

# Condições Contratuais de Seguro

## Extrato do Contrato de Representação

QUERO·QUERO

 GENERALI



# Extrato do Contrato de Representação

Este Extrato é referente ao Contrato de Representação de Seguros celebrado entre:

**LOJAS QUERO-QUERO S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 96.418.264/0218-02 com sede na cidade de Cachoeirinha, Estado do Rio Grande do Sul, na Avenida General Flores da Cunha, nº 1943, sobreloja, CEP 94.910-003, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, por seus representantes legais, doravante designada simplesmente **REPRESENTANTE**;

**GENERALI BRASIL SEGUROS S/A**, sociedade anônima, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.072.307/0001-57, com sede na cidade do Rio de Janeiro, no Estado do Rio de Janeiro, na Av. Rio Branco, 128 – Centro – Rio de Janeiro – RJ, CEP. 20040-002 , neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, por seus representantes legais, doravante designada simplesmente **GENERALI**;

**FFC SERVICOS FINANCEIROS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.622.846/0001-17, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Funchal, nº 411, Vila Olímpia, CEP: 04551-060 neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, por seus representantes legais, doravante designada simplesmente **INTERVENIENTE ANUENTE**;

O objetivo do Extrato é divulgar ao consumidor que a **LOJAS QUERO-QUERO S.A.** é uma representante de seguros da **GENERALI BRASIL SEGUROS S/A**, bem como para detalhar os poderes que foram conferidos pela **SEGURADORA** ao seu representante, conforme detalhado a seguir:



# Extrato do Contrato de Representação



## 1 Objeto do Contrato

---

1.1. O objeto do contrato é a prestação de serviços de representação de Seguros pela **REPRESENTANTE** à **SEGURADORA**, com o objetivo de divulgar e comercializar seguro Residencial junto aos clientes da **REPRESENTANTE**.



# Extrato do Contrato de Representação

## 2 Obrigações da Representante

2.1. A **REPRESENTANTE**, por si e suas Afiliadas, atuará da forma delimitada nesta Cláusula e obrigase, em nome da **SEGURADORA**, a:

2.1.1. Ofertar e promover os planos de Seguro, de acordo com as instruções emitidas pela **SEGURADORA**;

2.1.2. Obter do **SEGURADO** sua expressa manifestação na concordância do pagamento de produtos e serviços fornecidos pela **REPRESENTANTE** em conjunto com o pagamento do Prêmio de Seguro. Referida manifestação deverá ser comprovada mediante preenchimento e assinatura pelo **SEGURADO** do Termo de Autorização de Cobrança de Prêmio de Seguro, o qual deverá seguir o modelo constante do Anexo III deste Contrato;

2.1.2.1. No caso de contratação de Seguro com a utilização de meios remotos, a **REPRESENTANTE** fica obrigada a disponibilizar o Termo de Autorização de Cobrança de Prêmio de Seguro ao **SEGURADO** por meio de acesso compatível à forma de contratação, observando-se o disposto na Resolução CNSP nº 294, de 6 de setembro de 2013;

2.1.2.2. O pagamento do Prêmio de Seguro em conjunto com o produto ou serviço fornecido pela **REPRESENTANTE**, não o desobriga a efetivar a comercialização do Seguro por documento em separado, com a emissão de comprovante próprio.

2.1.3. Recepcionar as propostas de Seguro e emitir os **BILHETES** e/ou as **APÓLICES** individuais em nome da **SEGURADORA**, no momento da adesão do Seguro. A **REPRESENTANTE**, por ocasião da contratação do plano de seguro em suas dependências, deverá fornecer ao segurado o documento contratual físico: a Apólice individual ou Bilhete de Seguro, conforme o caso, observando a Circular SUSEP nº 480, de 18 de dezembro de 2013, conforme alterada;

2.1.4. Coletar e fornecer à **SEGURADORA**, diariamente, de forma informatizada, através de arquivos transmitidos por “SFTP” e cujo layout foi fornecido pela **REPRESENTANTE** e acordado com a **SEGURADORA**, a identificação dos **SEGURADOS**, bem como todas as demais informações referentes à comercialização e ao cancelamento de **SEGUROS** ocorridos no dia anterior;

