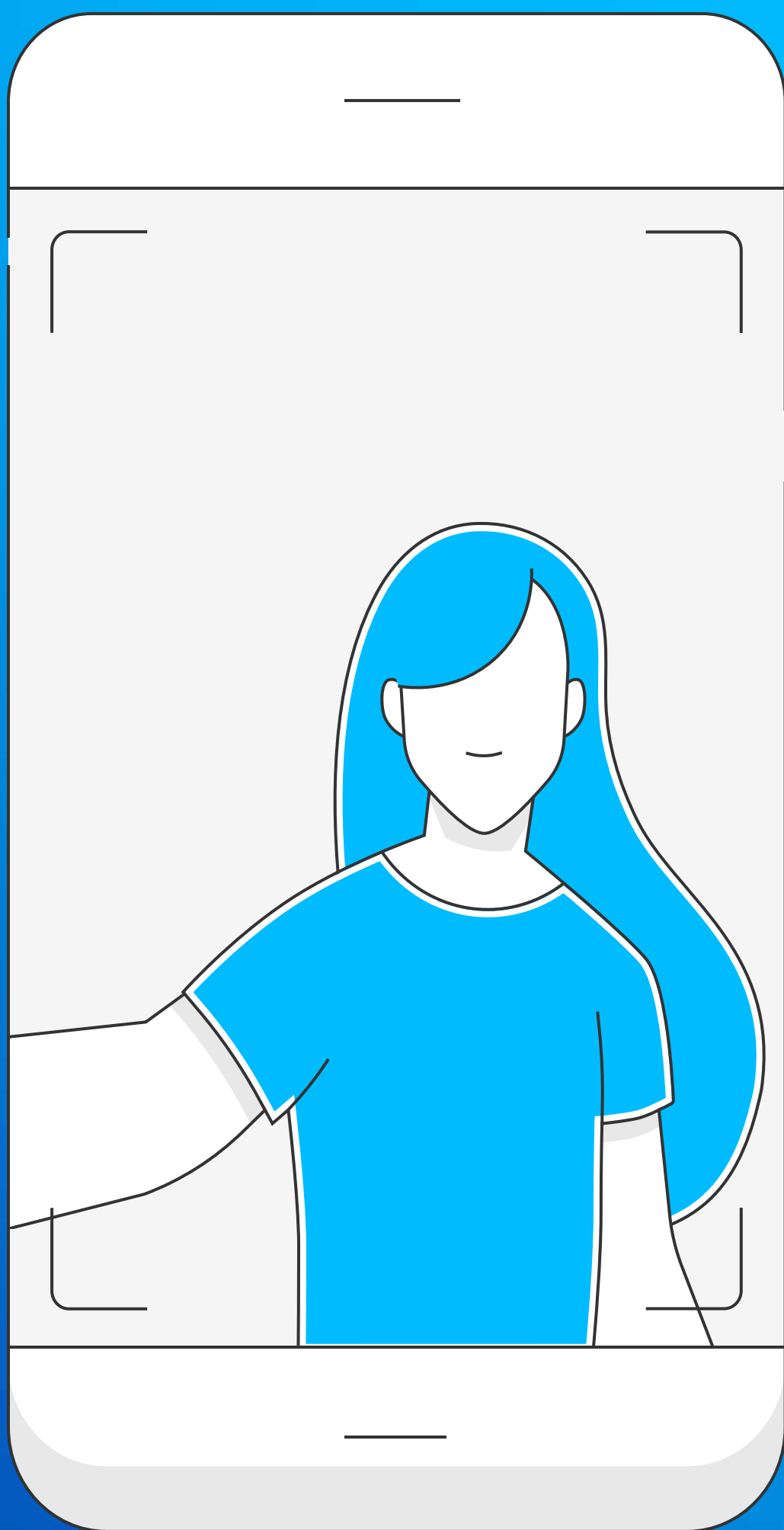




mercado  
pago

# MANUAL DO SEGURO

Seguro do celular



# Olá, é um prazer ter você como cliente!

Queremos te agradecer por ter contratado o seguro para celular e, principalmente, por confiar ao Mercado Pago a missão de te proteger.

