

SEGURO GENERALI SINISTROS

Ramo de Seguro: SEGURO BICICLETA

Processo SUSEP: 15414.622554/2022-91

SINISTROS

O que é sinistro?

Sinistro: é quando acontece um evento coberto pelo seguro, durante o período de vigência da cobertura.

O que fazer quando ocorrer um sinistro?

- ❖ Ligar para a central de atendimento da Seguradora através do número indicado no Bilhete e informe:
 - Seu nome e número do bilhete do seguro;
 - Onde você está e seu telefone;
 - O que aconteceu e qual ajuda precisa.
- ❖ Tomar medidas urgentes para proteger os interesses de todos e reduzir os prejuízos.
- ❖ Registrar ocorrência junto às autoridades em caso de roubo ou furto com evidências, para obter o Boletim de Ocorrência (ou documento equivalente, se for no exterior).
- ❖ Enviar o bem danificado para a assistência técnica indicada pela Seguradora, seguindo as instruções da central de atendimento.
- ❖ Guardar as partes danificadas e permitir que o representante da Seguradora faça a inspeção. Não tomar nenhuma medida que atrapalhe o direito da Seguradora de cobrar o responsável pelo dano.
- ❖ Providenciar documentos exigidos nas Condições Especiais da cobertura contratada, enviá-los à Seguradora ou ao seu representante e fornecer todas as informações solicitadas.

Documentação necessária no caso de Sinistro para todas as coberturas (documentação geral)

- ❖ Formulário de Aviso de Sinistro fornecido pela Seguradora, preenchido e assinado, com os detalhes do evento
- ❖ Cópia dos documentos pessoais: RG, CPF e comprovante de endereço (conta de água, luz ou telefone emitida nos últimos 90 dias).
- ❖ Comprovante de compra da bicicleta (nota ou cupom fiscal).
- ❖ Boletim de Ocorrência em caso de roubo, furto com evidência ou acidente.
- ❖ Declaração sobre outros seguros ou confirmação de que não existem outros seguros cobrindo os mesmos riscos.
- ❖ Notas fiscais ou recibos dos reparos autorizados pela Seguradora e feitos na bicicleta.
- ❖ Termo de doação com firma reconhecida, quando aplicável.

Documentação complementar necessária no caso de Sinistro para a cobertura Adicional Acessórios:

- ❖ Comprovante de compra dos acessórios segurados (nota ou cupom fiscal).
- ❖ Comprovante de entrega dos equipamentos de transporte, caso o sinistro aconteça enquanto estavam guardados em um estabelecimento de hospedagem.
- ❖ Registro de ocorrência no estabelecimento de hospedagem, se o sinistro ocorrer durante a guarda dos equipamentos.
- ❖ Notas fiscais ou recibos dos reparos autorizados pela Seguradora e feitos nos acessórios segurados.

Documentação complementar necessária no caso de Sinistro para a cobertura Adicional Auxílio Emergencial por Acidente:

- ❖ Notas fiscais e/ou recibos originais referentes às Despesas Emergenciais cobertas.

Documentação complementar necessária no caso de Sinistro para a cobertura Adicional Transporte por Meios Adequados Realizados por Terceiros:

- ❖ Comprovante de entrega da Bicicleta Segurada para transporte por empresa autorizada;
- ❖ Registro de ocorrência junto à transportadora em caso de Sinistro durante os serviços prestados pela mesma, se houver; e
- ❖ Recibo de indenização do prejuízo coberto pela empresa transportadora.

Documentação complementar necessária no caso de Sinistro para a cobertura Adicional Competições

- ❖ Comprovante de inscrição na Competição e recibo de pagamento;
- ❖ Nota fiscal e/ou recibo de aluguel de bicicleta substituta; ou
- ❖ Comprovante de não participação na Competição.

Documentação complementar necessária no caso de Sinistro para a cobertura Adicional Componentes Sobressalentes:

- ❖ Comprovante original de preexistência dos Componentes Sobressalentes segurados (Nota ou Cupom Fiscal de Compra);
- ❖ Comprovante de entrega dos Componentes Sobressalentes em caso de Sinistro durante a guarda por estabelecimento de hospedagem, quando for o caso;
- ❖ Registro de ocorrência junto ao estabelecimento de hospedagem em caso de Sinistro durante a guarda dos Componentes Sobressalentes pelo estabelecimento, quando for o caso; e
- ❖ Notas fiscais e/ou recibos referentes aos reparos autorizados pela Seguradora e realizados nos Componentes Sobressalentes segurados.

