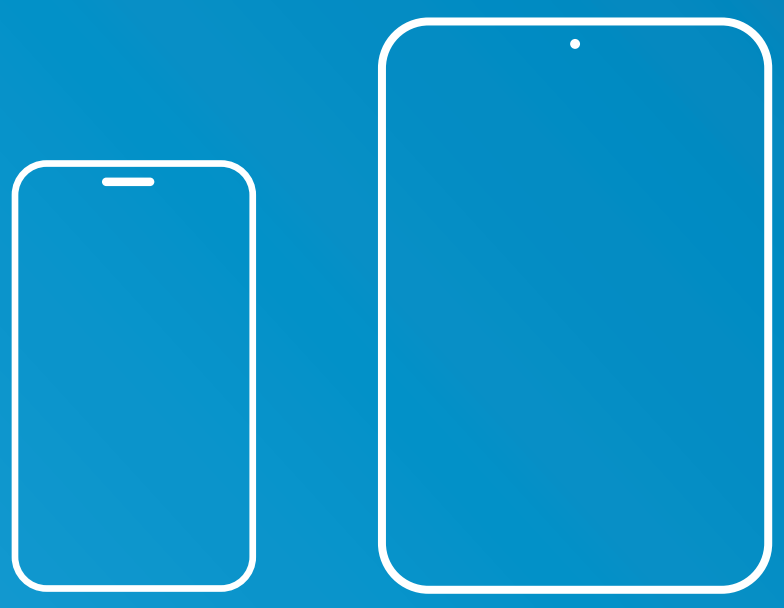
kakau

MANUAL DO USUÁRIO

Seguro para Celular

KAKAU PROTEGE



planos

- ***ROUBO E QUEBRA ACIDENTAL***
- ***ROUBO OU FURTO QUALIFICADO***
- ***QUEBRA ACIDENTAL***

SEGURO SIMPLES & DIGITAL

Processo para abertura de sinistro:

Caro Segurado, para abertura de sinistros, use o campo de 'Sinistros' na sua área do assinante. Veja abaixo como acessar:

1 Boletim de ocorrência

Faça um boletim do roubo ou furto qualificado informando a ocorrência.
Em São Paulo, o endereço on-line é: **delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br.**
Ou procure a Polícia Civil do seu estado.

2 Nota fiscal

Esteja com a Nota fiscal de seu aparelho com você, somente com ela será possível realizar a abertura do sinistro.

3 Número do IMEI do aparelho

Procure o número IMEI na **caixa do aparelho** ou na **nota fiscal** do celular.
Se for possível, você também pode digitar ***#06#** no teclado.

4 Acesse a plataforma Kakau

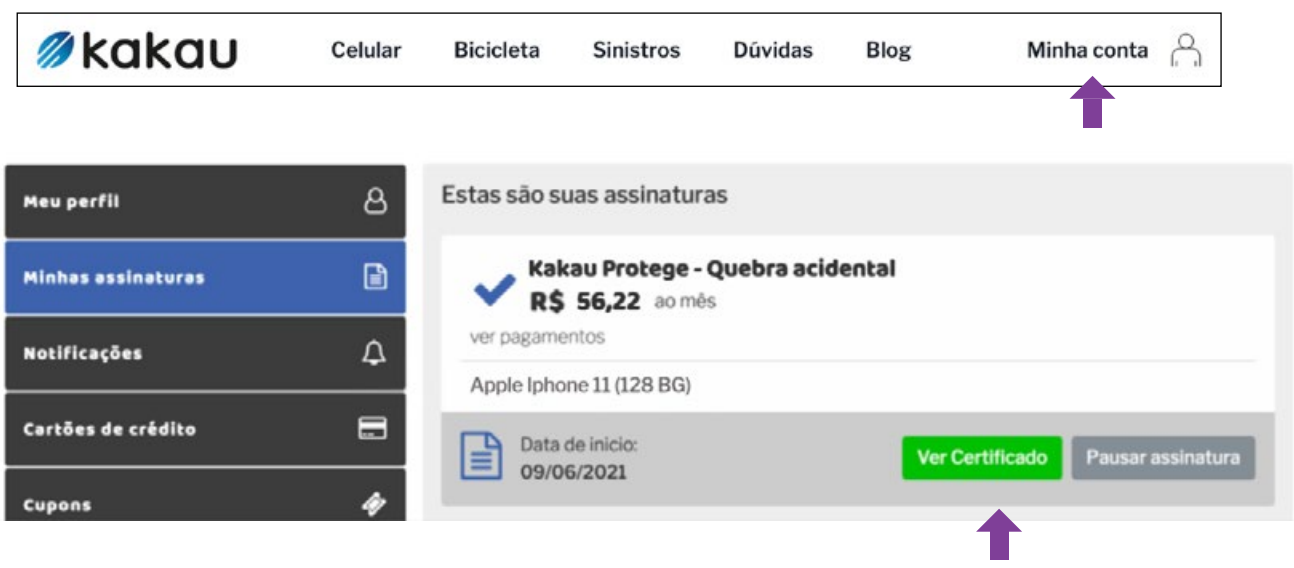
Com os dados do **Boletim de Ocorrência** e o **Número do IMEI do aparelho**, entre na plataforma Kakau – **kakau.co** – e abra um sinistro na área do assinante.

