

# Termos e Condições

## Proteção de Compra



Os portadores de cartões podem beneficiar-se da garantia e segurança oferecidas pela Proteção de Compra Visa. Se algum produto adquirido com o Cartão Visa for danificado, roubado ou furtado de forma qualificada nos primeiros 30, 60 ou 90 dias após a compra (ver o Valor do Benefício do seu cartão para confirmar a sua cobertura), o portador de Cartão pode ser elegível ao benefício.

**NOTA:** As compras elegíveis realizadas a partir de 1º de fevereiro de 2025 contam com novos planos e coberturas, assim como a elegibilidade ao seguro alterado. Verifique as coberturas e valores do benefício no Resumo do Benefício Visa.

### Para obter cobertura

O Seguro de Proteção de Compra Visa dá cobertura aos produtos pagos integralmente com o Cartão Visa, para uso próprio ou para presente.

### Definições Relevantes

**AVISO DE SINISTRO:** Comunicação da Pessoa Elegível ou seu(s) beneficiário(s) à Seguradora sobre a ocorrência de um evento ou sinistro.

**CAPITAL SEGURADO:** É o valor na data de ocorrência do evento coberto pelo seguro que corresponde à quantia máxima a ser paga ou reembolsada pela seguradora.

**CARTÃO ELEGÍVEL:** É o cartão de crédito ou débito ativo e válido, emitido no Brasil em conformidade com a licença e as regras do arranjo de pagamentos instituído pela Visa, que possuem incluídas como benefício, as coberturas definidas nestes Termos e Condições.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO:** Canal de comunicação e facilidades disponíveis (equipamentos, sistemas e pessoal) que tem como objetivo fazer a interface entre os clientes, a Visa e os serviços de assistência do seguro. O telefone é gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas e com atendimento em português. 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.

**EVENTO COBERTO:** É o acontecimento futuro, possível e incerto, em virtude do qual a Pessoa Elegível pode receber a indenização prevista no seguro.

**FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO:** Documento para a comunicação de um sinistro, que deve ser preenchido e devolvido juntamente com os documentos exigidos através do Portal de Benefícios Visa.

**FURTO QUALIFICADO:** Conforme definição no artigo 155 do Código Penal no parágrafo 4º, trata-se de subtração de coisa móvel alheia, para si ou para outrem, com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa, com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza, com emprego de chave falsa, mediante concurso de duas ou mais pessoas.

**FURTO SIMPLES:** É a subtração para si, ou para outrem, de coisa alheia móvel, sem emprego de violência e sem vestígios que comprovem claramente a sua ocorrência.

**PESSOA ELEGÍVEL:** É a pessoa física Titular ou adicional de um Cartão Elegível emitido no Brasil.

**RISCOS EXCLUÍDOS:** Eventos preestabelecidos nestes Termos e Condições, nas condições gerais e especiais do seguro, que isentam a seguradora de qualquer responsabilidade quanto ao pagamento relativo a estes eventos.

**ROUBO:** Conforme definição no artigo 157 do Código Penal e seus incisos, trata-se de subtração de coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência.

A Visa não é provedora dos seguros. Este seguro e sua correspondente cobertura são oferecidos pela AIG Seguros Brasil S/A, CNPJ/MF n.º 33.040.981/0001-50, aos portadores de Cartões Visa elegíveis onde a Visa tenha contratado essas coberturas. A Seguradora é responsável pela regulação do sinistro de acordo com os termos e condições da cobertura. A Visa não interfere na regulação do sinistro. Este documento contém uma descrição dos benefícios e não são apólices de seguro. O seguro está sujeito aos termos e condições gerais, limitações e exclusões da apólice contratada pela Visa, sendo possíveis alterações ou cancelamento dos termos e condições gerais do seguro.

**SAQUE:** É o depredamento e pilhagem de bens alheios praticados por um grupo de pessoas, ou por um bando organizado ou não.

**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.

**TITULAR:** é o portador, ou seja, pessoa física que possua um cartão Visa ativo e válido, emitido em seu nome no Brasil, como titular ou adicional.