## Com o seguro, você tem:

**Tranquilidade**: seu celular estará protegido e, em caso de imprevistos, você conta com cobertura contra roubos e furtos, além de danos acidentais causados por quedas ou contato com líquidos, conforme especificado nas condições gerais.

**Segurança financeira**: você não precisa se preocupar com gastos indevidos ou perdas inesperadas se seu celular for roubado.

Por estarmos cada vez mais conectados com nossos clientes, nós, do Mercado Pago, criamos o Manual do Seguro, um material com linguagem simples e com as informações mais importantes sobre o seguro contratado.



## Importante:

Este manual resumido não dispensa a consulta das condições gerais.

# SUMÁRIO

1. Conheça o Mercado Pago
2. Informações sobre a seguradora e os produtos regulamentados
3. Leitura das condições gerais
4. Alteração de informações do bilhete do seguro
5. Conhecendo as coberturas
6. Quando recebo a indenização do sinistro e quais documentos são necessários?
7. Mantendo o pagamento em dia
8. Vigência do seguro
9. Cancelando o meu seguro
10. Canais de atendimento
11. Portfólio de seguros do Mercado Pago

# CONHEÇA O MERCADO PAGO

O **Mercado Pago** foi criado em 2004 pelo grupo **Mercado Livre**, na Argentina, uma empresa de renome internacional. Mais que um meio de pagamento, o Mercado Pago é uma conta digital que auxilia no pagamento do cliente ao comprador, atuando por meio de maquininhas ou no ambiente on-line para lojas.

Em 2019 começamos a venda de seguros em nosso marketplace, atualmente temos à sua disposição seguro de celular, seguro de garantia estendida e o Carteira Protegida vendido diretamente na sua conta Mercado Pago.



1999



Criação da plataforma Mercado Livre

2004



Lançamento para o processamento de transações no Mercado Livre

2009

Início da operação de **Online Payments**, fora da plataforma

2014

Lançamento da carteira digital, com link de pagamento, transferências

2009

Início da operação de **Online Payments**, fora da plataforma

2015

Lançamento da primeira **Maquininha Point**

2016

Lançamento da recarga de celular e pagamento de contas na carteira digital

2017



Lançamento do Mercado Crédito e do Cartão Mercado Pago

2018

Lançamento do **Código QR** e da remuneração de saldo da conta

2019

**Central de Descontos Mini Chip e Point Plus**  
botão de doação TED na conta  
Novos fluxos

2020

**Conta digital com maior valor agregado e plataforma robusta para o empreendedor**

Função Amigos  
Money-in Auxílio Emergencial  
Cartão Mercado Pago  
Point Smart  
Crédito na conta Mercado Pago  
Parcelamento de contas  
Seguros

# INFORMAÇÕES SOBRE A SEGURADORA E PRODUTOS REGULAMENTADOS

Este seguro está registrado junto à Superintendência de Seguros Privados - SUSEP através do processo Susep n.º 15414.901005/2014-71. pela seguradora Mapfre Seguros Gerais S.A. - CNPJ 61.074.175/0001-38.

O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. Você pode consultar as condições contratuais deste produto, protocoladas pela seguradora junto à SUSEP, no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), de acordo com o número de processos presentes no bilhete.