2.1.5. Recolher os prêmios arrecadados dos **SEGURADOS** que aderirem ao **SEGURO** e repassar, mensalmente, os valores devidos, na íntegra, sem descontos, à **SEGURADORA**;

2.1.6. Responsabilizar-se pela disponibilização das Condições Gerais do Seguro nas lojas da



# Extrato do Contrato de Representação

**REPRESENTANTE**, bem como por quaisquer documentos relacionados ao Seguro, e manter tais informações corretas, atualizadas e acessíveis, aos **SEGURADOS**;

2.1.7. Em caso de Sinistro, obedecer, rigorosamente, as instruções previstas nos contratos de **SEGURO**, objetos deste Contrato;

2.1.8. Garantir o atendimento ao **SEGURADO** até o último dia de vigência de sua **APÓLICE** e/ou **BILHETE**, acompanhando o processo de indenização e regulação de Sinistro, mesmo após a rescisão do presente Contrato, desde que o início de vigência da **APÓLICE** e/ou **BILHETE** emitido(s) seja anterior ao encerramento do presente Contrato. ;

2.1.9. Promover o treinamento e capacitação à sua equipe, de modo a gerar o conhecimento necessário para garantir a prestação dos serviços previstos neste instrumento, com segurança às **PARTES** envolvidas;

2.1.10. Manter, em sua sede, cópia autenticada do presente Contrato, bem como todas as informações, dados e documentos relativos ao **SEGURADO**, os quais deverão permanecer à disposição da SUSEP;

2.1.11. Permitir, mediante prévio agendamento acordado entre as **PARTES**, acesso integral e irrestrito da SUSEP, auditores internos ou externos e da **SEGURADORA**, às suas dependências e a todas as informações, dados e documentos relativos ao presente Contrato, na medida do legalmente permitido;

2.1.12. Disponibilizar aos seus clientes, no local de venda do Seguro ou na rede mundial de computadores, quando a venda ocorrer por meios remotos, o extrato deste Contrato que trate dos poderes que lhe foram conferidos pela **SEGURADORA**, previstos especificamente nesta Cláusula;

2.1.13. Ofertar aos seus clientes somente os planos de **SEGUROS** limitados aos ramos previstos nos Anexos deste Contrato, os quais podem ser ofertados por Representantes de Seguros;

2.1.14. Permitir que o **SEGURADO** exerça o seu direito de arrependimento, nos termos da legislação em vigor, pelo mesmo meio utilizado para a contratação do Seguro, e devolver os valores eventualmente pagos, de imediato, ao **SEGURADO**, pelos meios e formas permitidos por lei;

2.1.15. Divulgar ao público, por meio de painel visível, mantido nos locais de prestação dos serviços, ou por outra forma exigida, as seguintes informações, devendo mantê-las da exata forma transcrita abaixo, quando as informações estiverem entre aspas:



# Extrato do Contrato de Representação

(i) a sua condição de Representante de Seguros da **SEGURADORA**, identificando-a pelo nome pelo qual é conhecida no mercado (**GENERALI SEGUROS** ou **GENERALI**);

(ii) a descrição dos produtos e serviços ofertados, incluindo a descrição dos **SEGUROS**, nos termos deste Contrato;

(iii) os números de telefone do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) e da Ouvidoria da **SEGURADORA**;

(iv) “A contratação do Seguro é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até 7 (sete) dias corridos com a devolução integral do valor pago”;

(v) “É proibido condicionar desconto no preço do bem à aquisição do Seguro”; e

(vi) “A comercialização de Seguro é fiscalizada pela SUSEP”, incluindo a informação sobre o site da SUSEP e o número de atendimento gratuito disponibilizado por esta Autarquia.

