



# Seguro de Garantia Estendida Original

Termos e Condições válidos apenas para o Brasil.



## Índice

### Seção A. Introdução

A.1. Sobre este Guia	2
A.2. Definições dos Benefícios descritos neste Guia*	2

### Seção B. Seguros Oferecidos

B.1. Que esta previsto no Seguro	3
B1.1. Como pode o SEGURADO obter um Bilhete de Seguro?	
B.2. Perda dos Benefícios	3
B.3 Conversão de os valores em moeda estrangeira	3

### Seção C. Benefício Oferecido

C.1. Seguro Garantia Estendida Original	4
C.2. O que não está coberto	4
C.3. Como proceder em caso de sinistro	5
C.4. Cláusulas Gerais do Programa	6

## Seção A. Introdução

### A.1. Sobre este Guia

Este documento tem por objetivo servir como **guia de rápida** consulta para os benefícios padrão oferecidos aos Portadores do Cartão Visa e seus beneficiários, nos termos abaixo definidos.

Aqui é apresentado um resumo das condições do programa de seguros ofertados aos Portadores do Cartão Visa, mas é importante que sejam consultadas as condições gerais do benefício no site da SEGURADORA conforme abaixo indicado.

Nele, o portador encontrará informações sobre o Seguro Garantia Estendida Original.

**ATENÇÃO: O SEGURO, CONFORME TERMOS E CONDIÇÕES AQUI DESCRITOS, SOMENTE ESTÁ DISPONÍVEL PARA OS CARTÕES VISA A SEGUIR INDICADOS. ASSIM, QUANDO HOVER A MENÇÃO “CARTÃO VISA” E/OU “CARTÕES VISA”, ENTENDA-SE COMO SENDO OS CARTÕES ABAIXO INDICADOS:**

- **Visa Gold**
- **Visa Platinum**
- **Visa Infinite**

A Visa não é provedora dos seguros. Os seguros são garantidos pela AIG Seguros Brasil S/A, CNPJ/MF n.º 33.040.981/0001-50 em conformidade com a apólice de seguro de Garantia Estendida Original, Processo SUSEP n.º 15414.900511/2014-42. A versão integral das Condições Gerais estão no site [www.aigbrasil.com.br](http://www.aigbrasil.com.br) Nos termos da legislação pertinente aos seguros privados, a Visa tem uma relação com a AIG Seguros Brasil S/A para que esta disponibilize seguros aos portadores de cartões Visa, arcando, a Visa, em todos os casos, integralmente com o pagamento dos respectivos prêmios de seguros perante a AIG Seguros Brasil S/A, não se obrigando a efetuar qualquer pagamento em favor dos segurados. O registro da apólice de seguro mencionada neste guia perante a SUSEP não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação de sua comercialização.

Os seguros e benefícios ofertados aos portadores do Cartão Visa são fornecidos sem que os PORTADORES tenham que custeá-los.

Aproveite a leitura e consulte este guia sempre que tiver alguma dúvida relacionada ao benefício descrito nesse guia. Veja abaixo algumas informações sobre os produtos de consumo que a Visa oferece.

A Visa oferece um completo portfólio de produtos para pessoas físicas que se adequam de acordo com seu perfil de compras. Abaixo, segue uma breve descrição de cada produto disponível

- O **VISA GOLD** transforma a experiência do portador, pois conta com coberturas adicionais para produtos e serviços adquiridos. Oferece toda a comodidade que o cliente merece na hora de realizar compras ou locar um veículo

- O **VISA PLATINUM** Criado para atender um segmento anteriormente não explorado. Proporciona maior **fidelidade** e **rentabilidade** ao emissor. Destinado aos clientes com **hábitos frequentes de viagem**, que portanto se beneficiam dos serviços e seguros oferecidos pelo cartão **VISA PLATINUM**.

