

DÚVIDAS FREQUENTES



Garantia Estendida:

- 1) **Como acionar o Seguro?** Para acionar o Seguro de Garantia Estendida Original entre no site <https://www.gazinseguros.com.br/sinistro> ou em caso de dúvidas ligue para a Central de Atendimento: 0800 644 1717 de segunda à sexta das 08h00 às 18h00 (horário de Brasília)
- 2) **Quais documentos devo apresentar para acionar o seguro de Garantia Estendida?**
Não se exige documentos para a abertura do sinistro, apenas será necessária atualização de dados do segurado, descrição do fato ocorrido e imagens do bem segurado (estado em que se encontra).
- 3) **Quantas vezes o cliente pode acionar o Seguro?**
Quantas vezes for necessário desde que dentro da vigência descrita no bilhete de seguro entregue no ato da compra, caso a Seguradora verifique que o defeito é recorrente através de análise técnica, abre-se a possibilidade de troca.
- 4) **E quando o atendimento de sinistro é para produtos de grande porte?**
Para estes casos é agendado visita técnica, mas existe a previsão de recolher o bem em caso de impossibilidade de reparo no local.
- 5) **E quando o atendimento de sinistros para produtos de pequeno porte?**
Os celulares, notebooks e consoles são enviados para prestadores de serviço através dos Correios, disponibilizamos autorização de postagem sem custo para o segurado. Também utilizamos logística Gazin Varejo para demais produtos de pequeno porte no caso de não termos prestadores de serviços no local do domicílio do segurado.
- 6) **A Garantia Estendida tem cobertura para acessórios?**
Não, acessórios dos produtos são bens não compreendidos no seguro de garantia estendida de acordo com as condições gerais disponível em <https://www.gazinseguros.com.br/produtos>.
- 7) **Quando começa a contagem dos 30 dias do início de atendimento?**
A seguradora terá o prazo de até 30 (trinta) dias para reparar o bem a contar da data de entrega do produto na assistência técnica, pontos de coleta e/ou correios ou a data da comunicação do sinistro pela seguradora, quando for necessária a retirada do bem ou atendimento em domicílio, por representante ou empresa indicada pela seguradora, juntamente com os documentos básicos previstos no bilhete de seguro.
- 8) **Para os produtos que são enviados via Correios, como o cliente deve proceder?**
O segurado deve imprimir o código de postagem, embalar seu produto de forma segura e dirigir se ao Correios. O retorno do produto se dará da mesma forma no endereço indicado na abertura do chamado.
- 9) **Quais os direitos do segurado no cancelamento do seguro?**
O segurado poderá desistir do Seguro no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da emissão do Bilhete e exercerá seu direito de arrependimento, com direito a devolução dos valores pagos, pelo mesmo meio utilizado para contratação, sem prejuízo de outros meios ou formas disponibilizadas ao Segurado. O cancelamento do Seguro poderá ser realizado a qualquer momento, a pedido do segurado, com a devolução proporcional do prêmio pago.

Na hipótese de cancelamento até a data de início da cobertura de risco, a devolução do prêmio será integral com retenção dos emolumentos. Após a data de início da cobertura, a devolução do prêmio pago será proporcional.

A solicitação do cancelamento poderá ocorrer pelo telefone 0800 044 8000 ou pelo e-mail gazinseguros@gazin.com.br.

10) O que fazer com o produto antigo em casos de troca?

O produto avariado e trocado é de propriedade da seguradora, é denominado “Salvado”, desta forma deve ser disponibilizado para coleta que ocorrerá por conta da seguradora.

11) Posso comprar a Garantia Estendida para o produto novo adquirido através de uma troca da própria Garantia Estendida?

Sim, neste caso inicia se nova garantia por conta da fábrica e findando essa inicia nova garantia estendida.

12) Até com quanto tempo posso adquirir a Garantia Estendida após a compra do produto?

Até 60 dias antes do final da vigência da garantia do fabricante.

13) Qual a faixa etária para adquirir a garantia estendida? 18 a 99 anos.

Diária de Internação Hospitalar:

1) Como acionar o seguro DIH – Diária de Internação Hospitalar?

O cliente deve acessar o site <https://www.gazinseguros.com.br/sinistro>, clicar na aba “SINISTRO”, clicar no ícone “SEGURO DIÁRIA DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR”, preencher o formulário de aviso de sinistro e enviar todos os documentos listados no formulário para o e-mail sinistrosgazinseguros@gazin.com.br.

2) Quais são os documentos necessários para a abertura do Sinistro?

Formulário de Aviso de Sinistro;

Bilhete do Seguro de Riscos Pessoais, assinado pelo segurado;

Cópia do RG e CPF do segurado;

Comprovante de endereço;

Relatório médico comprovando o período de internação, e Prontuário médico hospitalar;

Cópia do boletim de ocorrência policial - (Obrigatório, em caso de acidente de trânsito);

Cópia da CNH - (Em caso de acidente de trânsito, sendo o segurado o condutor do veículo);

A relação de documentos necessários também está descrita no site na aba de Sinistros.

