



# Entenda o Seguro de Garantia Estendida:

Orientações para o Consumidor





## Sumário

Objetivos desta cartilha	4
O que é o Seguro de Garantia Estendida?	4
O que o Seguro de Garantia Estendida Original cobre?	5
Quando começa a valer o seu Seguro?	6
Quais são os benefícios do seu Seguro de Garantia Estendida?	7
O que é o Bilhete de Seguro?	7
O que você precisa saber quando lhe for oferecido o Seguro?	8
É possível contratar o Seguro alguns dias após a compra do produto?	9
Após algum tempo da contratação, continuo com dúvidas. O que devo fazer?	9
O produto apresentou problemas. Como acionar o Seguro?	10
O que fazer quando o fabricante trocou o produto coberto pelo Seguro?	11
Ainda restou alguma dúvida?	12
Conclusão	12



## Apresentação

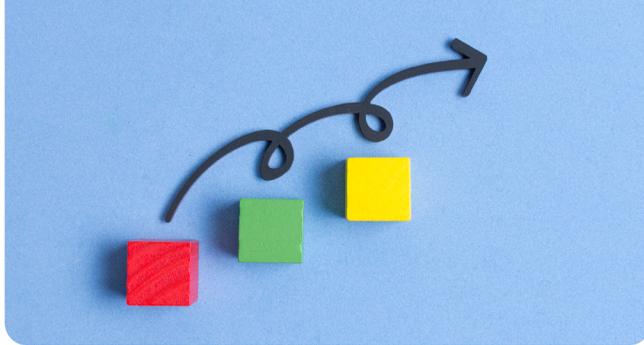
O setor de seguros tem dedicado esforços para informar aos consumidores, de forma clara e transparente, sobre o seu funcionamento. Como representante das companhias que operam no mercado, a Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg) tem entre suas principais atribuições a divulgação da cultura do seguro, apresentando conteúdos de fácil entendimento para a sociedade em geral.

A cartilha “Entenda o seu Seguro de Garantia Estendida” foi idealizada para esclarecer e orientar sobre

questões importantes relacionadas à contratação e uso do Seguro de Garantia Estendida.

A comunicação é ferramenta valiosa para esclarecer os consumidores sobre a contratação desse seguro. Peça fundamental na estrutura socioeconômica do país, o mercado segurador quer ser, cada vez mais, aliado do cidadão brasileiro, protegendo bens, patrimônios, e, acima de tudo, preservando vidas.

Boa leitura!



## Objetivos desta cartilha

1. Orientar o consumidor durante a contratação e utilização do Seguro de Garantia Estendida.
2. Explicar de forma simples como funciona o seguro.
3. Esclarecer os direitos e obrigações de todas as partes envolvidas na contratação, utilização e atendimento do seguro, para que você tenha uma experiência positiva.

## O que é o Seguro de Garantia Estendida?

É um tipo de seguro que aumenta o tempo de proteção de produtos contra defeitos de funcionamento, cobrindo custos de peças e mão de obra utilizada para o seu conserto. Sua contratação é **opcional**, feita no momento em que se adquire o produto em uma loja, e sua cobertura inicia após o término da garantia do fabricante ou fornecedor do produto.

A loja em que se pode adquirir este tipo de seguro faz parte de uma rede de varejo que funciona como um **representante da seguradora**, ou seja, é uma empresa que vende seguros em nome de uma seguradora, e, por isso, possui importantes responsabilidades na comercialização do Seguro de Garantia Estendida. O Seguro de Garantia Estendida mais comercializado é o Seguro de Garantia Estendida **Original**.

## O que o Seguro de Garantia Estendida Original cobre?

O nome **Original** significa que ele protege o produto contando com as mesmas coberturas e exclusões da garantia do fabricante ou fornecedor do produto. Você pode conhecer melhor essas informações no **manual** ou **Certificado de Garantia** que acompanha o produto que você comprou.