- O **VISA INFINITE** é o produto **mais completo e exclusivo** da Visa destinado a clientes especiais. Oferta básica já contempla a **maior cobertura** de todos os seguros Visa. Destinado a pessoas de **altíssimo poder aquisitivo**, que **viajam ao exterior com frequência** e necessitam da disponibilidade total de **serviços, seguros e crédito**.

Para mais informações sobre os benefícios oferecidos pelos produtos de consumo de crédito que a Visa oferece, favor visitar o site [www.visa.com.br/gold](http://www.visa.com.br/gold), [www.visa.com.br/visaplatinum](http://www.visa.com.br/visaplatinum), [www.visa.com.br/visainfinite](http://www.visa.com.br/visainfinite), ou [www.visa.com.br/portaldebeneficios](http://www.visa.com.br/portaldebeneficios) ou entrar em contato através dos telefones a seguir por meio de ligação grátis: 0800-891-3679 (Brasil)<sup>1</sup>, 1-800-396-9665 (EUA e Canadá)<sup>1e2</sup> ou chamada a cobrar (“collect call”) 1-303-967-1098 (outros países)<sup>1e2</sup>.

<sup>1</sup> Para ligações feitas de telefone celular, todas as taxas de roaming são de responsabilidade do usuário.

<sup>2</sup> Chamada a cobrar através de um operador internacional.

### A.2. Definições dos Benefícios descritos neste Guia\*

(\* = restrições específicas podem ser aplicáveis. Favor consultar a seção específica do benefício em questão)

**BENEFICIÁRIOS:** É a pessoa a favor da qual é devida a Indenização em caso de ocorrência de evento coberto.

**BILHETE DE SEGURO:** documento emitido pela SEGURADORA que documenta a aceitação da cobertura de um seguro a que o PORTADOR tem direito.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO:** Canal de comunicação e facilidades disponíveis (equipamentos, sistemas e pessoal) que tem como objetivo fazer a interface entre os clientes e a Visa. Pode ser acessada pelos números 0800-891-3679 (Brasil)<sup>1</sup>, 1-800-396-9665 (EUA e Canadá)<sup>1e2</sup> ou chamada a cobrar (“collect call”) 1-303-967-1098 (outros países)<sup>1e2</sup>.

<sup>1</sup> Para ligações feitas de telefone celular, todas as taxas de roaming são de responsabilidade do usuário.

<sup>2</sup> Chamada a cobrar através de um operador internacional.

**SEGURADORA:** É a AIG Seguros Brasil S.A. empresa autorizada pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) a funcionar no Brasil como seguradora. A Seguradora, recebendo o prêmio, assume o risco e garante indenização em caso de ocorrência de sinistro previsto na apólice.

**SEGURADO:** Termo genérico que se aplica tanto ao Segurado Titular como ao Segurado Dependente.

**Segurado Titular:** São as pessoas físicas portadoras do Cartão Visa.

**Segurados Dependentes:** O cônjuge/companheiro (a), os filhos, os enteados e os menores considerados dependentes do Segurado Titular.

**CÔNJUGE:** pessoa ligada ao PORTADOR por vínculo matrimonial ou de união estável, nos termos da lei aplicável em vigor.

**DEPENDENTES ECONÔMICOS:** filhos (as) solteiros (as) e menores de 23 anos do PORTADOR que cumulativamente: (a) residam com o PORTADOR ou estejam sob o seu poder familiar; e (b) cujo sustento dependa do PORTADOR. Estão incluídos nessa definição os (as) enteados (as) do PORTADOR.

**FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO:** documento a ser fornecido pela CENTRAL DE ATENDIMENTO, após a comunicação de um sinistro ou solicitação de benefício, que deve ser preenchido e devolvido juntamente com os documentos exigidos, nos prazos estabelecidos para cada um dos benefícios apresentados.

**PORTADOR:** pessoa física que possua um Cartão Visa, ativo e válido, emitido em seu nome no Brasil, como titular ou adicional.

