



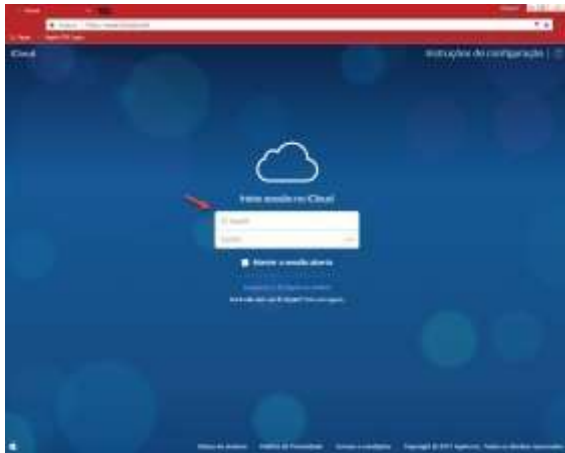
Olá, Primeiramente gostaríamos de agradecer o seu contato conosco, porque verdadeiramente para nós da **Assurant** a nossa missão é **Cuidar do que mais importa para você!**

- 1) **BACKUP DO APARELHO:** Solicitamos que efetue o Backup do Aparelho, para que não haja nenhum tipo de perda de informação. Caso o aparelho venha a ser substituído (*A seguradora não se responsabilizará por perda de dados pessoais caso o Backup não seja efetuado*).  
Segue link do fabricante para auxiliá-lo a realizar o backup do seu aparelho: <https://www.apple.com/br/support/icloud/backup/>
- 2) **DESBLOQUEIO DO APARELHO:** Após a realização do backup, se faz necessário a desbloqueio do FMI (*Find My iPhone/Buscar Meu iPhone*) do aparelho junto ao site do iCloud ([www.icloud.com](http://www.icloud.com)) conforme orientação abaixo:

**O que é Buscar iPhone?** O Buscar iPhone inclui o Bloqueio de Ativação, um recurso criado para impedir que outra pessoa use seu iPhone, iPad, iPod touch ou Apple Watch em caso de perda ou roubo. O Bloqueio de Ativação é ativado automaticamente quando você habilita o recurso Buscar iPhone.

**Porque é necessário o desbloqueio?** Para que não tenhamos acesso aos seus arquivos pessoais e, para que também possamos realizar reparo ou troca do aparelho. O fabricante **NÃO** autoriza reparo de peça completa com o buscar iPhone ativo em sua conta. Caso precise de auxílio segue telef.: 0800-761-0867 centrais APPLE.



**Orientação para Desbloqueio do Aparelho:**

**Passo 1:** Efetue o login no iCloud com e-mail e senha da sua conta **iCloud**.



**Passo 2:** Selecione o ícone do **"Buscar meu iPhone"**.



**Passo 3:** Após atualização da localização, selecione **"Todos os Dispositivos"** localizado na parte superior da tela, logo após selecionar o ícone do iPhone segurado.



**Passo 4:** No momento em que selecionar o dispositivo aguardar o sistema localizar o aparelho, só após isso aparecerá o botão **"REMOVER DO BUSCA IPHONE"** selecione o mesmo.



**Passo 5:** Confirme em **"Remover"** e pronto!



- 3) **PAGAMENTO FRANQUIA:** É um valor previsto no bilhete/certificado com o qual o segurado participa obrigatoriamente na indenização do sinistro. A sua franquia estará sempre disponível no Portal do Segurado através do **www.clienteassurant.com.br**, acesse e imprima o boleto para realizar o pagamento. O vencimento é de 15 dias corridos e padronizado, se não desejar pagar neste Prazo de 15 dias ou vencer o prazo, você poderá acessar o portal e gerar um novo boleto com o prazo de 15 dias.

- A compensação bancária na seguradora ocorre em 2 dias úteis, após o pagamento do boleto de franquia.

**Observação:** Vale ressaltar que a análise do seu sinistro dará início após a identificação do pagamento da Franquia e recebimento do produto danificado desbloqueado, conforme orientação de desbloqueio do aparelho.

**Caso o aparelho seja recepcionado na seguradora sem o pagamento da franquia ou sem o desbloqueio do FMI, o mesmo será devolvido ao segurado nas mesmas condições que foi recepcionado, após 90 dias corridos.**

- 4) **ENVIO DO APARELHO:** O aparelho deverá ser encaminhado **sem acessórios** através do **código de postagem** informado na abertura de sinistro, que deverá ocorrer em até **10 dias corridos. (Dirigir-se a uma agência dos Correios Oficial)**. Junto a ele se faz necessário o envio do RG, CPF, Nota Fiscal, comprovante de residência e comprovante do pagamento da Franquia.

**A seguradora se reserva no direito de solicitar documentos adicionais, caso se faça necessário no decorrer do processo de análise.**

• **Em caso de alteração e/ou atualização de endereço:**

- Para alteração de endereço favor encaminhar novo comprovante atualizado em nome do titular do seguro.
- Para entrega em endereço de familiares, encaminhar comprovante de endereço em nome do parente e documento comprobatório (RG ou certidão de casamento).
- Para entrega em terceiros (parentes, amigos ou trabalho), favor encaminhar comprovante de endereço do local juntamente com carta a próprio punho reconhecida em cartório, com nome completo, RG e CPF declarando autorizar envio para o local (endereço completo) cuja residência trata-se de (nome completo do terceiro a receber) e declarando responsabilizar-se pelo recebimento.
- Para moradia compartilhada (aluguel ou divisão de apartamento) Encaminhar declaração do locatário ou dono da residência alegando moradia no local, reconhecida em cartório, juntamente com comprovante de residência em nome do declarante.

