O QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE SEUS DIREITOS NA HORA DE UMA RECLAMAÇÃO COM A SEGURADORA

É obrigatório contratar seguro porta a porta, e listar detalhadamente cada item ou volume que faz parte de sua mudança. O seguro é sem franquia considerando o valor declarado pelo cliente antes da retirada da mudança de sua residência. Caso o cliente não forneça o inventário com seus respectivos valores para efeitos de seguro porta-a-porta, seremos obrigados a emitir apólice valorada baseada no inventário que o cliente enviou para nós na hora da vistoria. Se a mudança for nacional, será usado o critério de R$ 1500,00 / M³ com miníno de 25M³ para dar cobertura porta-a-porta. Se a mudança for internacional, será usado o critério de US$ 1500,00 / M³ com miníno de 25M³, para mudanças marítimas em containers, dar cobertura porta-a-porta. Para mudanças internacionais aéreas e pequenos volumes, US$ 1500,00 / M³ até 5m³.

A medida citada no parágrafo anterior, somente será aplicada na hipótese de 3 ou mais tentativas do setor comercial da CONTRATADA, pela aquisição do documento solicitado.

A validade do seguro para mudanças nacionais é válida por trecho, ou seja, da origem até o destino final dentro do Brasil. Caso a mudança seja armazenada em nossos depósitos, será cobrada uma taxa de 1% sobre o valor declarado, referente à cobertura de Perda Total. Quando a mudança for retirada de nossos depósitos para entrega final dentro do Brasil, deverá ser emitida uma nova apólice de cobertura contra todos os riscos, referente ao trecho do depósito até o destino final.

Validade do seguro de Mudanças Internacionais: Após 30 dias, caso a mudança seja armazenada em nosso depósito será cobrado 1% do valor declarado, somente contra perda total. A validade do seguro é de no máximo 4 meses entre origem e destino final. Após esse período de 4 meses, obrigatoriamente terá que ser emitido outra apólice de seguro, contra todos os riscos, válido até o destino final.

Reclamações devem ser registradas no ato da entrega e tirar fotos e notificadas dentro de um prazo entre 10 e 45 dias, a partir da data de entrega no destino final. Depois de 45 dias fica no arquivamento e não temos alternativa senão negar qualquer pedido a ser reclamado como prescrito.

Só aceitaremos o envio do formulário de seguro próprio da seguradora. Não aceitaremos formulários de terceiros.

A seguradora não cobre danos causados por mofo nem danos pré-existentes em colchões e móveis estofados em geral.

É importante inicialmente lembrar que o objetivo do seguro é resguardar o cliente e seus bens pessoais.

Ao preparar sua lista de seguro, pergunte-se:

"Caso o bem em questão seja avariado, quanto custa para ter um novo de igual qualidade no lugar?"

1.1. A Seguradora poderá indenizar em perda total o valor declarado pelo cliente em caso de sinistro, limitado ao valor desse bem na data do sinistro.

1.2. Por exemplo: uma geladeira - o cliente pensa: "minha geladeira já tem 3 anos de uso, ela vale só R$ 800,00." Caso haja uma avaria que não permita reparo, a seguradora lhe indenizará os R$ 800,00 e ficará de posse do salvado (geladeira avariada). No entanto, se essa geladeira custa nos dias de hoje e nova R$ 3.000,00 este é o valor que o cliente deve declarar.

Ninguém melhor que o proprietário dos bens para estimar o valor de reposição de seus bens. Não considerar os valores de objetos de estimação – aquele vaso que a vovó deu e que não existe mais, porém levar em consideração os custos gerados para a execução do serviço até o destino final. Considere o custo para reposição do bem, caso adquirido no destino final.

Valores estimativos não são considerados, pois são impossíveis de serem repostos. Sugerimos que leve a parte esses objetos ou peça embalagens especiais, mas não coloque valores exagerados no inventário de bens para seguro.

1.1. Caso o valor segurado seja superior ao valor de pesquisa de mercado, também será indenizado pela seguradora o valor de mercado e não o valor estimado maior pelo cliente.

1.2. Seus bens devem ser listados da forma mais detalhada possível. Isso dá um pouco de trabalho a mais no momento da contratação da mudança, mas garante que caso ocorra algum problema a seguradora tem poderá indenizar corretamente os prejuízos.

1.3. A reclamação de qualquer avaria, extravio ou acidente ocorrido com seus bens deve ser registrada no ato da entrega com nossa equipe ou agente por meio de fotos / vídeos. Após a conferência, deve ser assinado o documento de entrega da Transworld ou do nosso agente responsável. Itens avariados parcialmente ou sem considerado deterioração ou sua total Inutiliabilidade seguirão os tramites ditados pelo item 3.

Somente com este documento devidamente assinado, a seguradora poderá dar início a sua reclamação.

2. Nenhuma caixa ou volume deverão ficar fechados durante a entrega. Toda mudança precisa ser conferida junto com nossa equipe ou agente de destino, no ato da entrega. Caso o cliente deseje manter alguma caixa ou volume que fiquem fechados, será de sua total responsabilidade.

3. A seguradora sempre tentará, como primeira opção, restaurar ou reparar o bem danificado. Caso não seja possível, a seguradora indenizará de acordo com as regras estabelecidas anteriormente. Uma vez feito o pagamento, a seguradora, por meio da Transworld, agendará a retirada do bem avariado, que passa a ser chamado de "salvado".