#### ATENÇÃO:

**OS BENEFÍCIOS AO CARTÃO VISA PREVISTOS NESTE GUIA REFEREM-SE AOS CARTÕES VISA NA FUNÇÃO CRÉDITO. A PARTIR DE 01 DE JULHO DE 2014, REFERIDOS BENEFÍCIOS TAMBÉM ESTARÃO VÁLIDOS PARA COMPRAS NA FUNÇÃO DÉBITO DOS CARTÕES VISA QUE TENHAM, NUM MESMO PLÁSTICO AS FUNÇÕES CRÉDITO E DÉBITO (CONHECIDOS COMO CARTÕES COMBO OU MÚLTIPLOS).**

**OS BENEFÍCIOS INDICADOS NESTE GUIA NÃO SE APLICAM AOS:**

- **CARTÕES VISA ELECTRON QUANDO UTILIZADOS APENAS NA FUNÇÃO DÉBITO (CONHECIDOS COMO CARTÕES PURO DÉBITO);**
- **CARTÕES VISA EMITIDOS PARA PESSOA JURÍDICA; E**
- **CARTÕES PRÉ-PAGOS.**

## Seção B. Seguro Oferecido

### B.1. Que esta previsto no Seguro

Este guia contém um resumo da apólice de seguro emitida pela SEGURADORA, com relação à cobertura de seguro oferecida aos PORTADORES.

Em caso de divergência entre este guia e a apólice, prevalecerão sempre as disposições estabelecidas na apólice aceita e em vigor na jurisdição em que seu Cartão Visa foi emitido. No Brasil, a cobertura de seguro é oferecida pela AIG Seguros Brasil S/A.

Caso a Visa cancele ou se negue a renovar alguma cobertura de seguro oferecida aos PORTADORES, a instituição financeira emissora do cartão Visa notificará os PORTADORES com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência. Caso a SEGURADORA não renove ou cancele qualquer cobertura proporcionada, os PORTADORES serão notificados pelo menos de 60 (sessenta) dias antes da expiração da apólice. Caso uma cobertura substancialmente similar entre em vigor, sem qualquer tipo de interrupção, a notificação não será necessária.

Quando aplicável, a SEGURADORA reembolsará o SEGURADO diretamente, após a conclusão do processo. Nenhum pagamento será efetuado até que a CENTRAL DE ATENDIMENTO tenha recebido toda a documentação necessária.

Caso algum pagamento seja efetuado, a SEGURADORA terá o direito de se ressarcir pelos valores pagos junto aos causadores dos danos.

Qualquer parte ou pessoa a quem a SEGURADORA tenha efetuado um pagamento deve obrigatoriamente transferir à SEGURADORA os direitos de crédito que essa parte ou pessoa possa ter perante qualquer outra parte ou pessoa e que estejam relacionados à parcela de indenização paga pela SEGURADORA. A referida parte ou pessoa deve envidar todos os esforços necessários para preservar esses direitos e abster-se de praticar qualquer ato que possa vir a prejudicá-los. Em resumo, uma vez reembolsado e/ou indenizado um Beneficiário por ocasião de um sinistro, a SEGURADORA tem o direito de se ressarcir da quantia paga, cobrando-a do responsável direto pelo sinistro.

#### B1.1. Como pode o SEGURADO obter um Bilhete de Seguro?

O SEGURADO tem duas opções para obter o seu BILHETE DE SEGURO:

(i) o SEGURADO pode registrar-se na página da Visa e obter o Bilhete de Seguro [www.visa.com.br/portaldebeneficios](http://www.visa.com.br/portaldebeneficios) Aqui deve seleccionar a opção "Bilhete de Seguro" que Será enviado pelo correio eletrônico ao SEGURADO em até 24 Horas. O acesso ao portal pode ser a través de seu computador, celular ou tablet.