## O que está coberto

- Os produtos pagos integralmente com o Cartão Visa são elegíveis à cobertura por um prazo de 30, 60 ou 90 (trinta, sessenta ou noventa) dias a contar da data de compra (ver o Valor do Benefício do seu cartão para confirmar a sua cobertura) especificada na fatura do cartão de crédito. A cobertura é limitada ao custo do artigo (com exclusão dos custos de entrega e transporte) até a cobertura limite, conforme tabela no final deste documento, por período de 12 (doze) meses; no caso de perda, a SEGURADORA será responsável pelo menor dos seguintes valores: a) o montante da Compra Segurada debitada do cartão da PESSOA ELEGÍVEL; ou custo efetivo de reparo da Compra Segurada ou substituição da Compra Segurada por item da mesma espécie e qualidade.

**Em nenhuma hipótese a SEGURADORA pagará mais do que o montante da Compra Segurada cobrada da PESSOA ELEGÍVEL.**

- Presentes pagos com o cartão também estão cobertos, devendo ser observadas as condições aqui descritas;
- A cobertura de produtos danificados ou roubados que façam parte de um par ou conjunto estará limitada ao custo da parte ou partes específicas. Entretanto, se os artigos não puderem ser utilizados, substituídos ou reparados individualmente, será coberto o valor do par ou conjunto.

A cobertura é secundária. Se a Pessoa Elegível ou a pessoa apresentada tiver outro seguro que dê cobertura às compras elegíveis (como seguro residencial ou seguro de veículos) o Seguro de Proteção de Compra Visa pagará o valor não coberto pelo seguro principal, até o valor pago pelo produto com seu cartão, sujeito aos limites abaixo definidos.

A PESSOA ELEGÍVEL deverá comunicar o fato imediatamente à Polícia. O boletim de ocorrência deve se feito nas primeiras 24 horas posteriores ao incidente.

A PESSOA ELEGÍVEL deverá providenciar a relação de todos os bens sinistrados, discriminando quantidades, tipo, marca, modelo e valor estimado de reposição dos prejuízos.

Caso alguma providência nesse sentido seja indispensável, a Pessoa Elegível deverá comunicar imediatamente à SEGURADORA.

## O que não está coberto

### Exclusões gerais:

#### Bens e objetos não cobertos:

- Defeitos de fabricação;
- Desgaste pelo uso, deterioração gradativa, erosão, corrosão, oxidação, incrustação, maresia negligência e/ou ao abuso;
- Danos que estejam cobertos pela garantia do fornecedor;
- Danos ocasionados por utilização em desconformidade com as condições técnicas informadas no manual do bem segurado;
- Danos ocasionados ao bem segurado em decorrência de incêndios, explosões e danos elétricos;
- Danos ocasionados ao bem segurado em decorrência de causas naturais, incluindo, mas não se limitando a chuvas, queda de raios, desmoronamentos ou vendavais.

#### Não estarão elegíveis a esta cobertura:

- Perdas causadas por pragas, insetos, cupins, mofo, fungos, bactérias ou ferrugem;
- Perdas causadas por falha mecânica, elétrica, de software ou de dados, incluindo, mas não se limitando a interrupções no abastecimento de energia elétrica, sobretensão, blecaute total ou parcial ou falhas em sistemas de satélites e telecomunicações;
- Itens danificados devido ao desgaste normal;
- Itens que a Pessoa Elegível danificou através de alteração (incluindo corte, serra e modelação);
- Itens deixados sem supervisão em locais nos quais o público geral tem acesso.