3) Quais os riscos cobertos?

Estão cobertas as diárias de internação hospitalar do Segurado, por motivo de acidente pessoal ou doença, ocorridas durante a vigência do bilhete, após período de carência e considerado o período da franquia, determinadas por médico e comprovadas por meio de documentação.

4) Atestado de Repouso domiciliar é coberto pelo Seguro?

Não, somente os dias em que o segurado permanecer internado no hospital.

5) Quantos Seguros pode ser adquirido por CPF?

Até 10 bilhetes por CPF.

6) Qual é a vigência do Seguro?

Os bilhetes terão seu início e termino de vigência às 24 (vinte e quatro) horas das datas para tal fim nelas indicadas.

O início de vigência das coberturas contratadas será sempre a partir das 24 (vinte e quatro) horas da data de pagamento do prêmio.

7) Quantas vezes poderá ser acionado?

Pelo mesmo evento, o número de diárias indenizadas não pode superar a quantidade contratada, respeitando o limite máximo de 2 eventos por ano.

8) Esse Seguro tem carência? Se sim, qual?

A carência desta cobertura será de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de início de vigência do bilhete.

9) Esse Seguro tem Franquia? Se sim, qual?

A franquia desta cobertura será de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do dia e hora de internação do Seguradora, constante no relatório médico.

10) Qual a faixa etária para adquirir o seguro DIH?

18 a 75 anos.

Prestamista Individual (Proteção Financeira):

1) Quais os riscos cobertos do seguro prestamista individual – proteção financeira?

Morte acidental, Invalidez permanente total por acidente, Perda de renda por desemprego involuntário e Perda de renda por incapacidade temporária por acidente ou doença.

2) Qual a vigência?

A vigência está indicada no bilhete de seguro entregue ao segurado. O início da vigência será sempre a partir das 24 (vinte e quatro) horas da data de pagamento do prêmio, a vigência final deve coincidir com a data final do compromisso financeiro assumido.

3) Qual a carência deste seguro?

- a. A existência e o prazo de carência serão estabelecidos no Bilhete e nas Condições Contratuais.
- b. Tanto para a cobertura de Perda de Renda por Desemprego Involuntário (PRDI), como na Perda de Renda por Incapacidade Temporária por Acidente ou Doença (PRIT-AD), a carência será de 30 (trinta) dias, contados a partir do início de vigência do Bilhete, período durante o qual a Seguradora estará isenta do pagamento de qualquer indenização.
- c. Tanto para a cobertura de Perda de Renda por Desemprego Involuntário (PRDI), quanto para Perda de Renda por Incapacidade Temporária por Acidente ou Doença (PRIT-AD), a franquia será de 15 (quinze) dias, contados a partir da data do sinistro. O Segurado somente terá direito a estas Coberturas após permanecer desempregado ou afastado por prazo superior à franquia de dias estabelecida, e desde que sejam dias consecutivos e ininterruptos, sem prejuízo da respectiva carência.

4) Como acionar o seguro?

Para acionar o Seguro entre no site <https://www.gazinseguros.com.br/sinistro> clicar na aba “SINISTRO”, clicar no ícone “SEGURO PROTEÇÃO FINANCEIRA”, ou em caso de dúvidas ligue para a Central de Atendimento: 0800 644 1717 de segunda à sexta das

Microseguro Residencial Premiável:

- 1) Qual limite de acionamento no Microseguro Residencial?**
Não existe limite de quantidade para acionamento do seguro e o limite de indenização, conforme descrito no bilhete de seguro.
- 2) Qual limite de acionamento das assistências básicas no Microseguro Residencial?**
Pode ser feito 01 (um) evento de cada assistência com limite de indenização de R\$ 150,00 de mão de obra.
- 3) Qual a vigência do Microseguro Residencial?**
A vigência das coberturas oferecidas neste Microseguro terá início às 24 (vinte e quatro) horas da data de pagamento do prêmio constante no bilhete de microseguro.
- 4) Existe carência ou franquia no Microseguro Residencial?**
Não.
- 5) Caso o cliente tenha duas casas no mesmo terreno, é possível fazer o seguro para ambas casas?**
Sim, porém é necessário colocar as referências no complemento do local do risco informando de qual casa se trata.
- 6) Caso o cliente tenha um prédio onde a parte de baixo é salão comercial e em cima casa, posso fazer o Seguro?** Neste caso a orientação é não fazer o seguro, devido ao risco ser salão comercial.
- 7) Quanto seguros o cliente pode fazer para cada residência e para cada CPF?**
O cliente pode comprar apenas um seguro por residência. Caso o segurado possuir mais de uma casa em seu nome, poderá fazer um seguro para cada casa.
- 8) Como funcionam os sorteios do seguro premiado?**
O segurado concorrerá através de sorteios da Loteria Federal. Possui o direito de participar dos sorteios durante 12 meses e possui direito a 01 (um) número por seguro adquirido, o valor do prêmio está definido no bilhete.
- 9) Para realizar a abertura de sinistro, há alguma cobrança de alguma taxa?**
Não, as despesas referentes a resolução do sinistro são de responsabilidade da Seguradora, exceto nas assistências básicas que cobrem apenas a mão de obra, não terá cobertura sobre as peças utilizadas. As despesas de documentos necessários são por conta do cliente.
- 10) O cliente pode adquirir o Microseguro Residencial para imóveis que não esteja em nome do segurado?**
Sim, é possível.
- 11) É possível a compra do Microseguro Residencial para um imóvel sem documentação?**
Sim, porém o segurado deve comprovar o endereço e comprovar a habitação do imóvel (residir no mínimo 4 dias por semana).
- 12) Qual a faixa etária para adquirir o Microseguro?**
18 a 80 anos
- 13) Como acionar o Seguro?**
Para acionar Assistência Básica como Reparos Elétricos, hidráulicos e chaveiro: 0800 723 1319 (24 horas 7 dias por semana)