Por isso, é muito **importante que você guarde** o Certificado de Garantia do fabricante ou fornecedor do produto durante o período de vigência do **Seguro de Garantia Estendida** e o consulte sempre que necessário. É bom lembrar que os danos causados pelo mau uso do produto não estão cobertos pelo seguro, assim como também não estão cobertos pela garantia do fabricante ou fornecedor do produto.

### VOCÊ SABIA QUE EXISTEM 2 TIPOS DE GARANTIA QUE ACOMPANHAM O PRODUTO?

#### **Garantia Legal:**

É a garantia gratuita e obrigatória que você tem por direito, estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor. Para bens duráveis ela é de 90 dias a partir da aquisição do produto.

#### **Garantia Contratual:**

É a garantia que pode ser oferecida gratuitamente pelo fabricante ou fornecedor com o objetivo de conferir ao Consumidor uma proteção após o vencimento da garantia legal. A duração dessa garantia é variável.

Vale lembrar que o início do período de cobertura do Seguro de Garantia Estendida começa após o término das garantias acima, a que terminar por último.

## Quando começa a valer o seu Seguro?

Você pode acionar o Seguro de Garantia Estendida, se o seu produto apresentar defeito de funcionamento, após o término do período da garantia do fabricante. O tempo de cobertura será informado no momento da contratação, podendo ser de 6 meses, 1 ano ou 2 anos.

Veja como funciona o prazo de garantia para um produto com garantia legal obrigatória de 90 dias, garantia contratual de 9 meses e Seguro de Garantia Estendida de 2 anos.

No exemplo, se o produto der defeito em até 90 dias, você usa a **garantia legal (GL)**. Se o defeito ocorrer após 90 dias, mas ainda dentro dos 9 meses seguintes, você utilizará a **garantia contratual (GC)**. E caso o produto dê defeito nos 2 anos após esse período, você utilizará o Seguro de **Garantia Estendida (SGE)**.

### UMA CURIOSIDADE...

Você sabia que no mercado automotivo existe também o Seguro de Garantia Estendida Reduzida? Diferente da Original, ele possui coberturas reduzidas em relação às oferecidas pelo fabricante e o cliente pode consultar suas coberturas e exclusões junto ao vendedor/representante antes da contratação.

Além disso, é possível contar com o Seguro de Garantia Estendida Ampliada, que contempla as mesmas coberturas oferecidas pelo fabricante. A diferença é que se pode contratar novas coberturas, desde que não estejam enquadradas em outros ramos específicos de seguro.





## Quais os benefícios do seu Seguro de Garantia Estendida?

Você mantém o seu produto protegido por mais tempo. E se ele apresentar algum defeito, você tem:

- **Conforto** de não se preocupar com orçamentos ou contratação de técnicos, pois a seguradora cuidará disso;
- **Tranquilidade** de um atendimento ágil e especializado para o reparo ou troca do seu produto;
- **Economia** caso o produto apresente defeito, pois muitas vezes o custo do seguro pode ser mais baixo que o preço de um único reparo;
- **Segurança** de contar com peças novas e originais para garantir o perfeito funcionamento do produto.



## O que é o Bilhete de Seguro?

É o **comprovante da contratação do seguro**, no qual estão as informações do segurado, do produto e da seguradora responsável, bem como coberturas, exclusões e obrigações das partes. O Bilhete do Seguro vem sempre separado da nota fiscal do produto.

## O que você precisa saber quando lhe for oferecido o Seguro?

- O valor do seguro deve ser apresentado de forma separada do valor do produto.
- O pagamento do seguro deve ser feito separado do preço do produto, ou em conjunto, mediante assinatura do termo de autorização para cobrança em conjunto.
- É importante analisar se o preço do seguro cabe no seu orçamento.
- O período de garantia do fabricante ou fornecedor do produto.
- O período de cobertura do Seguro de Garantia Estendida a ser contratado. O vendedor deve lhe entregar a nota fiscal do produto e o Bilhete do Seguro onde constam os telefones da seguradora e informações importantes sobre o seguro. Guarde-os com cuidado.