Ou

(ii) o SEGURADO pode ligar para a CENTRAL DE ATENDIMENTO depois de realizar a compra e solicitar o BILHETE DE SEGURO. O bilhete será enviado dentro das 48 horas posteriores à solicitação, por fax ou correio eletrônico, sem custo adicional.

#### B.2. Perda dos benefícios

Os SEGURADOS envidarão seus melhores esforços para evitar ou reduzir qualquer perda ou dano à propriedade segurada sob este programa.

O SEGURADO perderá o direito a qualquer indenização decorrente do presente contrato quando:

- deixar de cumprir as obrigações indicadas com neste guia;
- Se agravar intencionalmente o risco;

- Se o segurado, seu representante ou seu corretor de seguros fizer declarações; inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido;
- Se a inexistência ou omissão nas declarações não resultar de má fé do segurado, a sociedade seguradora poderá, na hipótese de ocorrência de sinistro com indenização integral, cancelar o seguro após o pagamento da indenização, deduzindo, do valor a ser indenizado, a diferença de prêmio cabível.
- O segurado está obrigado a comunicar à sociedade seguradora, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má fé.
- A seguradora, desde que o faça nos 15 (quinze) dias seguintes ao recebimento do aviso de agravação do risco, poderá dar-lhe ciência, por escrito, de sua decisão de cancelar o contrato ou, mediante acordo entre as partes, restringir a cobertura contratada. O cancelamento do contrato só será eficaz 30 (trinta) dias após a notificação, devendo ser restituída a diferença do prêmio, calculada proporcionalmente ao período a decorrer. Na hipótese de continuidade do contrato, a sociedade seguradora poderá cobrar a diferença de prêmio cabível.
- Sob pena de perder o direito à indenização, o segurado participará o sinistro à seguradora, tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências.
- A atualização será efetuada com base na variação apurada entre o último índice publicado antes da data de exigibilidade da obrigação pecuniária e aquele publicado imediatamente anterior à data de sua efetiva liquidação.
- Os valores relativos às obrigações pecuniárias serão acrescidos de multa, quando prevista, e de juros moratórios, quando o prazo de sua liquidação superar o prazo fixado em contrato para esse fim, respeitada a regulamentação específica, particularmente no que se refere ao limite temporal para a liquidação e a faculdade de suspensão da respectiva contagem. Os juros moratórios, contados a partir do primeiro dia posterior ao término do prazo fixado em contrato, devem ter a taxa estipulada nas condições gerais ou regulamento, sendo que, na sua falta, serão equivalentes à taxa que estiver em vigor para a mora do pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.
- Caso fique comprovado, mediante laudo técnico, que o segurado perdeu o direito à garantia do fornecedor por violação às regras de garantia do fornecedor, a Seguradora poderá eximir-se do pagamento da indenização do Seguro de Garantia Estendida Original contratado, desde que apresente para o consumidor, por escrito e de forma clara e precisa, as razões da perda de garantia.

Cabe à seguradora comprovar, por laudo técnico ou outro meio idôneo, a perda de direito a que se refere o parágrafo anterior.

#### B.3. Conversão de os valores em moeda estrangeira

Os valores são identificados em moeda estrangeira neste guia apenas como referência, sendo que serão convertidos em Reais com base na taxa de venda de moeda estrangeira (PTAX 800) publicada pelo Banco Central do Brasil na data em que o ciclo do cartão de crédito para o mês após a ocorrência do incidente for encerrado e refletido no demonstrativo da Conta. Caso essa informação não esteja disponível na data da conversão, o índice de moeda estrangeira a ser usado será o do dia anterior ao pagamento da solicitação.