- 5) **RECEBIMENTO DO PRODUTO NA AUTORIZADA:** Após o recebimento do produto na Assistência Técnica seu produto será avaliado para REPARO ou TROCA (caso não tenha possibilidade de reparo).

• **SE FOR REPARO:**

- Caso o reparo **NÃO FOR APROVADO**, será feito um contato para informar o motivo da negativa e o aparelho será devolvido para o mesmo endereço ao qual foi informado no comprovante de residência.
- Em caso de **NEGATIVA** o valor da Franquia paga será devolvido.
- Após a confirmação do pagamento inicia-se a fase de reparo do produto, ao qual o produto será reparado em até **10 dias corridos**.

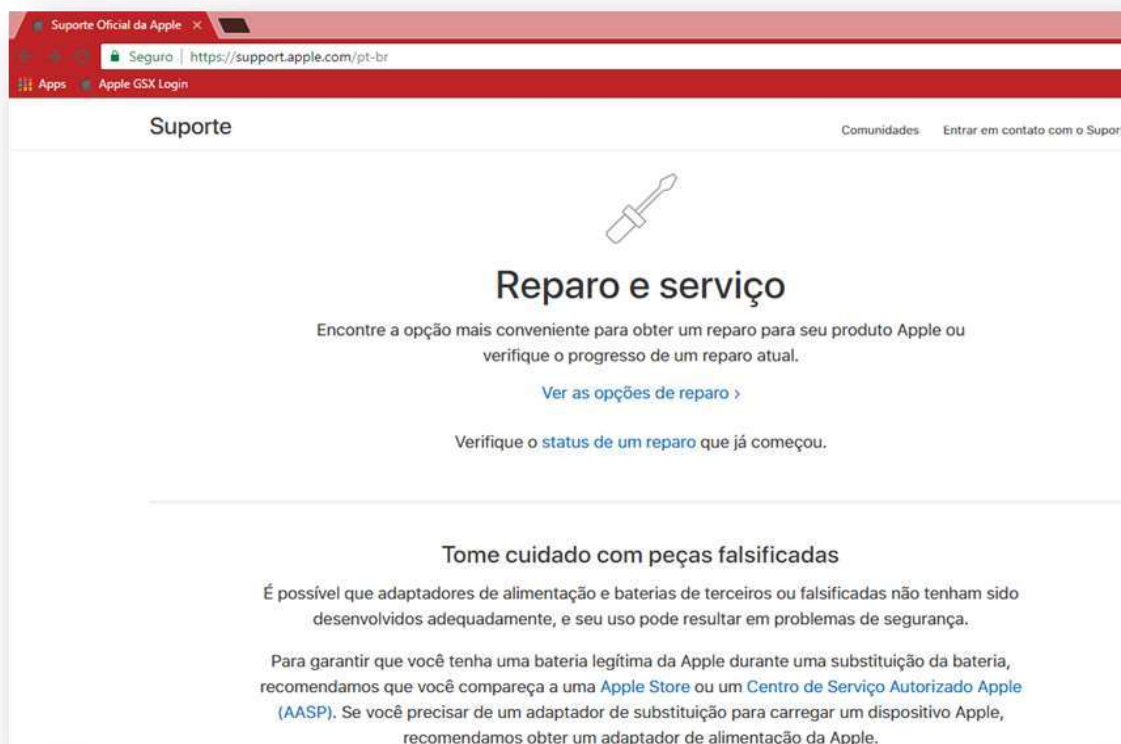
• **SE FOR TROCA:**

- A troca só será definida caso o aparelho, não estiver em condições de reparo.
- Após a confirmação do pagamento da FRANQUIA, você receberá o seu **NOVO APARELHO** via correio.

- 6) **GARANTIA DE REPARO:** Informamos que a garantia de REPARO do seu aparelho Apple é de 90 dias corridos (Danos Acidentais não estão dentro desta garantia), podendo assim encaminhá-lo para qualquer AUTORIZADA APPLE, tendo em mãos a nota fiscal deste novo produto, será indenizado pela seguradora.

Para aparelhos em garantia do fabricante, esta garantia será migrada para o novo aparelho Ex.: Garantia (12meses) de Janeiro a Dezembro, indenização (troca do aparelho) realizada em Setembro, este terá a garantia de REPARO até Novembro, e a garantia de FABRICA até Dezembro.

Para aparelhos em garantia do fabricante, com (12meses) de Janeiro a Dezembro, indenização (troca do aparelho) realizada em Novembro, este terá a garantia de REPARO até Janeiro do próximo ano, e a garantia de FABRICA até Dezembro.



**O que é uma AUTORIZADA APPLE?** São assistências certificadas pela própria APPLE, para encontra-las será necessário entrar em contato com a central do fabricante e/ou seguindo as etapas pelo site: <https://support.apple.com/pt-br>.

Observação: Lembrando que de acordo com as Condições Gerais do Seguro Aparelhos Eletrônicos recebido na cláusula de CONDIÇÕES ESPECIAIS, você identificará:

Cláusula 2ª. 1 – O que está coberto: É garantido ao segurado dentro dos limites e especificações estabelecidas nas Condições Gerais e no Bilhete de Seguro o pagamento de uma indenização na forma de conserto ou reposição do aparelho.

Cláusula 2ª. 2 a) O que não está coberto: Quaisquer acessórios dos aparelhos eletrônicos móveis.

Em caso de dúvidas pedimos entrar em contato conosco através do Chat Online disponível no site <http://www.assurantsolutions.com/brasil/br-area-do-cliente.html>