Documentação complementar necessária no caso de Sinistro para a cobertura Adicional Equipamentos Em Exposição, Test Drive e Aluguel:

- ❖ Comprovante de entrega original da Bicicleta Segurada para exposição em local de terceiros ou para utilização em test drive devidamente datado e assinado; ou
- ❖ Contrato de locação original da Bicicleta Segurada devidamente datado e assinado

Regras para sinistro:

- ❖ O Segurado e o Beneficiário não podem alterar, mexer, destruir ou modificar nada no local do sinistro nem qualquer elemento relacionado a ele. Em caso de descumprimento por culpa (sem intenção), o Segurado deverá arcar com as despesas extras que surgirem para a Regulação e Liquidação do Sinistro. Se o descumprimento for intencional (doloso), a Seguradora ficará isenta do pagamento da indenização.
- ❖ A Seguradora só pagará a indenização depois que o Segurado comprovar satisfatoriamente a ocorrência do sinistro e todas as suas circunstâncias, podendo a Seguradora realizar as verificações necessárias.
- ❖ Os procedimentos de Regulação de Sinistro não significam que a Seguradora reconhece automaticamente a obrigação de pagar.
- ❖ As despesas da Regulação e Liquidação do Sinistro ficam por conta da Seguradora, exceto aquelas referentes aos documentos obrigatórios para comunicar o sinistro e comprovar identidade e legitimidade do beneficiário.
- ❖ Em caso de reembolso de despesas feitas no exterior, a Seguradora aceitará documentos no idioma do país onde ocorreu o sinistro.
- ❖ Prazo da seguradora: A Seguradora tem 30 dias, a partir do recebimento de todos os documentos obrigatórios, para dizer se o sinistro está coberto. Se precisar de documentos complementares, pode solicitar uma única vez, dentro do prazo. Quando isso ocorre, o prazo de 30 dias fica suspenso e recomeça assim que o Segurado entregar os documentos solicitados.
- ❖ Após reconhecer a cobertura, a Seguradora tem mais 30 dias para pagar a indenização. Quando possível, o pagamento é feito ainda durante a regulação. Se houver valores parciais apurados antes, eles devem ser pagos em até 30 dias, como adiantamento.
- ❖ A Seguradora pode pedir documentos adicionais uma única vez. Nesse caso, o prazo para pagamento fica suspenso e só volta a contar quando o segurado entregar o que foi solicitado.
- ❖ A Seguradora deve apresentar ao segurado, de forma clara e justificada, o valor da indenização calculado. Depois disso, ela não pode mudar esse valor, a menos que descubra informações novas que não conhecia antes.
- ❖ Se a Seguradora atrasar o pagamento da indenização, terá que pagar multa, correção monetária e juros, conforme descrito nas Condições Gerais. Além disso, poderá responder por perdas e danos a partir da data em que o pagamento deveria ter sido feito.

- ❖ Se a análise do sinistro concluir que a indenização não é devida, o segurado deve ser comunicado oficialmente, com a justificativa, dentro do prazo previsto nas Condições Gerais.
- ❖ Do valor da indenização a pagar deve ser apurado e apresentado de forma fundamentada ao interessado, não podendo a Seguradora alterar o valor informado, exceto se surgirem informações novas que não estavam disponíveis durante a apuração.

Para maiores informações, consulte as Condições Gerais em:

<https://www.generali.com.br/parceiros/clube-santuu/>.

Existindo divergência entre este documento e as Condições Gerais disponibilizadas no link acima, prevalecerá o disposto nas Condições Gerais.

Generali Brasil S/A

CNPJ: 33.072.307/0001-57

Código SUSEP 0590-8

O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep.

Para registro de reclamações sobre o seu seguro, acesse a OUVIDORIA GENERALI através dos seguintes canais: 0800 880 3900, de 2^{af} a 6^{af}, das 9h às 18h ou ouvidoria@generali.com.br.



Eric Lundgren
Presidente Generali Brasil