## Seção C. Benefício Oferecido

### C.1. Seguro de Garantia Estendida Original

#### Introdução

RECOMENDAMOS A LEITURA DA “SEÇÃO A. INTRODUÇÃO” ACIMA ANTES DA LEITURA DO ITEM ABAIXO. EM PARTICULAR, A LEITURA DO ITEM “A.3. DEFINIÇÕES PARA OS BENEFÍCIOS DESCRITOS NESTE GUIA” E DO ITEM “A.4. CLÁUSULAS GERAIS DO PROGRAMA” É FUNDAMENTAL PARA A COMPREENSÃO DOS CONCEITOS EMPREGADOS A SEGUIR, ASSIM COMO PARA O CONHECIMENTO DAS EXCLUSÕES APLICÁVEIS A ESSE BENEFÍCIO.

A seguir, encontra-se um resumo do seguro de Garantia Estendida Original (Processo SUSEP nº 15414.900511/2014-42). Para ter acesso à totalidade das Condições Gerais, acesse a página na Internet [http://www.aig.com.br/condicoes-gerais\\_3012\\_638282.html](http://www.aig.com.br/condicoes-gerais_3012_638282.html)

**As palavras com letras maiúsculas ou iniciadas com letra maiúscula estão definidas na Seção A, Item “A.3. DEFINIÇÕES PARA OS BENEFÍCIOS DESCRITOS NESTE GUIA”**

O PORTADOR possui à sua disposição o Seguro de Garantia Estendida Original, que estende, em até 12 (doze) meses, o período de garantia gratuita tal como prevista na garantia original oferecida por escrito pelo fabricante, dando aos produtos com garantia original igual ou inferior a três anos. A AQUISIÇÃO DO PRODUTO DEVE TER SIDO PAGA INTEGRALMENTE COM O CARTÃO VISA.

Exemplificando: i. a garantia original do fabricante é de 03 (três) meses, o Seguro de Garantia Estendida Original amplia esse prazo por mais 03 (três) meses; ii. a garantia original do fabricante é de 18 (dezoito) meses, o seguro de Garantia Estendida Original amplia esse prazo por mais 12 (doze) meses.

Ao adquirir um produto com o Cartão Visa e entrar em contato com a Central de Atendimento para solicitar o Bilhete de Seguro, o PORTADOR tem direito ao Seguro de Garantia Estendida Original, que oferece a seguinte cobertura:

**1. Cobertura Básica do Seguro:** garante, até o limite máximo de indenização, os custos totais de mão de obra e de reposição de peças ou componentes para conserto do produto, adquirido com o Cartão Visa, que apresente um defeito desde que tenha a exata correspondência com as coberturas oferecidas pela garantia original de fábrica. O LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO SERÁ EQUIVALENTE AO VALOR DA NOTA FISCAL DE COMPRA DO PRODUTO SEGURADO, DE ACORDO COM OS VALORES INDICADOS NO QUADRO ABAIXO PARA CADA CARTÃO.

**A SEGURADORA não tem qualquer responsabilidade por eventuais defeitos apresentados durante o período da Garantia do Fabricante. A Garantia Estendida Original inicia-se após o término da garantia do fabricante.**

#### Como providenciar um conserto?

Para providenciar um conserto, o PORTADOR deve ligar antes para a CENTRAL DE ATENDIMENTO: 0800-891-3679 (Brasil)<sup>1</sup>, 1-800-396-9665 (EUA e Canadá)<sup>1e2</sup> ou chamada a cobrar (“collect call”) 1-303-967-1098 (outros países)<sup>1e2</sup>.

<sup>1</sup> Para ligações feitas de telefone celular, todas as taxas de roaming são de responsabilidade do usuário.  
<sup>2</sup> Chamada a cobrar através de um operador internacional.

#### Presentes são abrangidos pela cobertura?

Sim, desde que sua aquisição tenha sido paga integralmente com um Cartão Visa válido e atenda aos termos e condições do programa.

#### Quais são os itens abrangidos pela cobertura?

Para se qualificar para a cobertura, os produtos devem ter sido adquiridos integralmente por meio de um Cartão Visa válido e contar com garantia, por

escrito, do fabricante original, válida no país onde foram adquiridos. O início da cobertura da garantia estendida começa no momento em que cessar a garantia original e contempla as mesmas coberturas e exclusões oferecidas pela garantia do fabricante, conforme art. 7º, I, da Resolução CNSP nº 296/2013.

