

FAQ's – SITE PROTEÇÃO MÓVEL Pós-Pago

O que é o Seguro Proteção Móvel para clientes Pós, Controle e Combo Multi?

O Seguro Proteção Móvel é um seguro para o seu smartphone com cobertura para roubo, furto simples, furto qualificado e danos físicos, como tela quebrada e dano por líquidos. Com o Seguro Proteção Móvel, você terá a tranquilidade que merece!

O que não está coberto pelo Seguro Proteção Móvel?

O Seguro não cobre perda, extravio, abandono, esquecimento do bem segurado, danos na aparência externa do bem segurado que não afetem o seu funcionamento, falhas elétricas e/ou mecânicas, além de outros riscos excluídos constantes das Condições Gerais do Seguro.

Como contratar o Seguro Proteção Móvel?

A contratação do Seguro está disponível para clientes Claro Pós, Combo Multi e Controle que efetuam pagamento através de fatura mensal, e somente para aparelhos que estiverem em boas condições no momento da adesão. O Seguro poderá ser contratado nas lojas Claro ou através do website [Proteção Móvel](#) e está limitado a aparelhos celulares elegíveis através de consulta no momento da adesão.

Posso contratar o Seguro Proteção Móvel para um aparelho comprado fora das lojas da Claro?

Com certeza! Se o seu aparelho for elegível ao Seguro, basta seguir as instruções e efetuar a contratação digital através do website [Proteção Móvel](#). Você também pode levar o aparelho, em boas condições, até uma das lojas da Claro e efetuar a contratação.

O que é prêmio?

Prêmio é o valor pago à Seguradora, para que esta assuma a responsabilidade pelas garantias contratadas.

Como é cobrado o prêmio do Seguro Proteção Móvel?

O valor do prêmio será cobrado mensalmente direto na fatura da Claro, variando de acordo com o valor do aparelho.

Como acionar o Seguro Proteção Móvel?

Para iniciar o processo de sinistro, você poderá:

- Acionar o website [Proteção Móvel](#) ou
- Ligar para o número 0800-770-6215 e seguir as instruções.

Quais os canais de atendimento do Seguro Proteção Móvel?

- WhatsApp: (11) 99969-4684

Canal de SAC disponível 24 horas por dia, 7 dias na semana.

- Central de Atendimento: 0800-770-6215

Central telefônica disponível de segunda a sexta das 8h às 20h e sábados e domingos das 9h às 19h.

O Seguro Proteção Móvel cobre quantos sinistros?

O Seguro cobre até 2 (dois) sinistros a cada período de 12 meses, dentro da vigência do Certificado Individual.

Qual será o aparelho de reposição para os segurados?

Procuramos que o aparelho de reposição seja a mesma marca e modelo do bem segurado, porém, poderá ser de outra marca ou modelo, mas com características técnicas similares. Ao ter um sinistro aprovado, você poderá receber um aparelho reconcondicionado ou novo, ambos com garantia de 12 (doze) meses.

O que é um aparelho reconcondicionado?

Equipamentos Reconcondicionados são equipamentos usados, cuidadosamente inspecionados e reparados utilizando-se peças novas ou usadas, originais de reposição do fabricante original do equipamento, quando necessário, e que foram devidamente testados e restaurados à condição normal de funcionamento.

O que é franquia?

É a quantia prevista no Certificado Individual que deverá ser paga pelo Segurado, em caso de Sinistro.

Como calcular a franquia do Seguro Proteção Móvel?

A Franquia será calculada sobre o valor de varejo de um aparelho da mesma marca e modelo que o bem segurado, sem descontos ou subsídios, no momento da liquidação do Sinistro, conforme tabela de valoração desenvolvida pela Estipulante e pela Seguradora. O valor da franquia é de 25% sobre o valor de varejo do aparelho para os casos de sinistros de roubo, furto simples e furto qualificado e de 20% sobre o valor de varejo do aparelho para os casos de sinistros de dano físico.

Quais os métodos de pagamento da franquia?

A franquia pode ser paga à vista através de boleto bancário ou em até 3x no cartão de crédito.

Qual a vigência do Seguro Proteção Móvel e como renová-lo?

O Certificado Individual tem vigência de 24 (vinte e quatro) meses. Ao final do período de 24 (vinte e quatro) meses, o seu Seguro será renovado automaticamente uma única vez por mais 24 (vinte e quatro) meses. Após esse período de 48 (quarenta e oito) meses, a Seguradora entrará em contato com você para confirmar a próxima renovação.

Como posso cancelar o Seguro Proteção Móvel?

O Seguro pode ser cancelado a qualquer momento, sem nenhuma multa. Você pode solicitar o cancelamento via SAC WhatsApp pelo número (11) 99969 4684, disponível 24 horas por dia, 7 dias na semana, ou entrar em contato com a central de atendimento através do número 0800-770-6215 .

O que pode causar o cancelamento automático do Seguro Proteção Móvel?

Caso ocorra uma das situações abaixo, o seguro será cancelado automaticamente:

- Cancelamento da linha com a Claro
- Não pagamento de duas faturas seguidas, ou seja, não pagamento de duas parcelas seguidas do prêmio mensal
- Transferência ou portabilidade da linha ou troca da linha utilizada no momento da contratação
- Migração para planos Pré
- Após ter dois sinistros finalizados em um período de 12 meses

Qual é a seguradora do Seguro Proteção Móvel?

O seguro é oferecido pela Yelum Seguradora (ex-Liberty Seguros), uma das maiores seguradoras do Brasil, trazendo segurança, confiança e tranquilidade aos nossos clientes.