#### Bens e Objetos:

- Bens não comprovados através de nota fiscal, declaração de compra em nome da Pessoa Elegível e por meio de fatura do Cartão Segurado com a descrição do bem sinistrado e valor em nome da PESSOA ELEGÍVEL;
- Qualquer veículo motorizado, incluindo automóveis, embarcações, barcos a motor, aviões, motocicletas e similares, bem como quaisquer equipamentos e/ou peças e/ou componentes e/ou acessórios necessários para sua operação e/ou manutenção;
- Aparelhos domésticos e/ou comerciais permanentes, incluindo, mas não se limitando a tapetes, assoalhos e/ou ladrilhos, condicionadores de ar, refrigeradores ou aquecedores;
- Cheque (s) de viagem; dinheiro ou equivalentes; quaisquer papéis que representam valor; títulos; bilhetes de qualquer tipo; ingressos de qualquer tipo; instrumentos negociáveis; barras de ouro ou prata; moedas e/ou selos raros ou preciosos;
- Plantas ou qualquer tipo de plantação e vegetação, animais de qualquer espécie, materiais de consumo e quaisquer tipo de perecíveis;
- Terras, estruturas permanentes e instalações fixas (incluindo, mas não se limitando a edifícios, casas, residências, construções);

- g. Obras de arte, coleções em geral, selos, raridades, antiguidades, joias, peles, canetas, lapiseiras, isqueiros, relógios, armas de fogo de qualquer natureza, livros considerados como raros e artigos fabricados e/ou contendo pedras e/ ou metais preciosos e semipreciosos;
- h. Bens da Pessoa Elegível em poder de terceiros, assim como bens sublocados, arrendados, locados ou emprestados, sendo da responsabilidade dos Objetos utilizados para revenda e/ou locação e/ ou uso comercial em geral;
- i. Objetos usados, reciclados, reconstruídos, refabricados, remanufaturados, reparados, tendo a Pessoa Elegível ciência prévia ou não de tal condição;
- j. Itens comprados para revenda e/ou para uso profissional e/ou para uso comercial;
- k. Cartões comercializados conjuntamente com varejistas tradicionais ou on-line, distribuidores, atacadistas, fabricantes de produtos, grupos/clubes de compra ou clubes de associação;
- l. Os artigos perdidos, roubados, danificados ou não entregues quando sob responsabilidade de terceiros ou de um portador comum incluindo, mas não se limitando a, serviço aéreo, postal ou outros serviços de entrega;
- m. Artigos danificados através de alteração ou de sua tentativa (inclusive cortando, serrando ou moldando), tendo a Pessoa Elegível ciência prévia ou não de tal condição;
- n. Compras múltiplas de equipamento ou periféricos de transmissão de dados ou de equipamento de fotocópias comprados com Cartão Corporate;
- o. Plantas arquitetônicas, projetos técnicos, manuscritos, modelos, debuxos e moldes, livros de contabilidade, certidões, registros e documentos de qualquer espécie;
- p. Bebidas, tabaco, combustível, comestíveis, perfumes, cosméticos, remédios e semelhantes;
- q. Artigos customizados e/ou personalizados, itens exclusivos e únicos;
- r. Bens de terceiros;
- s. Artigos armazenados em local em construção e/ou montagem, reconstrução, demolição, alteração estrutural ou reforma;
- t. Bens adquiridos ilegalmente, ou com o uso de cartões clonados ou dublês ou cartões que não foram distribuídos pela Administradora do Cartão Segurado ou, ainda, cartões roubados, perdidos ou extraviados;
- u. Itens fixos em residências, incluindo, mas não se limitando a: janelas, portas, maçanetas, pias, vasos sanitários, armários embutidos, registros, canos e fios;
- v. Equipamentos e/ou produtos médicos, farmacêuticos, fisioterapêuticos, ortodônticos, óticos ou relacionados à área de saúde em geral;
- w. Objetos oriundos de jogos da sorte e similares;
- x. Extintores de incêndio, espelhos e vidros em geral, lâmpadas, geradores de energia, painéis solares, letreiros elétricos, lentes, óculos, telescópios, microscópio, carregadores.

**Além dos riscos excluídos, constantes acima, o seguro não cobre ainda, em caso de roubo ou furto qualificado:**

- a. Furto simples, estelionato, extravio, perda ou simples desaparecimento dos bens;
- b. Objetos deixados e/ou instalados ao ar livre, local aberto ou semiaberto;
- c. Furto mediante abuso de confiança, mediante fraude, escalada, destreza, utilização de chave falsa ou mediante o concurso de pessoas;
- d. Itens deixados sem supervisão em locais nos quais o público geral tem acesso.