### C.2. que não está coberto

O SEGURO DE GARANTIA ESTENDIDA ORIGINAL NÃO OFERECE COBERTURA PARA:

1. Os eventos que não possuem cobertura, de acordo com as regras constantes no manual de garantia do fabricante;
2. Qualquer defeito apresentado pelo produto durante o período de garantia do fabricante;
3. Nos casos de contratação por pessoa física, danos causados por atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticados pelo SEGURADO, pelo beneficiário ou pelo representante, de um ou de outro;
4. Nos casos de contratação por pessoa jurídica, danos causados por atos ilícitos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelos sócios controladores, seus dirigentes e administradores legais, aos beneficiários e aos respectivos representantes.
5. EMBARCAÇÕES, VEÍCULOS MOTORIZADOS (INCLUSIVE, ENTRE OUTROS, SNOWMOBILES, AERONAVES, AUTOMÓVEIS E MOTOCICLETAS) OU SEUS MOTORES, EQUIPAMENTOS;
6. TERRENOS, ESTRUTURAS PERMANENTES E ACESSÓRIOS (INCLUSIVE, ENTRE OUTROS, EDIFÍCIOS, CASAS, RESIDÊNCIAS E BENFEITORIAS EM EDIFÍCIOS E RESIDÊNCIAS);
7. PRODUTOS COM GARANTIA ORIGINAL DO FABRICANTE MENOR DO QUE TRÊS 03 (TRÊS) MESES OU MAIOR DO QUE 03 (TRÊS) ANOS

### PERDA DE DIREITOS

O PORTADOR PERDERÁ O DIREITO A QUALQUER INDENIZAÇÃO DECORRENTE DO SEGURO QUANDO:

1. Se agravar intencionalmente o risco;
2. Se o SEGURADO, seu representante fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na emissão do BILHETE DE SEGURO, ficará prejudicado o direito à indenização;
3. Se a inexistência ou omissão nas declarações não resultar de má fé do SEGURADO, a SEGURADORA poderá, na hipótese de não ocorrência do sinistro:
  - a. Cancelar o seguro; ou
  - b. Permitir a continuidade do seguro.
4. Se a inexistência ou omissão nas declarações não resultar de má fé do SEGURADO, a SEGURADORA poderá, na hipótese de ocorrência de sinistro sem indenização integral:
  - a. Cancelar o seguro após o pagamento da indenização; ou
  - b. Permitir a continuidade do seguro.
5. Se a inexistência ou omissão nas declarações não resultar de má fé do SEGURADO, a SEGURADORA poderá, na hipótese de ocorrência de sinistro com indenização integral, cancelar o seguro após o pagamento da indenização.
6. O SEGURADO está obrigado a comunicar à SEGURADORA, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má fé.

7. A SEGURADORA, desde que o faça nos 15 (quinze) dias seguintes ao recebimento do aviso de agravação do risco, poderá dar-lhe ciência, por escrito, de sua decisão de cancelar o seguros ou, mediante acordo entre as partes, restringir a cobertura. O cancelamento do contrato só será eficaz 30 (trinta) dias após a notificação.
8. Sob pena de perder o direito à indenização, o SEGURADO comunicará o sinistro à SEGURADORA, tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para reduzir suas consequências.
9. Os valores relativos às obrigações pecuniárias serão acrescidos de multa, quando prevista, e de juros moratórios, quando o prazo de sua liquidação superar o prazo fixado em contrato para esse fim, respeitada a regulamentação específica, particularmente no que se refere ao limite temporal para a liquidação e a faculdade de suspensão da respectiva contagem. Os juros moratórios, contados a partir do primeiro dia posterior ao término do prazo fixado no BILHETE DE SEGURO, devem ter a taxa estipulada nas condições gerais ou regulamento, sendo que, na sua falta, serão equivalentes à taxa que estiver em vigor para a mora do pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.
10. Caso fique comprovado, mediante laudo técnico, que o SEGURADO perdeu o direito à garantia do fabricante por violação às regras de garantia do fornecedor, a SEGURADORA poderá eximir-se do pagamento da indenização do Seguro de Garantia Estendida Original aqui disposto, desde que apresente, por escrito e de forma clara e precisa, as razões da perda de garantia. Cabe à SEGURADORA comprovar, por laudo técnico ou outro meio idôneo, a perda de direito esta hipótese.

