



ASSURANT®



Destinatário: PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

Endereço: R. 4, 370 - Jereissati I, Maracanaú - CE, 61900-350

Referência: 25.02.0564.001.00068-301

ASSURANT SEGURADORA S.A., sociedade seguradora, devidamente inscrita no CNPJ nº 03.823.704/0001-52, com endereço na Alameda Rio Negro, nº 585, bloco C, 5º andar, Alphaville Industrial, Barueri, São Paulo, CEP: 06454-000, vem à presença de vossa senhoria apresentar resposta a reclamação formulada pelo consumidor MARIA IVANUSA DA SILVA HONOFRE

PROCON FONE

Faz-se necessário esclarecer que a seguradora disponibiliza um canal exclusivo para atendimento aos técnicos do PROCON, por meio do número 0800 606 6351, a fim de analisar o pleito dos consumidores antes mesmo da instauração do procedimento administrativo, otimizando o tempo das respostas.

1. ESCLARECIMENTOS

A Assurant Seguradora informa que, ao ser comunicada sobre o sinistro referente ao televisor modelo AWSTV-32-BL-02-A ANDROID, encaminhou o produto para análise por assistência técnica autorizada. O laudo técnico apontou que o dano na tela decorreu de pressão mecânica indevida, caracterizando mau uso. Nessa hipótese, a cobertura é excluída, conforme previsto nas condições gerais do seguro, que seguem os mesmos critérios da garantia do fabricante. A negativa, portanto, está amparada contratualmente.

Cabe destacar que a garantia estendida tem por objetivo complementar a garantia original do fabricante, e não cobre danos acidentais ou provocados por uso incorreto. Tal exclusão está prevista de forma clara nas cláusulas contratuais previamente aceitas pelo consumidor.

A seguradora agiu com base técnica e dentro dos limites legais e contratuais da cobertura.



ASSURANT



2. DOS PEDIDOS

- i) O acolhimento das razões da reclamada, com base nos fatos narrados acima;
- ii) Requer o ARQUIVAMENTO desta reclamação;
- iii) Que as notificações sejam enviadas exclusivamente ao endereço da seguradora mencionado na qualificação desta resposta.

Atenciosamente,

Emerson Del Re
Diretor de Ouvidoria

Barueri, 1 de abril de 2025



LAUDO TÉCNICO

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Assistência: REGIONAL ELETRONICA LTDA

CNPJ: 48.496.280/0001-05

CONSUMIDOR

Consumidor: MARIA IVANUSA DA SILVA ONOFRE

CPF: 61529010306

PRODUTO

Produto: TV 32" LED AWSTV-32-BL-02-A ANDROID AIWA **N° de Série:** 00024607-

Marca: AIWA

Sinistro: 45025771

RELATÓRIO TÉCNICO

Diagnóstico após análise técnica:

Informamos que o produto foi submetido à análise técnica na data 31/01/2025. Foi constatado que o produto apresenta sinais de impacto decorrente de pressão mecânica indevida. A tela está quebrada, sendo um dano provocado por algum objeto/fator. Dano físico causado.

Defeito também não coberto pelo fabricante.

Possíveis Causas:

O dano apontado é ocasionado quando o produto é exposto à ações externas inadequadas tais como: queda, torção, impactos ou choque físico, assim os danos apontados podem causar eventual falha funcional do produto, acarretando o sintoma relatado pelo cliente.

Sintoma relatado pelo Cliente:

ESTA COM LISTRAS NA TELA

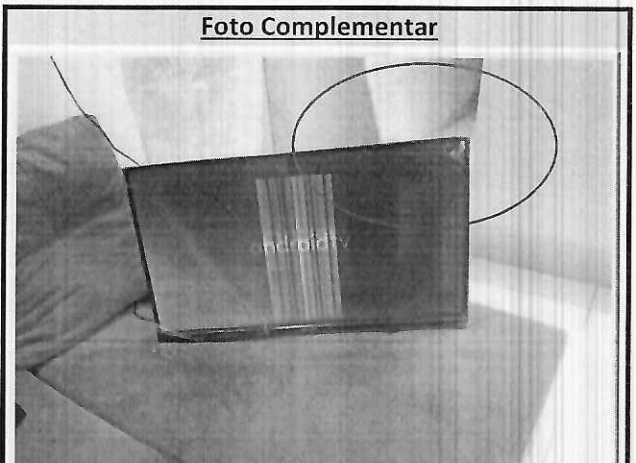


Foto Complementar



Assinatura Técnico Responsável

Registro:

