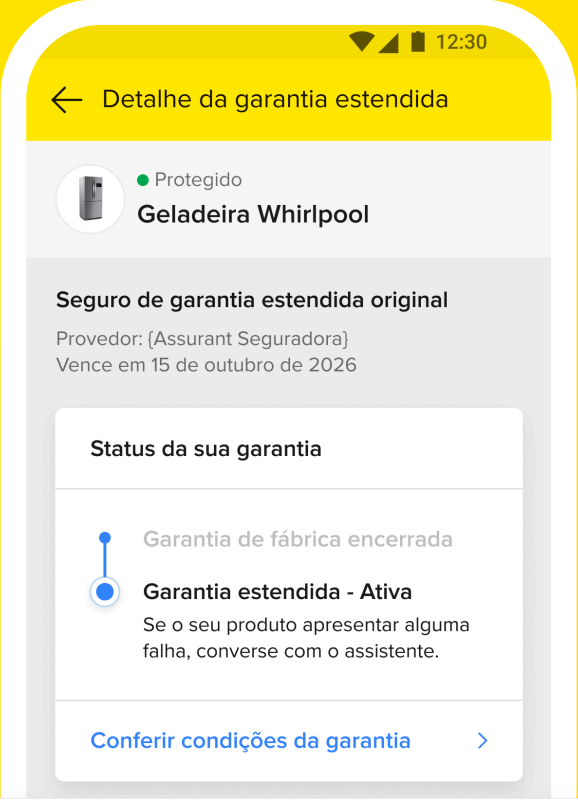
### Assurant Seguradora S.A.

Mais de 125 anos de experiência global em encontrar soluções para proteger empresas e consumidores.

# Como usar seu seguro?

É simples, rápido e você faz tudo on-line.

1. Acesse a seção **Seguros e assistências** do app.
2. Selecione o produto para o qual você deseja abrir uma solicitação.
3. Depois, basta clicar em **Conversar com o assistente** para usar seu seguro.




## Use seu seguro

Converse com o assistente de seguros para solicitar o conserto do seu produto ou encontrar uma solução para o seu problema.

**Conversar com o assistente**

# Coberturas

**Cobre:**

- ✓ Falhas de funcionamento mecânicas e elétricas.
- ✓ Qualquer outra situação coberta pela garantia de fábrica.

**Não cobre:**

- ✗ Danos acidentais.
- ✗ Desgaste natural.

**Cobre, se for um produto elétrico:**

- ✓ Falhas por variação de voltagem, causadas por queda de raios e descargas de energia.

Para usar esta cobertura, solicite ao fabricante o **laudo oficial de danos elétricos** e envie ao abrir a solicitação no app.

**Quantas vezes você pode usar o seguro?**

Suas coberturas **não têm limite de uso**, você pode acionar seu seguro sempre que precisar.

# Quando usar sua Garantia estendida?

Entenda como seu produto está protegido, da compra até o fim do seguro.

**Garantia de fábrica**

3, 6 ou 12 meses

Se o produto falhar durante este período, contate o fabricante para revisá-lo.

**Seguro**

Vale por 12, 24 ou 36 meses

É ativado ao final da garantia de fábrica, assim o produto continua protegido pelo tempo contratado.

**Variação de voltagem**

Começa a valer no dia da compra e você pode usá-la inclusive durante a garantia de fábrica.

**Garantia de serviço**

Se um produto reparado ou substituído falhar, você tem 90 dias para abrir uma solicitação, mesmo após o fim do seguro.

Você ainda conta com a Compra Garantida do Mercado Livre caso não receba seu produto ou se ele chegar com defeito.

Se cancelar sua compra, o seguro também é finalizado automaticamente.

# Bilhete do seguro

## O que é?

É o **contrato** onde você encontra informações como cobertura e duração do seguro, além dos termos e condições de uso do serviço.

Você pode acessar o bilhete na seção **Seguros e assistências** do app.

### É possível alterar dados do bilhete?

Sim, você pode alterar dados como telefone e endereço. Basta ligar para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC):

**0800 771 3994**

Público geral

**0800 726 6363**

Atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou de fala

**É bom saber!**

Dados como CPF, nome do titular e o produto segurado não podem ser alterados.