## É necessário manter cópias das faturas ou qualquer outro registro?

Para apresentar um pedido de conserto, é necessária a apresentação pelo PORTADOR de cópia da fatura Cartão Visa para comprovação da compra do bem segurado, da garantia original do fabricante por escrito, bem como de qualquer outra garantia aplicável.

## EM QUAL LOCAL A COBERTURA SERÁ OFERECIDA?

O Seguro de Garantia Estendida Original abrange os eventos cobertos ocorridos em todo globo terrestre.

## C.3. Como proceder em caso de sinistro

### 1. A através do Portal de Benefícios

Você poderá acessar ao Portal de Benefícios Visa pelo link [www.visa.com.br/portaldebeneficios](http://www.visa.com.br/portaldebeneficios)

1. No Portal, no menu superior escolha o item "Solicitações" logo em seguida clique na opção "Criar uma".
2. Escolha o cartão que se abrirá a solicitação em "Escolha um produto". Siga os seguintes passos:
  - a. Escolha o benefício desejado e aceite os termos e condições.
  - b. Complete a informação solicitada e para finalizar clicar em "Salvar".
  - c. Anexe os documentos solicitados.
  - d. Clique em "Submit"

### 1. A através da CENTRAL DE ATENDIMENTO VISA:

- a. Você poderá entrar em contato diretamente com a nossa Central de Atenção Visa nos números: 1 800 396 9665 ou 1 303 967 1098 (ligação a cobrar).
  - Para ligações feitas de telefone celular, todas as taxas de roaming são de responsabilidade do usuário.
  - Chamada a cobrar através de um operador internacional
- b. Receberá por email o pacote inicial com o formulário de reclamação e a lista de documentos que debara enviar para [lacclaim@ap-visa.com](mailto:lacclaim@ap-visa.com)

Se preferir, enviar a documentação por correio ao endereço indicado abaixo:

**Administrador da Solicitação: Visa Card Benefits Administration (VCBA)**  
Maipú 255 Piso 17  
C1084, Buenos Aires, Argentina

**OS DOCUMENTOS DEVERÃO SER REMETIDOS NO PRAZO DE ATÉ 90 (NOVENTA) DIAS (DEPENDENDO DO BENEFÍCIO) APÓS A OCORRÊNCIA DO INCIDENTE.**

**O PORTADOR, AQUELE INDICADO PELO PORTADOR OU O REPRESENTANTE DO PORTADOR DEVERÁ ENTRAR EM CONTATO COM A CENTRAL DE ATENDIMENTO IMEDIATAMENTE OU DENTRO DE NO MÁXIMO 30 (TRINTA) DIAS APÓS A OCORRÊNCIA DO ACIDENTE. A FALTA DE COMUNICAÇÃO TEMPESTIVA PODERÁ RESULTAR NA PERDA DO BENEFÍCIO.**

## Quais documentos o PORTADOR deve apresentar com a solicitação?

- c. O FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO preenchido e assinado;
- d. A fatura detalhada que comprova que a compra do bem se deu com o Cartão Visa;
- e. A nota fiscal detalhada emitida pelo estabelecimento comercial;
- f. Uma cópia do manual de garantia do fabricante ou de qualquer outra garantia aplicável; e
- g. Descrição e número de série do produto e qualquer outro documento considerado necessário para comprovar sua reclamação. Isso inclui as embalagens e, caso necessário, cópia dos registros e recibos de manutenção.
- h. Bilhete de seguro de Garantia Estendida Original

