



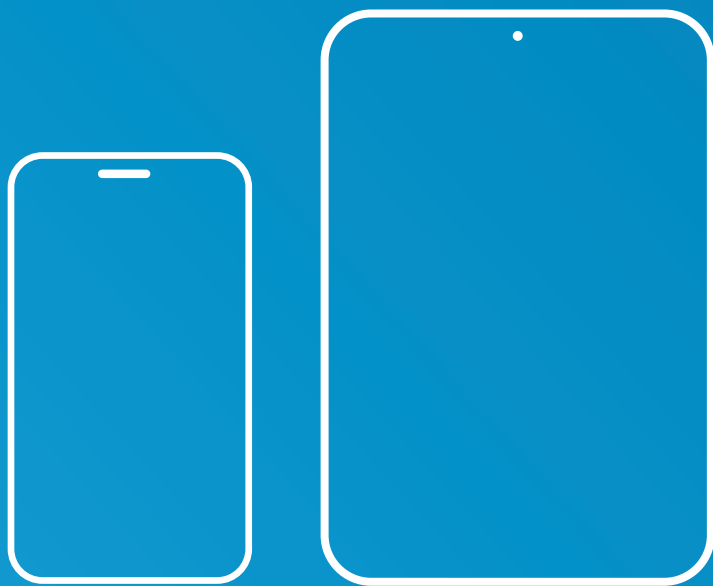
MANUAL DO USUÁRIO

---

*Seguro para Celular e Tablet*

# KAKAU PROTEGE

---



---

plano

***TOTAL - Roubo ou Furto  
Qualificado e Quebra Acidental***





# SEGURO SIMPLES & DIGITAL





## Processo para abertura de sinistro:

Caro Segurado, para abertura de sinistros, usar a Anna, a chat bot da Kakau, ou ir para o botão de sinistros em sua área do assinante.

### 1 Boletim de ocorrência



Faça um boletim do roubo ou furto qualificado informando a ocorrência.  
**Em São Paulo o endereço online é: [delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br](http://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 N°. no próprio aparelho. Ele também pode ser obtido digitando o código `*#06#` no teclado.

### 4 Fale com a Anna

Com os dados do Boletim de Ocorrência e o Número do IMEI do aparelho, entre na plataforma Kakau [kakau.co](http://kakau.co) e abra um chamado com a Anna:

**kakau.co**



Procure pelo ícone da **Anna** para iniciar o processo de abertura de um sinistro ou procure pela opção 'sinistros' em sua área do assinante.



**ANNA**

ou



Confirme seus dados e comunique o seu **sinistro**.



# SEJA BEM-VINDO!

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

E-mail: [anna@kakau.co](mailto:anna@kakau.co)

No **chat** da plataforma Kakau,  
a maneira mais fácil de falar com a gente.

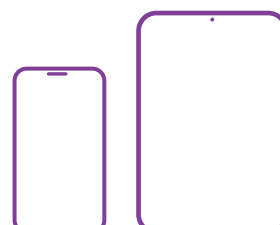
[kakau.co](https://kakau.co)



