



Olá, primeiramente gostaríamos de agradecer o seu contato, temos o compromisso com o melhor atendimento para sua proteção e tranquilidade. Apresentamos abaixo o procedimento de atendimento ao seu sinistro.

Abaixo o procedimento detalhado para auxiliá-lo:

- 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 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) conforme orientação abaixo:

Antes...

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.

Bloqueio de Ativação do

Seguro | <https://support.apple.com/pt-br/HT201365>

Apps Apple GSX

Mac iPad iPhone Watch TV Music Suporte

Preciso desativar o Buscar iPhone antes de enviar meu dispositivo para reparo?

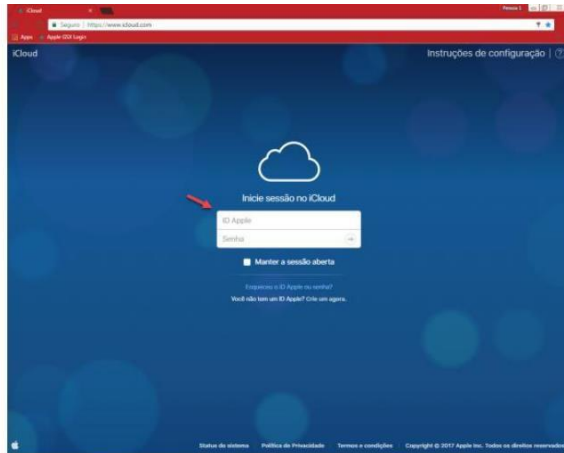
Sim. Se o Buscar iPhone estiver ativado, talvez os técnicos não consigam realizar o reparo do dispositivo.

E se eu esquecer a senha do ID Apple?

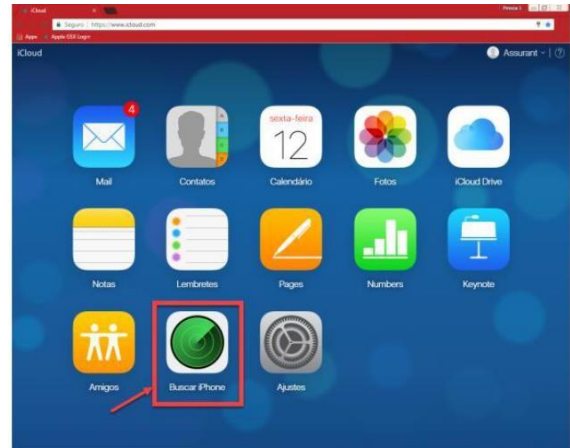
Se você esquecer a senha, redefina-a na [página da conta do ID Apple](#) ou entre em contato com o Suporte da Apple e confirme sua identidade.

Se você esquecer a senha e não conseguir redefini-la, perderá acesso ao ID Apple e talvez não consiga usar ou reativar seu dispositivo. Para evitar que isso aconteça, acesse [a página da conta do ID Apple](#) periodicamente para rever e atualizar as informações da sua conta.

VOCÊ ESTÁ RECEBENDO SEU CHECK-LIST DE SINISTRO DANO ACIDENTAL - APPLE

Orientação para Desbloqueio do Aparelho:

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



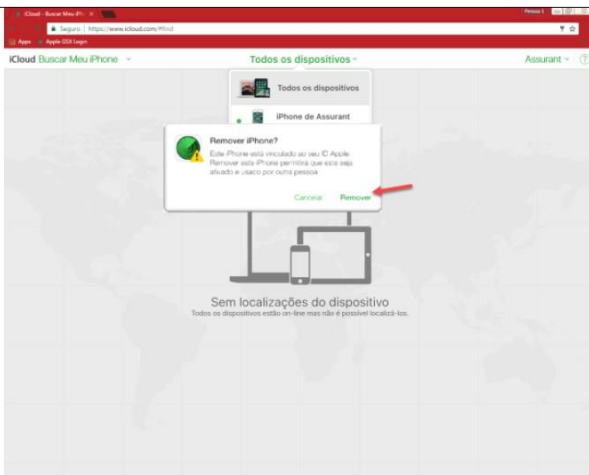
Passo 2: Selecione o ícone do "Buscar meu iPhone".



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!

VOCÊ ESTÁ RECEBENDO SEU CHECK-LIST DE SINISTRO DANO ACIDENTAL - APPLE

- 3) **PAGAMENTO FRANQUIA:** Sua franquia estará disponível 1 (um) dia útil após a abertura do sinistro. Acesse o Portal do Segurado através do meuportalseguro.com.br e imprima o boleto para realizar o pagamento.

O que é uma franquia? É um valor previsto no bilhete/certificado com o qual o segurado participa obrigatoriamente em caso de sinistro, sendo a mesma de 25% do valor do produto em Nota Fiscal sem descontos.

PS.: Vale ressaltar que a análise do seu sinistro dará início após a identificação do pagamento da Franquia e recebimento do produto danificado.

- 4) **ENVIO DO APARELHO:** O aparelho deverá ser encaminhado **sem acessórios** através do **código de postagem (colocar o 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 comprovante de residência e comprovante do pagamento da Franquia.

Em caso de alteração e/ou atualização de endereço:

- Para alteração de endereço favor encaminhar novo comprovante atualizado em seu nome.
- 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.
- O endereço de e-mail para envio do novo comprovante é sinistro.doc@tmktbrasil.com.br

- 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:

- a) 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.
- b) Em caso de **NEGATIVA** o valor da Franquia paga será devolvido.
- c) Após a confirmação do pagamento inicia-se a fase de reparo do produto, ao qual o produto será reparado em até **10 dias úteis**.

SE FOR TROCA:

- a) A troca só será definida quando o aparelho, não estiver em condições de reparo.
- b) 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 (noventa) dias corridos, podendo assim encaminhá-lo para qualquer **AUTORIZADA APPLE**, tendo em mãos a nota fiscal deste novo produto indenizado pela seguradora.

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 meuportalseguro.com.br