- O desconto no produto pode ser oferecido desde que desvinculado da contratação do seguro.

- O Seguro de Garantia Estendida poderá prever franquia\* e/ou participação obrigatória do segurado, mas somente para as coberturas que forem diferentes daquelas oferecidas pela garantia do fornecedor (Garantia Estendida Original).

---

\*Franquia: percentual fixo, que em caso de sinistro, representa a parte do valor que será pago pelo segurado, no momento de sua indenização.

## É possível contratar o Seguro alguns dias após a compra do produto?

Em alguns casos, a contratação poderá ser efetuada durante a vigência da garantia de fábrica. Consulte essa possibilidade na loja, na seguradora ou no site do representante de seguros onde adquiriu o produto.

## FIQUE ATENTO

Não é permitido que seja oferecido um desconto no preço do produto condicionado à contratação do seguro, ou seja, você não é obrigado a contratar o seguro para obter desconto no produto. Essa prática é conhecida como “**venda casada**” e é ilegal.

Se você se arrepender de ter contratado o seguro e desistir no prazo de até sete dias corridos, a contar da data da contratação ou do efetivo pagamento do prêmio (o que ocorrer por último), você tem direito a receber o seu dinheiro de volta. Caso queira saber mais, a loja possui materiais de comunicação como as **Condições Gerais do Seguro**, o resumo do contrato entre a seguradora e o representante, a tabela de preços praticados, além de painéis com informações normativas e telefones de contato da seguradora.



## Após algum tempo da contratação, continuo com dúvidas. O que devo fazer?

Se você ainda tiver dúvidas, consulte:

- o site da seguradora;
- o Atendimento ao Consumidor – SAC da seguradora, a Ouvidoria da seguradora ou o representante de seguros;
- o site [www.osegurogarantiaestendida.org.br](http://www.osegurogarantiaestendida.org.br);
- o Bilhete do Seguro contratado.

Caso você tenha perdido o seu bilhete, entre em contato com o SAC da seguradora ou com a loja em que contratou o seguro para solicitar a 2ª via à seguradora.

## O produto apresentou problemas. Como acionar o Seguro?

**1.** Verifique se a garantia de fábrica ainda está valendo. Caso esteja, entre em contato com o fabricante. **Importante: não são cobertos defeitos ocorridos durante a vigência da garantia de fábrica.**

**2.** Caso a garantia de fábrica já tenha terminado e o seu produto apresentar defeito, basta acionar o seu Seguro ligando para o SAC da seguradora indicada no Bilhete de Seguro. **Atenção: não leve o produto direto à assistência técnica ou à loja do representante de seguros sem antes ligar para a Central de Atendimento.**

**3.** Ao ligar, tenha em mãos a nota fiscal do produto, o Bilhete de Seguro e o CPF ou outro documento de identificação da pessoa que contratou o seguro. **Lembre-se: ao levar o produto à assistência técnica credenciada ou à loja, será necessário apresentar os mesmos documentos.**



**4.** Durante o atendimento, você será orientado sobre como proceder de acordo com seu tipo de produto e região.

**5.** A assistência técnica avaliará o seu produto e, após constatar que o problema apresentado é coberto pelo seguro, ele será consertado ou substituído, dependendo do tipo de cobertura contratada (**REPARO** ou **TROCA**).

**Importante:** em caso de impossibilidade de reparo, após comprovação pela assistência técnica, a seguradora efetuará a troca por outro igual. Quando a reposição por um bem igual não for possível, a troca será efetuada por um bem similar ou será efetuado o reembolso - ambos os casos limitados ao valor da nota fiscal.

Sempre que quiser mais informações sobre o andamento do seu atendimento, ligue para o SAC da seguradora.

O produto coberto poderá ser reparado quantas vezes forem necessárias durante o período de vigência do seguro. Em caso de troca do produto ou de pagamento total da indenização, o seguro será cancelado e um novo poderá ser contratado para cobertura deste novo produto.