# LEITURA DAS CONDIÇÕES GERAIS

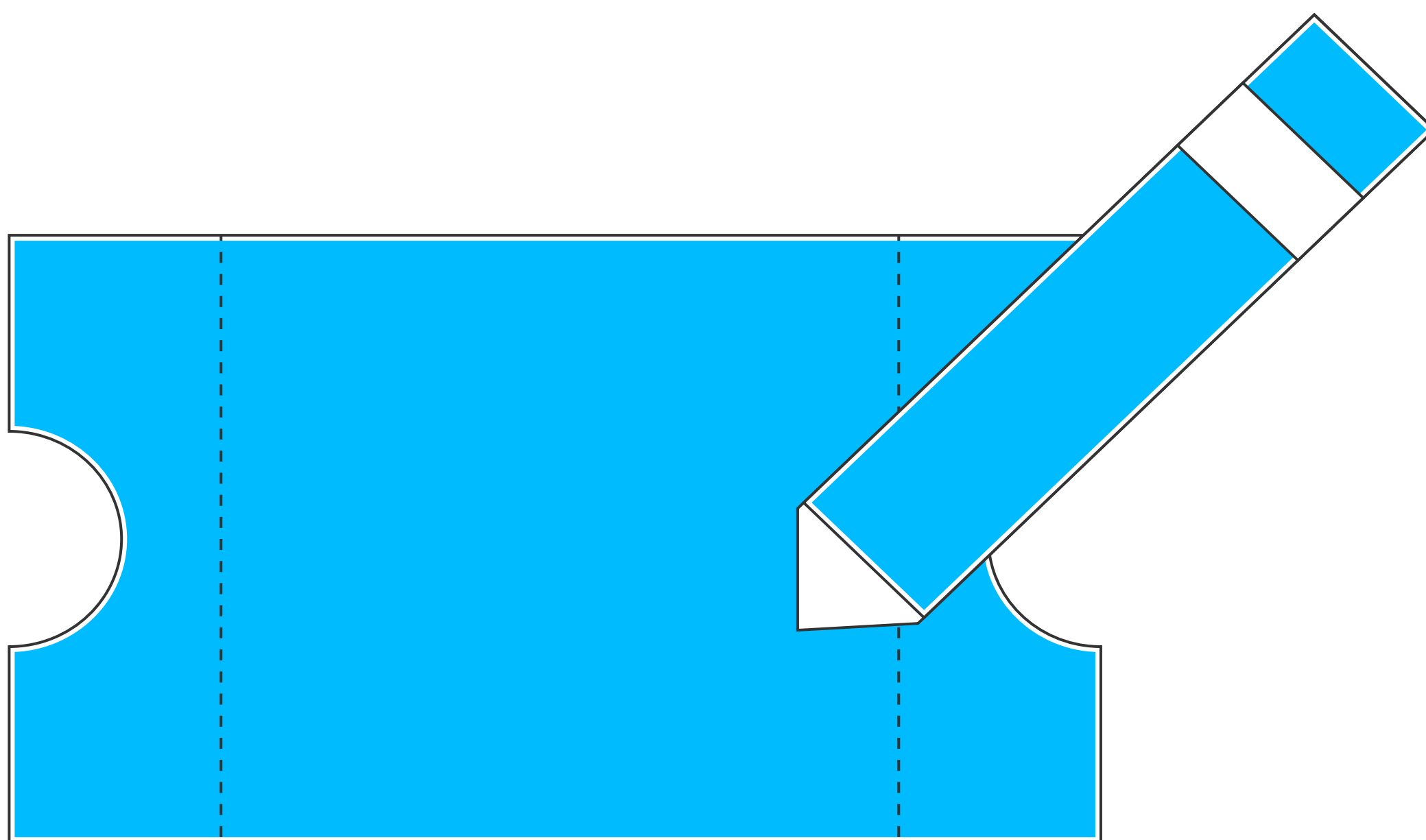
O Manual do Seguro é um resumo que facilita o entendimento do seguro contratado, mas este manual não exclui a necessidade de leitura das Condições Gerais, e se aplicáveis, das Condições Especiais que estão no site: [www.mapfre.com.br](http://www.mapfre.com.br)



**IMPORTANTE:** caso tenha dúvidas quanto ao significado de alguns termos neste Manual do Seguro, você pode consultar as definições no glossário das condições gerais.

# ALTERAÇÃO DE INFORMAÇÕES NO BILHETE DO SEGURO

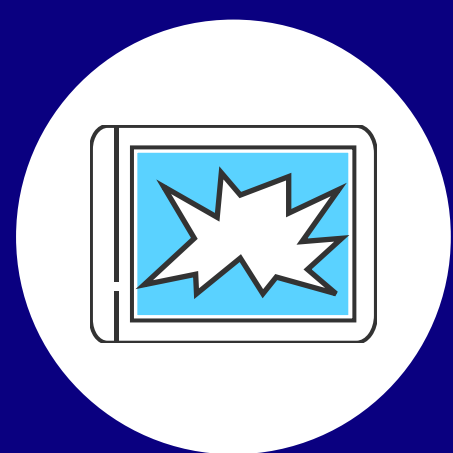
Em caso de alteração referente a informações do seu bilhete como, por exemplo, troca de aparelho, será necessário cancelar e contratar um novo seguro.