Para iniciar o processo de abertura de um sinistro ou procure pela opção **'Sinistros'** na área do assinante. Confirme seus dados e comunique o seu **sinistro.**

Ao final, você receberá o **número do sinistro** para acompanhar o processo.
Após esta etapa o sinistro estará em análise. Aguarde o contato por e-mail.

Processo para acessar o certificado:

Para ver o certificado do seguro contratado a qualquer momento, acesse a área do assinante em **'Minha Conta'**, ir para **'Minhas Assinaturas'** e clicar em **'Ver Certificado'**.



SEJA BEM-VINDO(A)!

A partir de agora você faz parte da **Kakau Seguros** e passa a contar com toda a garantia do **Seguro para Celular Kakau Protege**.

Totalmente digital, a plataforma **Kakau Seguros** entrega a melhor experiência com segurança, rapidez e facilidade no processo – **7 dias por semana, 24 horas por dia**.

Um serviço criado sob medida para você.

Neste **Manual do Usuário**, você poderá conhecer melhor o **Seguro Kakau Protege,** e principalmente, todos os benefícios dessa nova forma inteligente de fazer seguros no Brasil.

Leia com atenção, cada tipo de benefício tem informações específicas que são aplicáveis a cada caso. Se você ficou com alguma dúvida, entre em contato com a gente. Será uma grande satisfação esclarecer e ajudar.

A **Kakau Seguros** agradece a confiança e afirma seu compromisso **em criar um futuro mais seguro**.

Atenciosamente,

Kakau
Seguro para a próxima geração.

OLÁ,
SOU A ANNA ;)

Sua assistente especial Kakau Seguros.
Sempre que precisar, estarei prontíssima para ajudar.

Se você ficou com alguma dúvida em relação ao seu plano, quer comunicar um sinistro ou solicitar uma indenização, na velocidade da luz, eu tenho a solução.

A qualquer hora do dia ou da noite, estarei disponível para resolver o seu problema.

Será um prazer teclar com você!

Nossos contatos:

SAC (seguradora)
Wpp: (11) 91723-8970
E-mail: SAC@fulo.com

Ouvidoria (seguradora)
Wpp: (11) 91723-8970
Ouvidoria@fulo.com

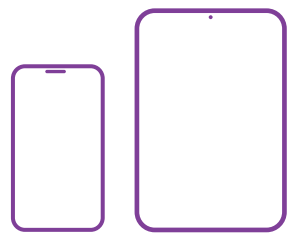
Operacional / Sinistros
Operacional@kakau.co