Para este benefício não há necessidade de emissão de Bilhete de Seguro. Você estará segurado, desde que cumpra com os requisitos de elegibilidade.

**Perda dos Benefícios**

A Pessoa Elegível perderá o direito a qualquer indenização decorrente do seguro quando:

- agravar intencionalmente o risco.
- não comunicar à sociedade seguradora, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, se ficar comprovado que silenciou de má fé.
- não comunicar o sinistro à sociedade seguradora, tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências.

**Valor Do Benefício**

(compras elegíveis realizadas a partir de 1º de fevereiro de 2025)

Cartão Elegível	Valor do benefício
<b>Visa Gold</b>	Até um total de R\$ 660,00 por evento e R\$ 1.320,00 por conta de cartão (30 dias após a compra), por período de 12 (doze) meses
<b>Visa Signature</b>	Até um total de R\$ 9.900,00 por evento e R\$ 49.500,00 por conta de cartão (60 dias após a compra), por período de 12 (doze) meses
<b>Visa Infinite</b>	Até um total de R\$ 16.500,00 por evento e R\$ 66.000,00 por conta de cartão (90 dias após a compra), por período de 12 (doze) meses

**OS CARTÕES VISA DISPÕEM DE DIFERENTES BENEFÍCIOS DE ACORDO COM A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO EMISSORA DO CARTÃO VISA. ASSIM, É ESSENCIAL QUE VOCÊ, CONTATE O SEU EMISSOR PARA CONFIRMAR SE O SEGURO OU A COBERTURA SECURITÁRIA PREVISTA NESTE GUIA ESTÁ DISPONÍVEL PARA O SEU CARTÃO VISA.**

## Onde tem cobertura

O Seguro de Proteção de Compra abrange os eventos cobertos ocorridos em vários lugares do mundo, **exceto** aos seguintes países: **Cuba, Síria, Irã, Coreia do Norte e Região da Criméia.**

## Como é comunicado um sinistro?

A Pessoa Elegível deve comunicar a ocorrência do sinistro de imediato, mesmo que ainda não esteja de posse da documentação para o preenchimento do FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO no Portal de Benefícios, conforme orientação abaixo descrita.

Cada Pessoa Elegível deve abrir uma reclamação separada para cada produto elegível.

## Portal de Benefícios

Abrir a solicitação através do Portal de Benefícios Visa: [www.visa.com.br/portaldebeneficios](http://www.visa.com.br/portaldebeneficios), preencher os dados do formulário de solicitação e incluir toda a documentação necessária. Cumpre mencionar que o sinistro somente será analisado pela nossa equipe após carregar/upload de todos os documentos requeridos.

1. No Portal de Benefícios, por favor, clique em **“Entrar”** no canto superior direito.
2. Após preencher seu e-mail e senha, clique em **“Sinistros”**.
3. Clique em **“Gerar um Sinistro”**.
4. Selecione o cartão utilizado na compra do produto elegível.
5. Escolha um produto no menu apresentado.
6. Leia e aceite todos os termos e condições.
7. Preencha todas as informações requeridas e clique em **“Salvar”**.
8. Após Salvar o número do sinistro será gerado.
9. Esse passo cria o número do sinistro.
10. Anexe todos os documentos requeridos.
11. Clique em **“Enviar”**.

**Caso tenha dúvidas ou perguntas em relação a qualquer uma das etapas do processo, por favor, contate-nos via Chat ou Central de Atendimento.**

Se a sua reclamação atender aos termos e condições e for aprovada, você será solicitado a fornecer algumas informações adicionais para processar o seu pagamento / reembolso. Você pode fornecer algumas informações durante o processo de abertura de comunicado de sinistro no portal de benefícios do cartão.