# CONHECENDO AS COBERTURAS DO SEGURO CONTRATADO

As coberturas estão de acordo com o plano contratado, especificado no bilhete do seu seguro.



## ROUBO OU FURTO

Roubos ou furtos qualificados, ou seja, quando a pessoa sofre ameaça física, verbal ou uso de força bruta. Cobrimos também situações em que a pessoa não sofre ameaça mas há vestígios do crime ocorrido, conforme as condições gerais do produto.



## QUEBRA ACIDENTAL

Quebra accidental de qualquer natureza comprovada pela assistência técnica.



## DANOS POR ÁGUA/LÍQUIDO

Danos causados de maneira accidental ou involuntária por água ou qualquer substância líquida.

# AVISANDO SOBRE UM SINISTRO

Roubos ou furtos qualificados, ou seja, quando a pessoa sofre ameaça física, verbal ou uso de força bruta. Cobrimos também situações em que a pessoa não sofre ameaça mas há vestígios do crime ocorrido, conforme as condições gerais do produto.

**Importante:** em caso de roubo, é obrigatória a inclusão do boletim de ocorrência (B.O) para prosseguir com o aviso do sinistro, além da solicitação do bloqueio do IMEI, mediante contato com a operadora do aparelho (Vivo, Oi, Tim, Claro, etc). Depois de incluir as informações, é necessário pagar a franquia e enviar o sinistro para análise.

O B.O. deve estar completo e com todos os dados do bem roubado. Não será aceito somente o protocolo do B.O. para análise do sinistro.



# RECEBENDO A INDENIZAÇÃO DO SINISTRO E LISTA DE DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

A Seguradora tem até 30 (trinta) dias, a contar da apresentação de todos os documentos básicos, como o CPF do segurado e a nota fiscal do bem, para efetuar a devolução do seu aparelho ou repor por outro similar ou superior.

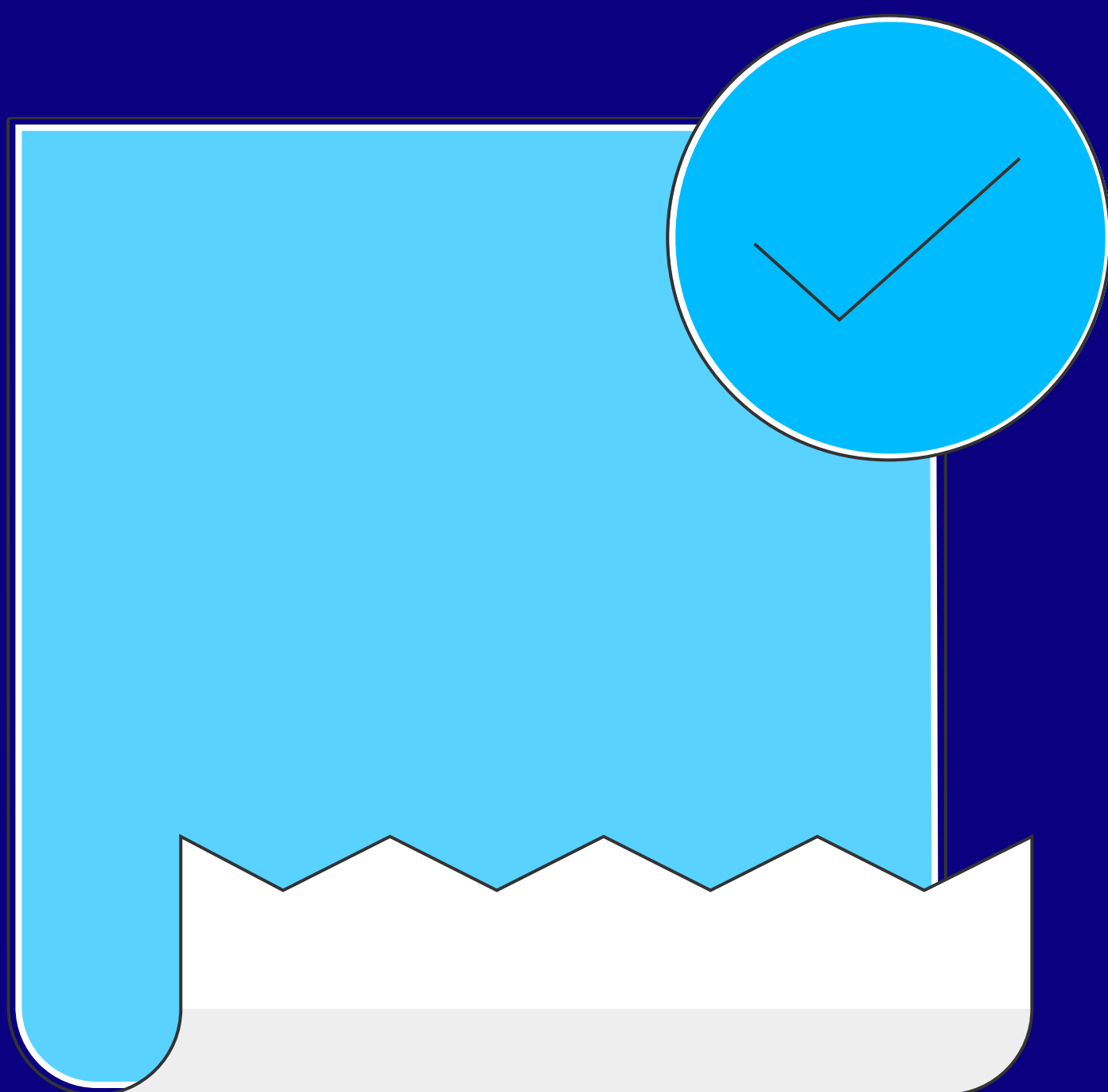
**Para facilitar, abaixo informamos a documentação mínima exigida:**