Atendimento Plataforma Kakau
Anna@kakau.co

kakau.co

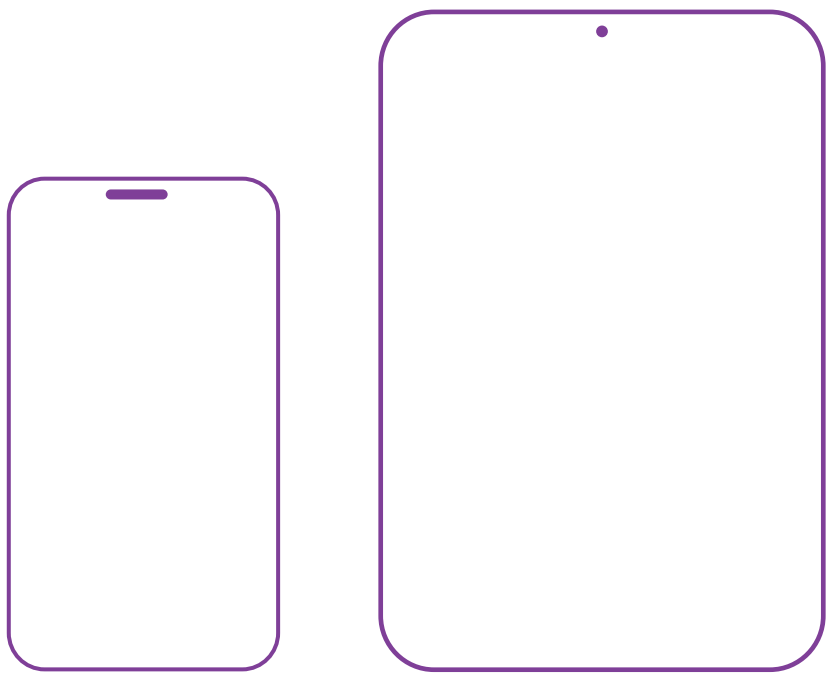
Seguro para Celular

KAKAU PROTEGE



Plano *Roubo ou Furto Qualificado e Quebra Acidental*	Plano *Roubo ou Furto Qualificado*	Plano *Quebra Acidental*
Coberturas	**Coberturas**	**Coberturas**
✔ Roubo ✔ Furto Qualificado ✔ Quebra Acidental	✔ Roubo ✔ Furto Qualificado ✘ Quebra Acidental	✘ Roubo ✘ Furto Qualificado ✔ Quebra Acidental
Benefícios	**Benefícios**	**Benefícios**
✔ Sem carência ✔ Sem multa ✔ Comodidade ✔ Agilidade	✔ Sem carência ✔ Sem multa ✔ Comodidade ✔ Agilidade	✔ Sem carência ✔ Sem multa ✔ Comodidade ✔ Agilidade

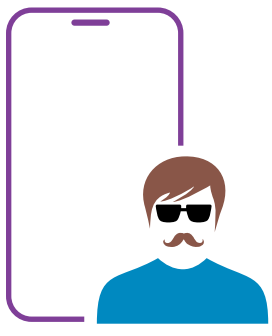
Nunca foi tão fácil proteger seu celular



Mas sabemos que imprevistos acontecem.

O **Seguro Kakau Protege** tem como objetivo repor o valor do seu celular ou seu tablet segurado em caso de: **roubo, furto qualificado ou ainda, quando contratada, em caso de quebra acidental do aparelho, conforme a as condições do seguro descritas a seguir.**

São dois diferentes tipos de Coberturas, para seu aparelho:

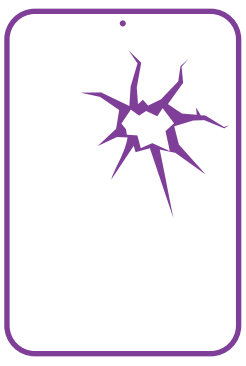


Roubo ou Furto Qualificado

* Disponível para os planos “Roubo ou Furto Qualificado” e Quebra Acidental” e “Roubo ou Furto Qualificado”

Você estará protegido em caso de roubo ou furto qualificado, **registrado por um boletim de ocorrência,** dentro das demais condições de proteção. Roubo é quando alguém subtrai um bem de outra pessoa mediante ameça ou violência a essa pessoa, ou depois de diminuir a possibilidade de resistência por qualquer meio. Por exemplo: quando alguém é abordado na rua e coagido a entregar o celular.

Já o furto qualificado é quando alguém subtrai o bem de outra pessoa por destruição ou rompimento de obstáculo. Por exemplo, quando cortam a mochila para pegar o celular que estava dentro, ou arrombam um cadeado de um armário, no qual o celular estava dentro.”



Quebra Acidental

* Disponível para os planos “Roubo ou Furto Qualificado” e Quebra Acidental” e “Quebra Acidental”

Esta cobertura abrange a queda e danos causados por líquidos no seu aparelho, ou seja, os danos materiais de causa externa, de origem súbita, imprevista e acidental, sofridos pelos bens segurados e que os tornam inutilizáveis, como por exemplo:

- Quebra causada por queda ou colisão;
- Derramamento de líquidos ou imersão em substância líquida;
- Explosão, fumaça e incêndio ou uso de meios para extinguir incêndio;
- Dano elétrico em aparelhos elétricos e eletrônicos, causado por curto circuito;
- Desmoronamento de paredes, muros, vigas, colunas, lajes e tetos.

Comodidade

Um processo fácil e rápido, 100% on-line.

Sem carência

A cobertura é imediata após a contratação e confirmação da assinatura na plataforma da Kakau.

Sem multa

Sem fidelização e sem multa.

O que cobre?