4. Dado o ressarcimento em espécie por parte da seguradora, a mesma através da Transworld irá agendar com o cliente a retirada do bem avariado que passa a se chamar "Salvado".

5. Bens similares ou de nomes iguais, mas de valores diferentes, devem ser declarados separadamente. Por exemplo, se o cliente declara três televisores com um valor total de R$ 6.000,00, a seguradora entenderá que cada TV tem o valor de R$ 2.000,00. Caso uma delas tenha um valor superior a esse, a indenização será limitada a R$ 2.000,00. Caso o valor seja inferior, a indenização será pelo valor médio de mercado.

5.1. A seguradora não aceita cobrir toda a mudança sem o detalhamento completo. Caso o cliente declare valores inferiores ao real, o valor de indenização será rateado proporcionalmente com base no inventário.

5.2. O seguro de transporte está sujeito à "cláusula de rateio". Isso significa que, caso o valor declarado de um objeto seja inferior ao seu valor de mercado, o cliente será responsável por uma parte proporcional do prejuízo.

Quaisquer dos itens acima citados se presentes no conteúdo consolidado transportado serão considerados como inexistentes.

1. Obras de arte, porcelanas e cristais requerem atenção especial. Mercadorias ou bens especiais devem ter seguro específico, além de embalagem e transporte adequados.

1.1. A Transworld e a seguradora não assumem responsabilidade por itens como joias, relógios, câmeras fotográficas, documentos, armas de fogo, dinheiro e obras de arte, a menos que seja contratada apólice específica para esses itens. A Transworld e a seguradora não se responsabilizam por qualquer aparelho eletro-eletrônico que vazem líquidos de qualquer espécie, como por exemplo, cartuchos de tinta de impressora.

Para cobrir obras de arte, é necessário solicitar uma apólice separada. A seguradora analisará o risco, os valores e pode exigir condições adicionais para efetuar a cobertura.

1.2. Para quadros (obras de arte) ou qualquer outra obra de arte, antiguidades devem ser declarados em separado com seus respectivos valores de mercado e fornecer certificado de autenticidade, fotografias, autor, data, medidas. O prêmio aplicado para obras de arte é 4,5% sobre o valor declarado ou valor de mercado.

Orientações importantes para o cliente:

1. A Transworld se esforça para evitar acidentes e avarias, mas é impossível garantir que eles não aconteçam. Fazer um seguro adequado pode evitar prejuízos.

2. Declarar cada item e valorar com bom senso. Em caso de avarias teremos uma regulação positiva e com final feliz.

3. Evitar a colocação de Valor Único para segurar diversos itens. O Valor Único será dividido pelo nº de itens para se chegar a Importância Segurada de cada item e isso pode causar sérias distorções.

4. A declaração do valor dos seus bens é de sua responsabilidade. Se declarar valores baixos para a sua mudança, em caso de sinistro receberá valores baixos de indenização.

Em caso de sinistros a seguradora irá lhe solicitar:

a. Lista das avarias
b. Fotos ou vídeos de até 2 minutos, das avarias.
c. Que identifique na lista de seguro o item correspondente (caso este item não conste expressamente não há atendimento/indenização)
d. Que providencie orçamento para reparo, restauração ou reposição sendo obrigatoriamente o envio dos orçamentos.
e. O prazo para aviso de sinistros é após a efetiva entrega da mudança
f. Uma vez iniciada uma reclamação, com os orçamentos de reparação, restauração ou reposição, a seguradora tem até 60 dias para indenizar.

4.1. O seguro cobre roubo e furto.

4.2. O seguro não cobre eletrodomésticos ou eletrônicos que, ao chegarem ao destino, não funcionem, salvo nos casos em que seja constatada avaria visível acompanhada de laudo técnico atestando o dano.

Essa regra se aplica a todos os itens dessa natureza, exceto quando houver contratação prévia da cobertura adicional específica para eletroeletrônicos.

Ressaltamos que a mesma regra se aplica a pares e conjuntos — a cobertura é limitada apenas à peça avariada com a cobertura adicional.

5.3. Não há cobertura para itens de valor sentimental. Será indenizado pelo valor declarado pelo cliente.

6. Itens com valores superiores a US$ 5.000,00, precisam de autorização da seguradora para ser averbados. Pode ser que a seguradora faça uma apólice separada para determinados itens de valores elevados

7. Todo volume ou caixas, que forem embalados pelo cliente ou terceiros, com código 13, a Transworld e a seguradora se isentam de qualquer responsabilidade, não podendo o cliente fazer qualquer reclamação.

8. A contratação do seguro embora seja obrigatória obedece a livre escolha do Cliente. Na contratação de Companhias de Seguro que não constem no rol de indicações, o Cliente enviará para a Transworld a Carta de Renúncia à sub-rogação e cópia da apólice com as coberturas contratadas.

9. A CONTRATADA não assume qualquer responsabilidade pela análise, investigação ou avaliação de eventuais sinistros ocorridos. Todo e qualquer processo de apuração de danos, bem como a tomada de decisão quanto à cobertura ou indenização, é de inteira responsabilidade da seguradora. A CONTRATADA se exime de qualquer envolvimento ou obrigação nas etapas de avaliação ou no julgamento de sinistros, ficando essas atribuições exclusivamente a cargo da seguradora.

Se precisar de assistência com o preenchimento ou tiver dúvidas, não hesite em nos contatar.

☒ Confirmo que li plenamente todas as instruções sobre como proceder caso tenha que fazer uma reclamação para a seguradora.