**Todos os pedidos devem ser completamente instruídos e comprovados.**

**A Seguradora se reserva no direito de solicitar qualquer outro documento que se faça necessário para análise e conclusão do processo.**

## Como o PORTADOR será reembolsado?

O Seguro Garantia Estendida Original pagará os reparos diretamente à oficina autorizada ou, caso não seja possível a reparação a indenização se dará na forma de reposição por produto idêntico. Quando a reposição por bem idêntico não for possível, o valor informado na nota fiscal da compra do produto segurado será reembolsado ao PORTADOR, de acordo com os limites indicados no quadro abaixo para cada cartão.

Em qualquer dos casos, o pagamento, substituição ou reparo efetuados de boa fé pela SEGURADORA atenderão suas obrigações nos termos da cobertura do programa.

## O PORTADOR deve apresentar uma solicitação diretamente à sua própria SEGURADORA?

Se o PORTADOR adquiriu um contrato de assistência técnica ou outro seguro de garantia estendida, a Proteção aqui prevista será secundária e só cobrirá o que exceder tal cobertura, até o limite máximo de indenização da segunda.

### C.4. Cláusulas Gerais do Programa

Essa proteção beneficia apenas o PORTADOR e pessoas que receberem presentes adquiridos por ele com o Cartão Visa. O PORTADOR deve exercer a devida diligência e tomar todas as providências razoáveis para evitar ou minimizar qualquer dano ou perda aos produtos protegidos por este programa.

Esse benefício estará em vigor a partir da data em que a instituição de pagamento participante dos arranjos de pagamento da Visa emissora de seu cartão optou por essa cobertura ou da data de emissão de seu cartão, o que tiver ocorrido por último, e cessará na data de encerramento da apólice contratada com a SEGURADORA, ou quando encerrar a qualidade de SEGURADO, o que ocorrer primeiro.

Nenhum pagamento será efetuado sem que o sinistro esteja completamente comprovado e instruído, na forma determinada pela SEGURADORA, sendo que o prazo para pagamento da indenização é de até 30 (trinta) dias contados da data em que a SEGURADORA receber do PORTADOR todos os documentos requeridos. **Este é um resumo das Condições Contratuais do seguro. Para maiores informações sobre a apólice de seguro celebrada entre a Visa e a SEGURADORA, inclusive definições e exclusões aplicáveis a esse benefício e procedimento para pedido de indenização, vide a Introdução deste guia.**

**ATENÇÃO: O SEGURO AQUI DESCRITO SOMENTE ESTÁ DISPONÍVEL PARA OS CARTÕES VISA ABAIXO INDICADOS, SENDO QUE O VALOR DE COBERTURA VARIA CONFORME O TIPO DE CARTÃO.**

As coberturas passam a ser válidas a partir da emissão do bilhete.

De acordo com regulamentação de seguros no Brasil, você deve emitir um bilhete de seguro para ter acesso aos benefícios associados ao seu cartão. A ausência do bilhete de seguro ou sua emissão com informações incorretas, ou após um incidente de sinistro, resulta na não cobertura / inexistência do seguro.

Cartão	Valor do benefício
Visa Gold	Até o limite máximo de US\$ 1.000 por evento e US\$ 5.000 por acúmulo de incidentes por conta do portador por ano
Visa Platinum	Valor da nota fiscal de aquisição do produto até US\$5.000 por incidente por conta do portador / até o limite de US\$10.000 por acúmulo de incidentes por conta do portador por ano
Visa Infinite	Valor da nota fiscal de aquisição do produto até US\$5.000 por incidente por conta do portador / até o limite de US\$25.000 por acúmulo de incidentes por conta do portador por ano