Dependendo do plano escolhido, o seguro pode cobrir roubo, furto qualificado e/ou quebra acidental.

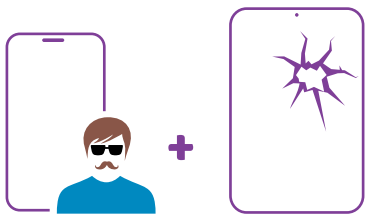
O que não cobre?

Não está coberto o **furto simples, perda do aparelho,** ou até mesmo deixar o aparelho cair na piscina ou no mar e danificá-lo.

Furto simples é um furto que não deixa nenhuma evidência ou vestígio. Por exemplo: quando o celular cai do bolso do(a) dono(a) e outra pessoa o leva em seguida sem que ninguém veja.

Quais são as opções de planos?

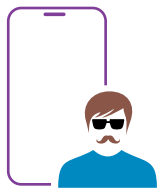
São 3 opções de planos Seguro para Smarphone Kakau Protege:



plano

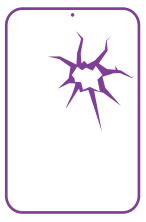
Total

Roubo e Furto Qualificado
+ Quebra Acidental



plano

Roubo e Furto Qualificado



plano

Quebra Acidental

Gostaria de entender mais sobre a cobertura de Quebra Acidental?

Vamos lá! Quebra acidental, na definição, é todo e qualquer dano causado por um ato involuntário e acidental de origem externa e que provoque dano ao aparelho. Exemplo: você foi colocar o aparelho na mochila, ele caiu no chão e quebrou a tela. Caso isso aconteça com você, fale com a Anna nos canais Kakau. Ela te explica como resolver.

Gostaria de entender mais sobre a cobertura de Roubo e Furto?

Para não ficar nenhuma dúvida: quando houver ameaça para tirar o celular ou tablet do dono, o aparelho é classificado como roubado. Já furto qualificado, é aquele em que a vítima não percebe que o aparelho foi furtado, mas existe algum indício claro da ação de um criminoso. Como por exemplo uma bolsa ou mochila com o tecido rasgado.
Em casos assim é preciso fazer o Boletim de Ocorrência (B.O.) relatando o fato e apresentá-lo quando solicitado.

Como faço um B.O. (Boletim de Ocorrência)?

Em São Paulo, o endereço on-line é: **delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br.**
Ou procure a Polícia Civil do seu estado.

Onde encontro o meu número de IMEI?

Procure o número IMEI na **caixa do aparelho** ou na **nota fiscal** do celular.
Se for possível, você também pode digitar *#**06**# no teclado.

Este seguro possui franquia?

Sim, possui uma franquia de 30%. Franquia é o valor percentual de responsabilidade do segurado em caso de sinistro, seja ela de roubo, furto qualificado ou quebra.

Na Kakau, o valor de indenização por uma **Perda Total,** será calculado com base na média atual de mercado de um aparelho novo, baseado nas principais lojas e varejistas do mercado.

Qual a abrangência de cobertura deste seguro?

Território Nacional.

Depois que contratei ou assinei o seguro, em quanto tempo estou coberto?

Este seguro não tem carência! A cobertura é imediata após o aceite da assinatura na plataforma da Kakau.

Quais documentos são necessários para abrir sinistro?

No caso de Roubo ou Furto Qualificado, você deverá apresentar Nota Fiscal, Boletim de Ocorrência e realizar o bloqueio do IMEI. Se estiver tudo certo, você receberá o valor dos prejuízos, com a franquia deduzida.

Já no caso de Quebra Acidental, serão solicitadas descrições do ocorrido e fotos. O valor aproximado do conserto será calculado e você receberá a indenização com a franquia deduzida.

Existe alguma regra para adesão dos planos?

Para contratar qualquer plano Kakau Protege, o aparelho passará por uma verificação em nosso sistema, que será feito de forma totalmente on-line e segura. **Sem essa validação, a contratação da proteção não poderá ser concluída.**

Além disso, o aparelho precisa ter até seis meses para contratação do plano Total ou contra Quebra Acidental. Para o plano contra Roubo e Furto qualificado, o mínimo é para aparelhos de um ano.

Existe algum prazo de cancelamento com estorno do valor pago, em caso de arrependimento?

Sim, o prazo é de 7 dias, para o extorno do valor cobrado no cartão de crédito. No entanto, após este prazo, você também poderá cancelar o seguro a qualquer hora, através da própria plataforma kakau.

Como resgatar o NFT Kakau?

