

## **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 bem detalhadamente cada item ou volume que fazem parte de sua mudança e o seguro é sem franquia sobre o valor declarado pelo cliente antes da retirada da mudança de sua residência.

Validade do seguro: enquanto estiver sendo pago o prêmio equivalente durante a armazenagem ou em trânsito até seu destino final.

Reclamações devem ser registradas no ato da entrega e tirar fotos e notificadas dentro de no mínimo 10 dias e máximo 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, 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 tenha em mente sempre a seguinte pergunta:

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

1. A Seguradora indeniza em perdas total o valor declarado pelo cliente o valor de reposição do bem em caso de sinistro, limitado ao valor atual desse bem na data do sinistro.
  - 1.1. 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). Essa geladeira custa nos dias de hoje e nova R\$ 3.000,00 este é o valor que o cliente deve declarar.
  - 1.2. Ninguém melhor que o cliente proprietário dos bens para saber como estimar o valor de reposição de tudo aquilo que será objeto da mudança residencial. Não considerar os valores de objetos de estimação – aquele vaso que a vovó deu e que não existe mais.



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.

- 1.3.** 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.
- 1.4.** 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 se ocorrer alguma avaria ou acidente a seguradora tem condições de indenizar de forma correta e honesta os prejuízos reclamados.
- 1.5.** A reclamação de qualquer avaria, falta ou acidente ocorrido com seus bens deve ser registrada no ato da entrega com nossa equipe ou agente por meio de fotos / vídeos. Uma vez conferida, deve ser assinado o documento de entrega da Transworld ou do nosso agente.

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 tem que ser verificada junto com nossa equipe ou agente de destino. Caso Vsa. queira alguma caixa ou volume que fiquem fechados, será de Vsa. total responsabilidade.
3. A primeira opção da seguradora sempre será o restauro / reparo do bem danificado. Quando não houver opção de restauro / reparo a seguradora opta pelo pagamento do bem de acordo com as regras acima.

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".

4. Bens similares ou de nomes iguais e de valores diferentes devem ser declarados em separado. Como exemplo o caso de televisões: o cliente declara no seguro 03 televisores - total de R\$6.000,00. Neste caso a seguradora entende que o valor declarado será dividido pelo número de itens declarados, ou seja, o valor de cada uma das TVs passa a ser de R\$ 2.000,00. Caso o bem avariado seja um aparelho com valor superior a R\$ 2.000,00 a indenização será limitada a este montante e, caso seja de valor inferior, a seguradora indenizará pelo valor médio da pesquisa de mercado.



A Seguradora não aceita fazer cobertura de seguro pelo valor total sem fazer o detalhamento de toda mudança. Toda mudança que o cliente declarar valores inferiores ao tamanho e metragem real, na hora de indenizar, a seguradora vai ratear o valor pela lista do inventário, considerando o número de volumes registrados.

**4.1.** O seguro de transporte está sujeito a "cláusula de rateio". Ou seja, o cliente / segurado será considerado responsável pelos prejuízos na mesma proporção do Valor Declarado no Inventário de Bens. Um objeto que foi declarado por R\$ 1.000,00 e depois de sinistrado conferido como sendo de valor de reposição de R\$ 2.000,00, sofrerá rateio mesmo na avaria parcial – Exemplo: conserto = R\$ 700,00 => valor a receber de indenização =  $R\$ 700,00 \times 1.000,00 / 2.000,00 = R\$ 350,00$ .

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

**5. Obras de artes, porcelanas e cristais merecem atenção especial. Não se esqueça deles! Mercadorias ou bens especiais devem ter tratamento e seguro especial e serviço de embalagem e transporte compatíveis com cada objeto.**

**5.1. Fica entendido e acordado que a Transworld e a Seguradora não assumem a responsabilidade e não indenizarão em nenhuma hipótese reclamações relacionadas a MANUSEIO, EMBALAGEM, DESEMBALAGEM E TRANSPORTE de: jóias, relógios, máquinas fotográficas, objetos de valor, documentos, armas de fogo, valores de qualquer espécie e obras de arte.\*1**

Para cobertura de obras de arte há de ser solicitado uma apólice separada para a seguradora, que irá analisar o risco, os valores, e pode vir a fazer algumas exigências para efetuar a cobertura

1. 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:**

2. A Transworld trabalha para evitar acidentes e avarias, mas sabemos que é impossível garantir que "não aconteçam".
3. Fazer o seguro bem feito. Economizar nesse custo pode trazer um prejuízo grande e a Seguradora não conseguirá indenizá-lo a contento.
4. Declarar cada item e valorar com bom senso. Em caso de avarias teremos uma regulação positiva e com final feliz.
5. 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.
6. 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.
7. A Transworld e a seguradora advertem que são da inteira responsabilidade do cliente a integridade, o conteúdo e a natureza dos bens embalados por estes ou por terceiros.



7.1. O seguro só cobre roubo se devidamente qualificado

7.2. O seguro não cobre eletrodomésticos/eletrônicos que ao chegar no destino não liguem salvo que seja constatado alguma avaria visível acompanhado de laudo de assistência técnica

7.3. Não há cobertura para itens de valor sentimental, será indenizado pelo valor de mercado limitado ao montante declarado pelo cliente.

8. 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

15.A . 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.

Caso tenha alguma dúvida sobre o preenchimento não hesite em entrar em contato.

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