## O que fazer quando o fabricante trocou o produto coberto pelo Seguro?

Você precisará informar à seguradora que recebeu um novo produto durante a garantia de fábrica, para que ela troque o Bilhete de Seguro ou realize uma transferência do seguro para o novo produto.

**Lembre-se de realizar esse processo para não perder a proteção.**



## Conclusão

O Seguro de Garantia Estendida é uma importante forma de proteção às suas conquistas, representadas por diferentes tipos de produtos adquiridos para lhe proporcionar conforto ou praticidade no dia a dia, sejam eles eletrodomésticos, eletrônicos ou qualquer outro tipo de produto elegível que tenha adquirido.

É um seguro útil à sociedade e vem sendo oferecido há mais de 10 anos, cumprindo seu objetivo de proteger o patrimônio dos segurados.

Para que sua experiência com o seguro continue positiva, é fundamental que você seja bem atendido desde o momento da oferta e contratação do seguro, até o momento da indenização, quando ocorrer o defeito no bem segurado.

Esperamos ter ajudado a conhecer melhor o Seguro de Garantia Estendida, sua finalidade, importância e como deve ser utilizado para que continuemos construindo uma história de parceria com você.

## Ainda restou alguma dúvida?

Lembre-se que você pode falar a qualquer momento com a seguradora e tirar suas dúvidas através do **SAC**. Os telefones podem ser encontrados nos sites das seguradoras ou no Bilhete de Seguro. Você também pode consultar o site Seguro de Garantia Estendida: **[www.osegurogarantiaestendida.org.br](http://www.osegurogarantiaestendida.org.br)**

Além destes canais, você pode também entrar em contato com a Superintendência de Seguros Privado – SUSEP, que é o órgão responsável pelo controle e fiscalização do mercado de seguro pelo telefone 0800 021 8484 ou no site (**[www.susep.gov.br/menu/consultade-produtos-1](http://www.susep.gov.br/menu/consultade-produtos-1)**).

## DIRETORIA FENSEG

### PRESIDENTE

Antonio Eduardo Márquez  
de Figueiredo Trindade  
**Chubb do Brasil Cia. de Seguros**

### VICE-PRESIDENTES

Bruno Garfinkel  
**Porto Seguro Cia. de Seguros Gerais**

Eduard Folch Rue  
**Allianz Seguros S.A.**

Ney Ferraz Dias  
**Bradesco Auto/RE Cia. de Seguros**

Roberto Junior de Antoni  
**Mapfre Seguros Gerais S.A.**

### DIRETORES

Alfredo Lalia Neto  
**Sompo Seguros S.A.**

Eduardo Nogueira Domeque  
**Itau Seguros S.A.**

Fabio Leme  
**Zurich Minas Brasil Seguros S.A.**

Filipe Bonetti Alves  
**Essor Seguros S.A.**

Hélio Hiroshi Kinoshita  
**Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Luciano Alves Santos  
**Chubb do Brasil Cia. de Seguros**

### DIRETOR EXECUTIVO

Danilo Silveira  
**FenSeg**

Marcelo Goldman  
**Tokio Marine Seguradora S.A.**

Marcos Machini  
**Liberty Seguros S.A.**

Rafael de Gouveia Ramalho  
**HDI Seguros S.A.**

Rogerio Aparecido Idino  
**Brasilseg Companhia de Seguros**

Roque Junior de Holanda Melo  
**Junto Seguradora S.A.**

Sheyna Hakim  
**Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A.**

### ELABORAÇÃO

Grupo de Trabalho da Comissão  
de Seguros Gerais Afinidades



Rua Senador Dantas, 74 - 12º andar  
Centro - Rio de Janeiro - RJ  
CEP: 20031-205  
Tel: (21)2510.7777  
[www.cnseg.org.br](http://www.cnseg.org.br)



Rua Senador Dantas, 74 - 8º andar  
Centro - Rio de Janeiro - RJ  
CEP: 20031-205  
Tel: (21)2510.7770  
[www.fenseg.org.br](http://www.fenseg.org.br)