Na Kakau, além de você ter à disposição serviços de plataforma digital de ponta, com tecnologia de inteligência artificial e dados para proporcionar resultados na área de seguros, será possível obter a arte NFT da Kakau. Sempre marcada pelo pioneirismo, nossa equipe proporciona que todos possam ter acesso a essa tendência. Contudo , será preciso abrir sua carteira digital (wallet) para desfrutar dessa modalidade. Veja como resgatar:

- Acesse kakau.co, e vá para “Minha Conta”;
- Abra a aba “Crypto Wallet”;
- Cadastre o número de sua carteira (Importante: o assinante só recebe o NFT, se tiver cadastrado a cripto carteira);
- Em 7 dias úteis após a confirmação da assinatura, você receberá um email notificando o recebimento da NFT. Lá, estarão informações básicas sobre a transação.

Lembre-se: *para adquirir seu próprio NFT pela Kakau, a carteira deve ser aberta por um provedor de carteira digital. O número desta carteira será cadastrado na plataforma da Kakau, para a transferência do NFT. Para saber mais, acesse:* ***E-book NFT Kakau***

Condições Gerais

CONDIÇÕES GERAIS DO SEGURO DE BENS PORTÁTEIS

1. DEFINIÇÕES

Para efeito das disposições deste seguro ficam convencionadas as seguintes definições:

Franquia
É um valor percentual determinado na apólice. Em caso de sinistro, esse valor percentual fica por responsabilidade do Segurado.

Furto Qualificado
Ato de subtração de coisa alheia móvel, qualificado, dentre as hipóteses do Artigo 155 do Código Penal, unicamente pela destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa.

Indenização
"A indenização deste seguro poderá ocorrer mediante pagamento dos prejuízos em moeda corrente, em razão da ocorrência do sinistro, decorrente de um dos riscos cobertos pela Certificado do seguro, de acordo com as condições gerais do seguro."

Limite Máximo de Indenização (LMI) ou Importância Segurada
É o valor máximo, de responsabilidade por parte da seguradora, de cada cobertura contratada. Os limites de cada cobertura são independentes, não se somando nem se comunicando.

Prêmio
Valor pago mensalmente à Seguradora para manter o seguro contratado. Esse valor será correspondente as coberturas contratadas.

Quebra Acidental
É todo defeito que impeça o funcionamento normal do bem segurado, tendo este seu desempenho funcional abaixo do normal causado não intencionalmente por queda, torção, descarga elétrica ou sobrepeso sobre o bem segurado, observadas as exclusões e limitações do Certificado do seguro.

Reposição: Ato de a Seguradora repor bens destruídos ou danificados no sinistro, substituindo-os por outros de igual tipo ou espécie ou optando pelo pagamento em dinheiro.

Riscos Excluídos: São aqueles riscos previstos nas Condições Gerais e/ou Especiais, que não serão cobertos pelo seguro.

Roubo: Subtração de coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça de violência à pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência.

Seguradora:
É a pessoa jurídica legalmente constituída que assume a responsabilidade do pagamento de uma indenização devida, em caso de sinistro decorrente de um risco coberto pelo Certificado do Seguro.

Segurado
É a pessoa física incluída no seguro, que tenha atendido a todas as condições determinadas pela Seguradora para tal inclusão.

Sinistro
É a ocorrência de um evento coberto pelo seguro, ocorrido durante a vigência, que acarreta na obrigação da seguradora de repor o bem segurado ou o valor dos prejuízos, conforme as condições gerais.

Vigência do Certificado do Seguro
Período de tempo compreendido entre a data de início e de término do seguro.

2. GARANTIAS DO SEGURO

As seguintes coberturas estão disponíveis para contratação:

- Roubo e Furto qualificado de bens eletrônicos portáteis.
- Quebra Acidental de bens eletrônicos portáteis.

O segurado poderá contratar as coberturas individuais ou em conjunto, de acordo com as opções disponibilizadas nos planos do seguro:

- Roubo e Furto qualificado de bens eletrônicos portáteis
- Quebra Acidental de bens eletrônicos portáteis.
- Roubo, Furto qualificado e Quebra Acidental de bens eletrônicos portáteis.

3. RISCOS EXCLUÍDOS

Estão excluídos de cobertura os eventos abaixo descritos e suas consequências.