- a)** Para roubo e furto: enviar o BO (boletim de ocorrência) completo e bloquear o IMEI;
- b)** Para quebra: somente as fotos do aparelho.

# MANTENDO O PAGAMENTO EM DIA

Lembre-se de que você só conta com a cobertura contratada se fizer o pagamento das parcelas na data de vencimento. No entanto, caso tenha tido algum problema que te impediu de fazer esses pagamentos, você receberá uma notificação, além de uma mensagem no app (na seção seguros).

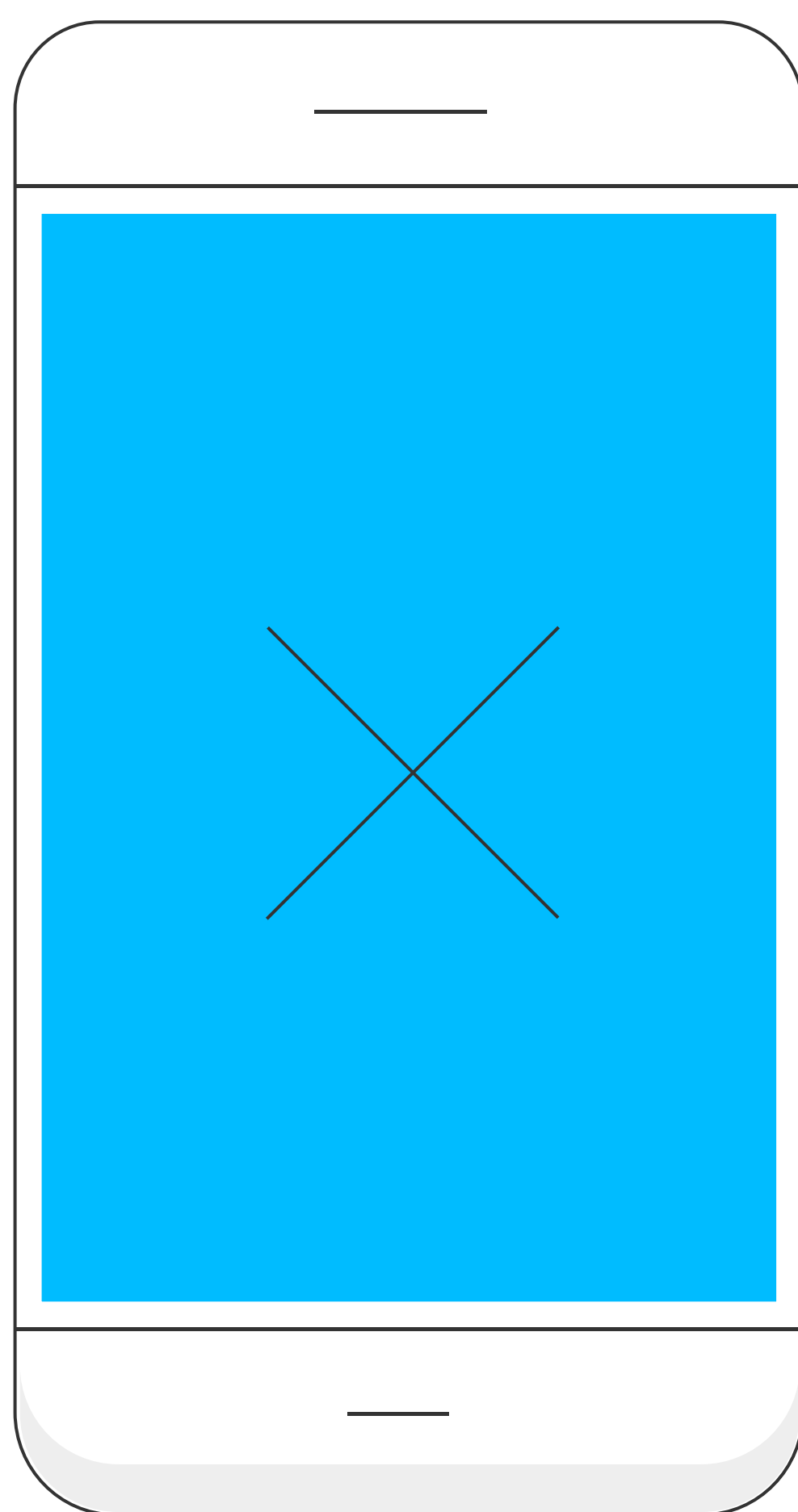
Você passa a contar com a proteção depois de pagar a 1ª parcela, e a cobertura continuará válida mediante pagamento do seguro.