2.1.16. Não substabelecer a terceiros, total ou parcialmente, as obrigações aqui assumidas pela **REPRESENTANTE**, sem a prévia e expressa aprovação da **SEGURADORA** nesse sentido;

2.1.17. Não ofertar os **SEGUROS** por meio de atendentes dos caixas, por ocasião do pagamento das compras pelo seu cliente, sem que a oferta de **SEGUROS** por atendente de caixa de organização varejista seja precedida da adequada orientação ao consumidor, por meio de informações corretas, claras, precisas e ostensivas com relação ao produto comercializado, observado o disposto na Circular SUSEP nº 497, de 3 de outubro de 2014, e na Resolução CNSP nº 297, de 24 de outubro de 2013;

2.1.18. Não anunciar ou promover os **SEGUROS** sem consentimento prévio da **SEGURADORA** e/ou sem respeitar a veracidade das informações sobre o Seguro oferecido;

2.1.19. Não cobrar dos **SEGURADOS** e de seus **BENEFICIÁRIOS** quaisquer valores relacionados às atividades prestadas pela **REPRESENTANTE**, ou relativos aos **SEGUROS**, os quais não tenham sido especificados pela **SEGURADORA**;

2.1.20. Não oferecer o **SEGURO** em condições mais vantajosas para quem adquire os produtos ou serviços fornecidos pela **REPRESENTANTE**;

2.1.21. Não vincular a contratação do **SEGURO** à concessão de desconto ou à aquisição compulsória de qualquer outro produto ou serviço fornecido pela **REPRESENTANTE**;



# Extrato do Contrato de Representação

2.1.22. Emitir, a seu favor, somente carnês ou títulos relativos às suas atividades que tenham sido expressamente autorizadas pela **SEGURADORA**.

2.2. A **REPRESENTANTE**, por si e por suas Afiliadas, também se obriga a:

2.2.1. Discriminar a razão social ou somente o nome “**GENERALI SEGUROS**” como responsável pelo risco, bem como os devidos números de Processo SUSEP, de divulgação obrigatória, em todos os documentos e comunicações referentes ao Seguro, principalmente nos Bilhetes de Seguro e/ou Apólices;

2.2.2. Cumprir este Contrato em todos os seus termos e condições, (a) envidando seus melhores esforços para que sejam cumpridos os objetivos deste Contrato; (b) agindo, na execução do Contrato, em estrita observância às orientações emanadas pela **SEGURADORA**, com clareza, boa-fé, transparência, eficiência e confiança no atendimento e oferta dos **SEGUROS** aos seus Clientes, **SEGURADOS** e **BENEFICIÁRIOS**; e (c) realizando a oferta e promoção adequadas dos **SEGUROS**, assim considerada aquela que assegure informações corretas, claras, precisas e ostensivas com relação ao produto comercializado e aos serviços decorrentes de sua contratação;

2.2.3. Abster-se de criar, divulgar, promover ou realizar qualquer ato, por qualquer forma ou meio e sob qualquer pretexto, relacionado à campanha comercial, de marketing, de publicidade ou qualquer outra modalidade de campanha relacionada à promoção do Seguro, sem a prévia autorização, por escrito, da **SEGURADORA**;

2.2.4. Promover as ações comerciais com eventual suporte operacional da **SEGURADORA** para comercialização dos **SEGUROS** junto aos seus clientes, verificando e aprovando, sempre em conjunto com a **SEGURADORA** e a **CORRETORA**, todo o conteúdo das campanhas eventualmente existentes, bem como orientar em relação ao SAC ou a qualquer canal de atendimento da **SEGURADORA**, sempre que solicitado;

2.2.5. Responsabilizar-se pela solução de quaisquer problemas e insatisfações no que diz respeito a problemas decorrentes de cobrança dos Prêmios e no atendimento aos **SEGURADOS** em relação aos problemas de responsabilidade da **REPRESENTANTE**;

2.2.6. Comunicar, de imediato, à **SEGURADORA**, caso identifique ocorrência ou fato relevante, todas as informações necessárias ao desenvolvimento de uma estratégia eficaz de desenvolvimento e implantação da oferta e promoção dos **SEGUROS** ou mesmo medidas corretivas;