Danos ou perdas causados direta ou indiretamente por guerra ou invasão, atos de inimigos estrangeiros, atos de hostilidade ou terrorismo (com ou sem declaração de guerra), guerra civil, rebelião ou revolução, insurreição, poder militar usurpante ou usurpado ou atividades maliciosas de pessoas a favor de ou em ligação com qualquer organização política, confisco, comando, requisição ou destruição ou dano aos bens segurados por ordem política ou social ou de qualquer autoridade civil; Danos pelos quais seja responsável o fabricante ou provedor dos bens segurados, seja legal ou contratualmente; Danos ou perdas causados direta ou indiretamente ou como consequência de reações nucleares, radiação nuclear ou contaminação radioativa; Danos ou perdas, causados por falhas ou defeitos; Danos ou perdas causados por um ato intencional do Segurado e/ou representante, responsável pelos bens segurados; Danos ou perdas que sejam consequência direta do funcionamento contínuo, desgaste normal, corrosão, ferrugem, umidade ou deterioração gradual consequente das condições atmosféricas, químicas, térmicas ou mecânicas, ou devido a defeitos ou vício próprio, ou defeitos de fabricação; Operações de reparo, ajustamento e serviços de manutenção;

Danos causados por atos ilícitos dolosos ou culpa grave equiparável ao dolo praticados pelo Segurado, pelo beneficiário ou pelo representante, de um ou de outro.

No caso de pessoa jurídica, esta exclusão aplica-se aos sócios controladores, aos seus dirigentes e administradores legais ou respectivos representantes; Furto simples entendendo-se como tal a subtração para si ou para outrem de coisa alheia móvel, sem o emprego de violência e sem que seja deixado qualquer vestígio.

O Segurado poderá consultar a situação cadastral do seu corretor de seguros no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

4. PERDA DE DIREITOS

Sem prejuízo das condições deste seguro e do que em lei esteja previsto, a Kakaul Seguros ficará isenta do pagamento de qualquer indenização, sem restituição de prêmio, se houver, por parte do Segurado ou de seu representante, de seu corretor de seguros ou do estipulante:

• Fraude ou tentativa de fraude comprovada, no ato da contratação ou durante toda a vigência do Certificado, simulando ou provocando um sinistro, ou, ainda, agravando suas consequências.

• A realização de declarações inexatas, falsas ou erradas ou a omissão de circunstâncias que pudessem influir na aceitação da proposta ou no valor do prêmio, sem prejuízo da obrigação do prêmio vencido, conforme Art. 766 do Código Civil Brasileiro.

5. AVISO DE SINISTRO, PAGAMENTO DAS INDENIZAÇÕES E DOCUMENTOS PARA REGULAÇÃO

"A comunicação de Sinistro deverá ser feita pelo segurado através do site da Kakau, chat ou email (anna@kakau.co). que prestará orientações quanto à documentação necessária para a comprovação do evento.

A Seguradora se reserva ao direito de solicitar quaisquer outros documentos necessários, se existir dúvida fundada e justificável.

A Seguradora terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, a partir da entrega de toda documentação exigível, para o pagamento da indenização devida. No caso de solicitação de documentação complementar, previsto no parágrafo anterior, esse prazo será suspenso, voltando a correr a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências."

6. VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO DO RISCO INDIVIDUAL

A vigência do risco individual será mensal, iniciando-se às 24 (vinte e quatro) horas da data de contratação descrita no Certificado de seguro.

7. CANCELAMENTO

O seguro pode ser cancelado a qualquer tempo, por iniciativa de quaisquer das partes contratantes e com a concordância recíproca.

8. CENTRAL DE ATENDIMENTO E SAC

Para Central de Atendimento ao Cliente, entre em contato através do email anna@kakau.co, que funciona de segunda a sexta, das 08h às19h, horário de Brasília, ou entre em contato via chat a qualquer hora e a qualquer dia.

9. FORO

Fica eleito o foro de domicílio do Segurado ou Beneficiário para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente contrato.

A Kakau é uma plataforma de distribuição de seguros, atuando na condição de estipulante de seguros, inscrita no CNPJ nº 27.330.108/0001-07. Todos os seguros digitais da Kakau, são garantidos pela Fulô Seguradora S.A., CNPJ: 43.409.064/0001-53, constituída no âmbito do Sandbox Regulatório da SUSEP, sob processo SUSEP n.15414.609920/2022-17. © Kakau – Todos os direitos reservados.

kakau.co

KAKAU INOVACAO SERVICOS DE TECNOLOGIA LTDA

Av. das Nações Unidas, 14401 - Parque da Cidade - Torre Tarumã - conjunto 212

E-mail: anna@kakau.co

Abril 2023