## Documentação de Sinistros

A PESSOA ELEGÍVEL deverá preencher o formulário de solicitação e enviá-lo à juntamente com a seguinte documentação (a lista abaixo contempla todas as situações, a CENTRAL DE

ATENDIMENTO o ajudará a identificar os documentos necessários a sua solicitação):

1. Cópia da fatura do cartão mostrando a compra em seu cartão Visa.
2. Cópia detalhada da fatura de compra.
3. Em caso de:
  - a. **Roubo:** um boletim de ocorrência policial ou da Autoridade oficial local correspondente onde ocorreu o incidente, que deve ser apresentado dentro de 48 após o incidente.
  - b. **Danos acidentais:** cópia da nota fiscal do reparo ou a estimativa de preço do reparo.
4. Formulário Autorização de Crédito em Conta Corrente.
5. Comprovante de Residência.
6. Cópia da Identidade.
7. Qualquer outra informação que possa ser requerida.

## Considerações Finais

Esta descrição de cobertura não é uma apólice ou contrato de seguro e pretende ser um guia geral informativo da cobertura disponibilizada pela Visa International em toda a região da América Latina e Caribe e foi atualizada em fevereiro de 2025. Esses benefícios se aplicam somente aos cartões Visa com capacidade de uso internacional. Os portadores de cartão devem consultar seu emissor para verificar se a cobertura se aplica ao seu cartão Visa.

Este documento é um resumo da política que deve ser distribuída integralmente aos portadores de cartão. Se um emissor da Visa usar extratos ou partes deste material para distribuição aos portadores de cartão, ele o fará por sua conta e risco.

É da exclusiva responsabilidade do emissor garantir que o seu programa de cartão, contrato de cliente, benefícios e características do cartão e outras divulgações e práticas do emissor estejam em total conformidade com todas as leis, regulamentos e outros requisitos legais federais, estaduais e locais aplicáveis. Os emissores devem rever o programa de benefícios do cartão com seu departamento jurídico para garantir que o programa de benefícios do cartão e as divulgações e contratos com o cliente relacionados a esses benefícios ou recursos do cartão cumpram todos os requisitos legais aplicáveis. A Visa não faz representações ou garantias quanto às informações contidas neste documento. Este material não constitui aconselhamento jurídico ou opinião.

A cobertura de seguro é subscrita por empresas aprovadas da AIG Insurance Company. As disposições completas relativas a esses planos de seguro estão contidas na Apólice Principal (“Master Policy”) em arquivo com o Administrador do Plano, Affinity Insurance Services, Inc., em nome da Visa International, Região da América Latina e Caribe em Miami, Flórida, EUA. Em caso de qualquer discrepância entre as descrições neste documento e a política assinada pelo titular do cartão localmente, a política em vigor no local governará (na jurisdição onde o cartão Visa foi emitido). Em alguns casos, de acordo com as disposições da apólice admitida localmente emitida na jurisdição onde seu cartão Visa internacional foi emitido, os valores de benefícios em

dólares americanos mostrados serão convertidos em moeda local equivalente e certos detalhes da cobertura podem diferir do que é descrito neste documento. O pagamento dos sinistros será feito na moeda local, quando exigido por lei, com a taxa de câmbio oficial publicada na data em que o sinistro for pago.

A AIG, e / ou qualquer resseguradora correspondente, se aplicável, não será responsável por fornecer qualquer cobertura ou fazer qualquer pagamento se isso vier a violar qualquer lei ou regulamento de sanções, tais como, mas não limitado a, as sanções administradas e executadas pelo Departamento de Controle de Ativos Estrangeiros (OFAC) do Departamento do Tesouro dos EUA, que exporia a AIG, e / ou qualquer resseguradora correspondente, se aplicável, sua controladora, a qualquer penalidade sob qualquer lei ou regulamento de sanções.