# Informações sobre a seguradora e produtos regulamentados

Este seguro está registrado junto à Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) através do **processo Susep nº 15414.900540/2017-57**, pela seguradora Assurant Seguradora S.A., inscrita no CNPJ 03.823.704/0001-52 – Registro SUSEP: 0214-3.

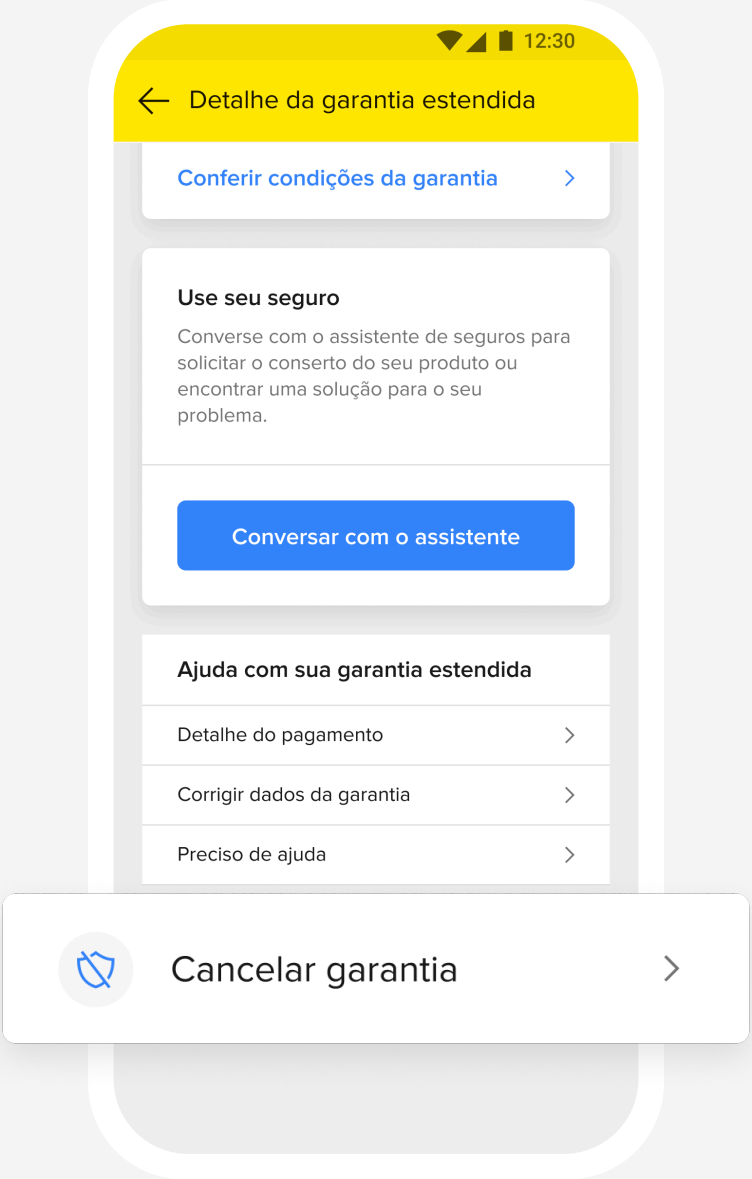
O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da SUSEP.

Consulte as condições contratuais deste produto, protocoladas pela seguradora junto à SUSEP, de acordo com o número de processos presentes no bilhete.

# Como cancelar seu seguro?

1. Acesse a seção **Seguros e assistências** do app.
2. Selecione o produto protegido pelo seguro que você quer cancelar.
3. Clique em **Cancelar garantia.**
   Nos conte o motivo e confirme o cancelamento.

Se você cancelar em até 7 dias após a contratação sem iniciar nenhuma solicitação, **você receberá o reembolso do valor pago.**



# Canais de atendimento

Conte com o app do Mercado Pago para gerenciar seu seguro.

## Mercado Pago

- Consulte informações sobre seu seguro 24h pelo app.
- Use o chat para abrir solicitações em minutos.

## Assurant

Você também pode entrar em contato com a seguradora nos seguintes telefones:

- SAC: **0800 771 3994**
- Ouvidoria: **0800 771 7266**
- Pessoa com deficiência auditiva e de fala: **0800 726 6363**

mercado
pago