

1) O Segurado deverá apresentar os seguintes documentos para a Regulação do Sinistro:

- a) Formulário de Aviso de Sinistro fornecido pela Seguradora, devidamente preenchido e assinado, contendo os detalhes sobre a causa e consequências do Sinistro;
- b) Cópia dos documentos pessoais do Segurado: RG, CPF, ou CNPJ, nos casos de pessoa jurídica, e comprovante de endereço (conta de água, eletricidade ou telefone com até 90 dias de emissão);
- c) Comprovante original de preexistência do bem segurado (Nota ou Cupom Fiscal de Compra);
- d) Comprovação de cancelamento da linha e bloqueio do IMEI, no caso de Roubo ou Subtração com Evidência de aparelho smartphone ou celular.
- e) Em caso de Roubo ou Subtração com Evidência, Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente quando o Sinistro ocorrer no exterior;
- f) Cópia do extrato de conta corrente e/ou poupança com a indicação das movimentações não autorizadas e informação do número do protocolo da central de atendimento da conta bancária, quando o Sinistro estiver relacionado à cobertura adicional de Transações não Autorizadas no Aplicativo Bancário;
- g) Relação de outros seguros ou declaração de inexistência de outros seguros garantindo os mesmos riscos cobertos por este seguro;
- h) Termo de doação, com firma reconhecida (quando o caso exigir);

2) A Seguradora poderá exigir atestados ou certidões de autoridades competentes, bem como o resultado ou cópia da certidão de abertura de inquéritos ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o Sinistro, sem prejuízo dos prazos previstos nos itens **3** e **4** abaixo.

3) A Seguradora terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para realizar a Regulação de Sinistro e manifestar-se sobre a cobertura, contado da data do recebimento da documentação citada no item **1** desta cláusula, sob pena de decair do direito de recusá-la.

3.1) A Seguradora poderá solicitar documentos complementares, necessários à Regulação, de forma justificada, ao interessado, desde que lhe seja possível produzi-los.

3.2) Solicitados documentos complementares dentro do prazo estabelecido no item **3** acima, o prazo para a manifestação sobre a cobertura suspende-se por no máximo 1 (uma) vez, recomeçando a correr no primeiro dia útil subsequente àquele em que for atendida a solicitação.

4) Reconhecida a cobertura, a Seguradora terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para realizar a Liquidação de Sinistro e pagar a Indenização.

4.1) Sempre que possível, a Indenização será paga dentro do prazo de Regulação de Sinistro, descrito no item **3**. Se forem apuradas quantias parciais a pagar, tais quantias deverão ser pagas em até 30 (trinta) dias da data da apuração como adiantamento por conta do pagamento final.

4.2) A Seguradora poderá solicitar documentos complementares, necessários à Liquidação, de forma justificada, ao interessado, desde que lhe seja possível produzi-los.

4.3) Solicitados documentos complementares dentro do prazo estabelecido no item 18.4 acima, o prazo para o pagamento da Indenização suspende-se por no máximo 1 (uma) vez, recomeçando a correr no primeiro dia útil subsequente àquele em que for atendida a solicitação.

4.4) Em caso de reparo do bem, o prazo para liquidação do Sinistro será o prazo de regulação previsto no item **3** acrescido do prazo acordado entre a assistência técnica e o Segurado para a conclusão do serviço.

4.5) O valor devido apurado deve ser apresentado de forma fundamentada ao interessado, não podendo a Seguradora inovar posteriormente, salvo quando vier a tomar conhecimento de fatos que anteriormente desconhecia.

4.6) O atraso da Seguradora no pagamento da Indenização fará incidir multa, correção monetária e juros sobre o montante devido, nos termos da cláusula 21. **ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA E JUROS** destas Condições Gerais, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos desde a data em que a Indenização deveria ter sido paga.

5) Caso o processo de Regulação de Sinistros conclua que a Indenização não é devida, o Segurado será comunicado formalmente, com a justificativa para o não pagamento, dentro do prazo previsto no item **3** desta cláusula.

6) De toda Indenização devida será deduzido o valor da Franquia, se houver, e de eventuais Salvados que permanecerem em poder do Segurado.