2.2.7. Responsabilizar-se pela veracidade dos dados dos clientes informados à **SEGURADORA**;

2.2.8. Armazenar, zelar pela guarda e enviar para a **SEGURADORA**, no prazo de 72 (setenta e





# Extrato do Contrato de Representação

duas) horas após a solicitação, os documentos, relatórios, gravações e extratos que demonstrem a contratação de forma inequívoca do respectivo **SEGURO** pelo cliente. Caso a SUSEP e/ou qualquer outro órgão regulador ou o Poder Público, inclusive do Judiciário, exija a apresentação dos itens supra em prazo menor do que o ali estipulado, se obriga a **REPRESENTANTE** a enviá-lo tempestivamente, de modo que seja possível à **SEGURADORA** o cumprimento da determinação regulatória e/ou legal;

2.3. A **REPRESENTANTE** deverá observar e fazer com que suas Afiliadas observem as Leis aplicáveis, ficando expressamente proibida de:

2.3.1. Agir como um Corretor de Seguros ou como um Estipulante/Subestipulante de qualquer Apólice coletiva envolvendo os clientes;

2.3.2. Oferecer o Seguro a clientes que saibam inelegíveis às Coberturas securitárias, sob pena de arcar sozinha com a restituição em dobro dos **PRÊMIOS** pagos ao cliente que reclamar, nos termos do artigo 3º, parágrafo 7º da Resolução CNSP 297/2013, de 20 de outubro de 2013;

2.3.3. Efetuar propaganda e promoção de produto de Seguro sem prévia anuência da **SEGURADORA** ou sem respeitar a fidedignidade das informações constantes dos planos de Seguros ofertados e;

2.3.5. Alterar ou divulgar o **BILHETE DE SEGURO** e/ou a **APÓLICE** ou quaisquer outros documentos relativos ao **SEGURO**, sem prévia e expressa anuência da **SEGURADORA**.



# Extrato do Contrato de Representação

## 3 Obrigações da Seguradora

### 3.1. Constituem obrigações da **SEGURADORA**:

3.1.1. Providenciar para atendimento de sinistros dos Segurados, uma linha telefônica “0800” exclusiva e personalizada em nome do **REPRESENTANTE**. Processar a regulação de sinistros e efetuar os pagamentos das indenizações devidas, de acordo com os critérios, documentos e prazos estabelecidos nas Condições Gerais dos **SEGUROS**;

3.1.2. Prestar esclarecimentos à **REPRESENTANTE**, sempre que solicitado, sobre seus **SEGUROS** e suas atividades;

3.1.3. Ministrando e supervisionar o treinamento e a capacitação à equipe da **REPRESENTANTE**, de modo a gerar o conhecimento necessário para garantir a prestação dos serviços previstos neste instrumento, com segurança às partes envolvidas;

3.1.4. Supervisionar as atividades da **REPRESENTANTE**, especialmente no que se refere ao atendimento aos **SEGURADOS** e **BENEFICIÁRIOS**, as quais deverão ser prestadas em observância ao plano de controle de qualidade desenvolvido pela **SEGURADORA** e disponibilizado à **REPRESENTANTE**;

3.1.5. Analisar e aprovar o material de promoção e informativo relacionados à oferta e promoção dos **SEGUROS**, assegurando que os mesmos estejam de acordo com as Leis e regulamentos aplicáveis, além de realizar investimentos em marketing;

3.1.6. Colocar à disposição da **REPRESENTANTE** e de sua equipe de atendimento documentação técnica adequada, mantendo canal de comunicação permanente com o objetivo de prestar esclarecimentos sobre seus produtos e serviços, de forma a atender tempestivamente às demandas dos segurados ou seus beneficiários.



# Extrato do Contrato de Representação

## 4 Do Prazo de Vigência do Contrato

4.1. O prazo do presente contrato é de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data da comercialização do primeiro seguro.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019





**QUERO·QUERO**

 **GENERALI**