# CANCELANDO O MEU SEGURO

Para cancelar o seguro, entre no app do Mercado Pago e no menu, selecione Seguros. Em seguida, informe o motivo pelo qual você quer fazer o cancelamento.

Se o cancelamento ocorrer em até 7 dias da compra o valor será devolvido integralmente, após esse período será descontado o período de cobertura e impostos.



**IMPORTANTE:** este seguro será automaticamente cancelado, sem qualquer restituição de prêmio na ocorrência de um sinistro de perda total do bem segurado.

# CANAIS DE ATENDIMENTO

Você conta com uma equipe de atendimento especializada, pronta para te ajudar.

Em caso de dúvidas, entre em contato com as Centrais de Atendimento:

**SAC: 0800 772 5832**

**SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente: (11) 2579-0068**

**SAC Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 775 5045**

**Ouvidoria: 0800 775 1079**

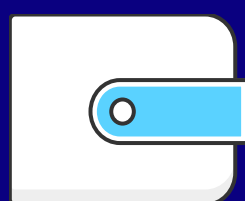
**Ouvidoria Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 962 7373**



# PORTFÓLIO DE SEGUROS DO MERCADO PAGO

Saiba um pouco mais sobre nosso portfólio e confira quais soluções o Mercado Pago oferece.

Conte conosco para te proteger, e também para garantir proteção extra para seus produtos comprados no nosso Marketplace, Mercado Livre.



## CARTEIRA PROTEGIDA MERCADO PAGO

Essa opção oferece ao segurado a garantia do pagamento no caso de transações fraudulentas e irregulares realizadas com cartão de débito ou crédito, além de ser um produto de baixo custo para o consumidor final. O seguro é oferecido para clientes que possuem conta digital ou cartão de débito/crédito do Mercado Pago.



## SEGURO DE GARANTIA ESTENDIDA ORIGINAL

O Seguro de garantia estendida original permite prolongar a garantia fornecida pelo fabricante e oferece assistência de profissionais capacitados e a possibilidade de reparo ou troca do produto por um novo. Tudo conforme definido pela seguradora após análise.

O Seguro de garantia estendida original é o jeito mais prático para manter a durabilidade do produto. Para conhecer esse seguro, basta comprar um dos produtos elegíveis no site do Mercado Livre.