**ATENÇÃO:** Por favor, verifique com seu banco para verificar o que se aplica a cobertura para o seu cartão Visa.

A Visa não é provedora dos seguros. Este seguro e sua correspondente cobertura são oferecidos pela AIG Seguros Brasil S/A, CNPJ/MF n.º 33.040.981/0001-50, aos portadores de Cartões Visa elegíveis onde a Visa tenha contratado essas coberturas. A Seguradora é responsável pela regulação do sinistro de acordo com os termos e condições da cobertura. A Visa não interfere na regulação do sinistro. Este documento contém uma descrição dos benefícios e não são apólices de seguro.

Segurado: Visa do Brasil Empreendimentos LTDA. CNPJ: 31.551.765/0001-43.

Os seguros e benefícios ofertados aos portadores do Cartão Visa são fornecidos sem que a Pessoa Elegível tenha que custeá-los.

A AIG coletará somente os dados necessários à execução do objeto deste Contrato, além de envidar esforços para implementar todas as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível adequado de segurança da informação, de tratamento e de armazenamento, nos termos da legislação brasileira. Os dados poderão ser utilizados para: (i) promover, melhorar e/ou desenvolver seus produtos e serviços; realizar auditorias; analisar dados e pesquisas para aprimoramento de produtos e serviços; gerar análises estatísticas e relatórios; (ii) aprimorar a segurança e oferta de seus produtos e serviços; regular sinistros e documentos, bem como identificar e coibir fraudes e poderão ser transferidos para: (i) A empresas do Grupo (inclusive localizadas em outros países) e autoridades governamentais; (ii) A parceiros de negócio, tais como a outras seguradoras; resseguradoras; corretores de seguro e resseguro e outros intermediários e agentes; representantes nomeados; distribuidores; instituições financeiras, empresas de valores mobiliários e outros parceiros comerciais e prestadores de serviços, unicamente para a finalidade de execução do Contrato.. Os dados serão armazenados durante o período necessário para a execução do Contrato e para cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias. Por fim, o segurado poderá exercer seus direitos de confirmação de existência de tratamento; acesso aos dados; correção; anonimização, dentre outros, através do Serviço de Atendimento ao Cliente – Fale com a AIG, incluindo, junto de seu pedido, as seguintes informações: nome completo, tipo e número de documento de identificação; número da apólice; telefone para contato, e e-mail. Para saber mais sobre a Privacidade de Dados consulte a Política de Privacidade de Dados da AIG Seguros no site: [www.aig.com.br](http://www.aig.com.br)

## Conversão dos Valores de Capital Segurado em moeda estrangeira:

Os pagamentos das indenizações ou dos reembolsos, serão realizados na moeda nacional e em parcela única, utilizando-se a taxa de câmbio indicada na fatura do cartão de crédito, apresentada pelo portador do cartão, como comprovante de despesas ou compra, se aplicável. Caso contrário, a taxa de câmbio será aplicada conforme divulgado pelo Banco Central do Brasil, na data em que o Segurado realizou o pagamento ao prestador de serviço ou realizou as suas compras em dinheiro.

## Telefones da central de atendimento Visa:

**BRASIL<sup>1</sup>:** 0800-891-3679

**EUA E CANADÁ<sup>1e2</sup>:** 1-800-396-9665

**OUTROS PAÍSES<sup>1e2</sup>:** 1-303-967-1098

<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.

SAC AIG (2ª a 6ª feira, das 9h às 18h): 0800 726 6130.

SAC AIG - Atendimento a Deficientes Auditivos e de fala (2ª a 6ª feira, das 9h às 18h): 0800 724 0149.

Ouvidoria AIG (2ª a 6ª feira, das 9h às 18h): 0800 724 0219.

Ouvidoria AIG - Atendimento a Deficientes Auditivos e de fala (2ª a 6ª feira, das 9h às 18h): 0800 200 1244

O registro deste plano na SUSEP, não implica por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

Seguro Proteção de Preço: Processo SUSEP 15414.900240/2017-78, garantido pela AIG Seguros Brasil S/A, CNPJ/MF n.º 33.040.981/0001-50

**A cobertura está sujeita a esse documento com termos, condições e exclusões aplicáveis.**