Seguro para Celular e Tablet

---

# KAKAU PROTEGE



Seu plano

**TOTAL - Roubo ou Furto Qualificado e Quebra Acidental**

---

---

## Coberturas

---

Roubo	✓
Furto Qualificado	✓
Quebra Acidental	✓

---

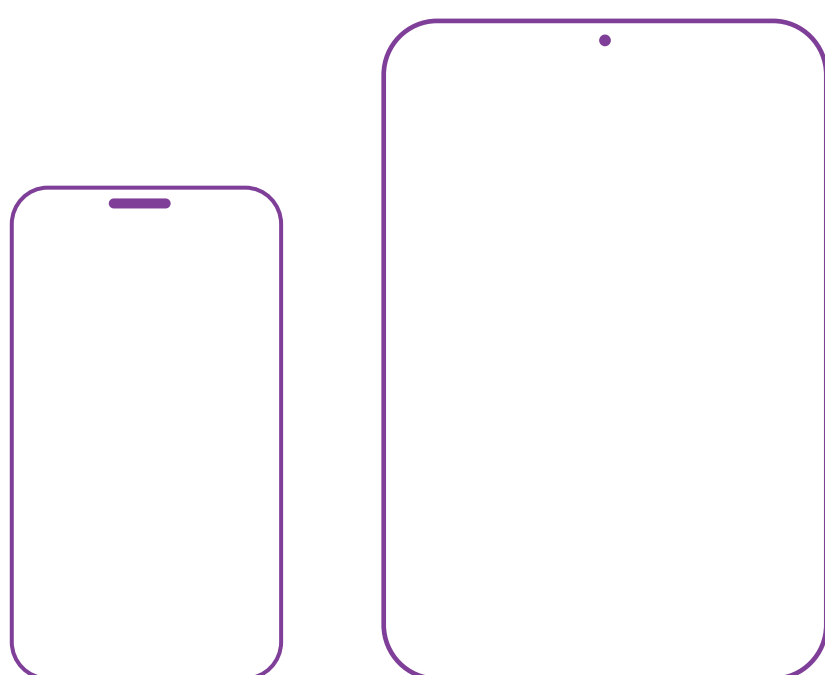
## Benefícios

---

Sem carência	✓
Sem multa	✓
Comodidade	✓
Agilidade	✓
Recompensas progressivas	✓



# Nunca foi tão fácil proteger seu celular e seu tablet.

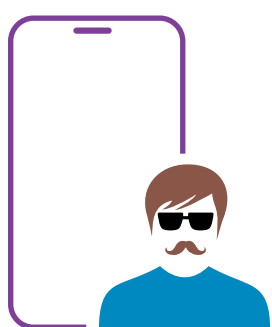


## Mas sabemos que imprevistos acontecem.

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.**



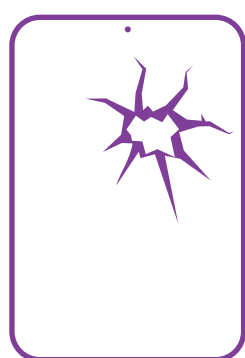
# São dois diferentes tipos de Coberturas, para seu aparelho:



## Roubo ou Furto Qualificado

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 ameaça 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

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% online.



## Sem carência

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



## Sem multa

Sem fidelização e sem multa.



## Recompensas progressivas

**Quem assina Kakau sempre ganha mais!** As recompensas progressivas são benefícios grátis para quem fica mais tempo com a gente nessa jornada: **quanto mais tempo de assinatura você tiver, mais prêmios vai receber.** Fique ligado! Os benefícios serão enviados por SMS.

## O que cobre?

Este seguro cobre Roubo ou Furto Qualificado.

## O que não cobre?

Não está coberto o **furto simples ou perda do aparelho**, ou até mesmo deixar o seu aparelho cair na piscina ou 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 Smartphone Kakau Protege:



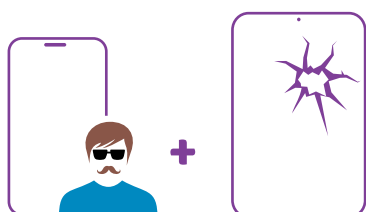
plano

### Roubo e Furto Qualificado



plano

### Quebra Acidental



plano

### Total

Roubo e Furto Qualificado + 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)?

Nos casos de furto de celular, poderá ser feito um B.O. eletrônico no site:  
[www.ssp.sp.gov.br/nbo](http://www.ssp.sp.gov.br/nbo)

## Onde encontro o meu número de IMEI?

Caso não consiga encontrar no próprio aparelho,  
ele também pode ser obtido digitando o código **\*#06#** no teclado.

## Este seguro possui franquias?

**Sim**, possui uma franquia de 25%. 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 online e segura. **Sem essa validação, a contratação da proteção não poderá ser concluída.**

## 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.





# 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](http://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 Kakau 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 às 19h, 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.

**Todos os seguros digitais da Kakau são garantidos pela THINKSEG SEGURADORA S.A., CNPJ: 30.525.981/0001-51, constituída no âmbito do Sandbox Regulatório da SUSEP, sob processo SUSEP n.15414.618938/2020-48.**

kakau.co



**KAKAU INOVACAO SERVICOS DE TECNOLOGIA LTDA**

Rua Juscelino Kubitschek, 1327 - 4º andar - Itaim Bibi

E-mail: [anna@kakau.co](mailto:anna@kakau.co)