Para acionar coberturas como incêndio, danos elétricos, vendaval, roubo, furto e pagamento de aluguel: entre no site <https://www.gazinseguros.com.br/sinistro> clicar

na aba “SINISTRO”, clicar no ícone “MICROSSEGURO RESIDENCIAL PREMIÁVEL”, ou em caso de dúvidas ligue para a Central de Atendimento: 0800 644 1717 de segunda à sexta das 08h00 às 18h00 (horário de Brasília)

14) Qual o prazo máximo para pagamento da indenização ao segurado?

30 dias

Prestamista Coletivo:

1) Qual a cobertura do seguro Prestamista Coletivo?

Seguro tem por objetivo garantir o pagamento do Capital Segurado destinado a amortizar, total ou parcialmente, a dívida contraída ou compromisso financeiro assumido pelo Segurado junto ao Estipulante.

2) Quais os riscos cobertos no seguro prestamista coletivo?

Morte acidental, Invalidez Permanente total por acidente (IPTA), Perda de Renda por Desemprego Involuntário (PRDI).

3) Qual a vigência da apólice?

A vigência estará especificada no certificado de seguro.

4) Como acionar o Seguro?

Para acionar o Seguro entre no site <https://www.gazinseguros.com.br/sinistro> clicar na aba “SINISTRO”, clicar no ícone “SEGURO PRESTAMISTA COLETIVO”, ou em caso de dúvidas ligue para a Central de Atendimento: 0800 644 1717 de segunda à sexta das 08h00 às 18h00 (horário de Brasília)

5) Qual a faixa etária para adquirir o Seguro Prestamista Coletivo?

A faixa etária é de 18 a 65 anos para morte e 18 a 75 anos para demais coberturas.

6) Qual a carência e franquia?

O período de carência é de 30 dias após a data de adesão e a franquia de 30 dias após a data do sinistro.

Microssseguro de Pessoas Premiável:

1) Qual a cobertura do Microssseguro de Pessoas Premiável?

Este Microssseguro tem por objetivo garantir o pagamento de indenização ao Segurado ou aos seus Beneficiários, na ocorrência de um dos eventos cobertos pelas coberturas contratadas, que podem ser: Morte, Morte Acidental e Diárias por internação hospitalar (DIH).

2) Qual a faixa etária para adquirir o Microssseguro de Pessoas Premiável?

Para a cobertura de morte a faixa etária é de 18 a 65 anos. Para as coberturas de morte acidental e diária por internação hospitalar é de 18 a 75 anos.

3) Como acionar o Seguro?

O cliente deve acessar o site <https://www.gazinseguros.com.br/sinistro>, clicar na aba “SINISTRO”, clicar no ícone “MICROSSEGURO DE PESSOAS PREMIÁVEL”, preencher o formulário de aviso de sinistro e enviar todos os documentos listados no formulário para o e-mail sinistrosgazinseguros@gazin.com.br.

Para acionar as Assistências Funeral Individual e Familiar por Acidente, ligue para a Central de Atendimento: 0800 723 1319 (24 horas por dia e 7 dias da semana).

- 4) **Qual é a Vigência?**
12 meses
- 5) **Esse Seguro tem carência? Se sim, qual?**
Sim, em caso de doença o período de carência é de 30 dias.
- 6) **Esse Seguro tem Franquia? Se sim, qual?**
Sim, 1 dia.

Riscos Diversos:

- 1) **Qual os riscos que podem ser cobertos pelo Seguro de Riscos Diversos?**
Defeitos funcionais, Danos de causa externa, Danos de causa externa a pneu, Roubo e furto qualificado e Bolsa protegida.
- 2) **Qual a faixa etária para adquirir o seguro de Riscos Diversos?**
18 a 99 anos.