Fortaleza, 03 dezembro 2024

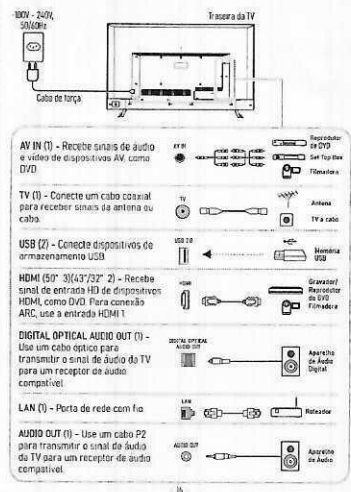
Local e Data

8. Conexões de Cabos/Terminais

ADVERTÊNCIA

- Use apenas fonte de alimentação de 100 a 240 VAC, 50/60 Hz.
- Todos os cabos devem ser conectados ou desconectados somente depois que a fonte de alimentação for desligada.
- Mantenha o plugue e a tomada livres de poeira e pedaços de metal.
- Não use tomadas danificadas ou magueyadas e verifique se o plugue e a tomada estão conectados corretamente.
- Não danifique o cabo de alimentação.
 - Não faça readequações no cabo de alimentação.
 - Não coloque objetos pesados sobre o cabo de alimentação.
 - Mantenha o cabo de alimentação longe de fontes de calor.
 - Não puxe o cabo de alimentação para desconectá-lo.
- Não conecte muitos aparelhos a um filtro de linha. Isso pode causar incêndio devido ao alto consumo de energia.
- Não toque no plugue com as mãos molhadas para evitar choques elétricos.
- Não ligue o aparelho de TV durante tempestades com trovões. Nessas situações, desconecte o plugue de alimentação e o conector da antena para evitar danos por raios.
- Antes de conectar a antena externa à porta de sinal do aparelho, desligue a TV. Para evitar choque elétrico, não instale a antena externa próxima à rede elétrica de alta tensão. A antena de rede com fio conectada a este aparelho de TV deve ser isolada do aterramento de proteção, caso contrário causará incêndio ou outros perigos.

NOTAS
1. A imagem não aparece para referência.
2. A qualidade exata e o número dos terminais podem variar dependendo da região ou do modelo.
3. Equipamentos externos e cabos mostrados aqui fazem parte de um sistema de TV.
ATENÇÃO
Aprender necessariamente os terminais nos conexões pode danificar a TV.



9. Operações básicas

NOTAS

- 1) As indicações de operação do menu neste manual são explicadas de acordo com o modo TV. As operações em outros modos são semelhantes ao modo TV, podendo ser usadas com referência.
- 2) Antes de ligar o aparelho, verifique se a fonte de alimentação está estável.
- 3) O software varia de acordo com o país.
- 4) O produto é otimizado para uso com o sistema de software fornecido pelo fabricante. Consulte o manual de instruções para mais detalhes.

NOTA

Se a operação de software for diferente da operação real, consulte o SAC.

NOTA

Se a operação de software for diferente da operação real, consulte o SAC.

NOTA

Se a operação de software for diferente da operação real, consulte o SAC.

NOTA

Se a operação de software for diferente da operação real, consulte o SAC.

NOTA

Se a operação de software for diferente da operação real, consulte o SAC.

NOTA

Se a operação de software for diferente da operação real, consulte o SAC.

10. Instruções para início rápido

OPERAÇÕES BÁSICAS

- Pressione [] para obter a página inicial.**
1. Pressione [] para selecionar um aplicativo.
 2. Pressione [] para executar o aplicativo.
 3. Pressione [] para retornar a página anterior.
 4. Pressione [] para selecionar um aplicativo.

NOTA: Antes de usar o aparelho, conecte a TV à Internet. Veja as configurações de rede para obter detalhes.

INÍCIO RÁPIDO

Antes de utilizar o aparelho, por favor, familiarize-se com as operações básicas para melhor experiência.

Configuração de idioma de entrada

1. No modo Smart, selecione o idioma do sistema. Pressione o botão [] para selecionar o idioma. Pressione [] para confirmar a seleção.

No modo Smart, pressione o botão [] para selecionar as preferências do dispositivo. Teclado - Teclado atual. Selecione o modo de entrada pressando [].

No modo Smart, pressione o botão [] para selecionar as preferências do dispositivo. Data e Hora - Data e Hora Automáticas e depois. Usar hora da rede. Você também poderá configurar a hora do sistema manualmente.

APLICAÇÕES SMART

Para acessar o YouTube, Prime Video, apps de aplicativos Google Play e Netflix, pressione respectivamente os botões [] (YouTube), [] (Prime Video), [] (Google Play) e [] (Netflix) no controle remoto. No modo de standby, você pode ligar a TV e usar a Netflix pressionando a tecla [] (NETFLIX) no controle remoto.

Apps

Apps auxilia os usuários a gerenciar os aplicativos e permite instalar/desinstalar aplicativos no disco local.

contato diretamente com os provedores de conteúdo e serviços relevantes caso tenha algum problema e precise solicitar atendimento em relação ao serviço ou conteúdo relevante.

RECOMENDAÇÕES

Android TV™
A Android TV permite a você um jeito mais inteligente e prático para obter mais da sua TV.

Google Assistente

Use sua voz para pesquisar por shows, controlar dispositivos e mais - basta pedir ao Google.

Google Play

O Google Play traz seus apps e games favoritos à sua TV. Assista, jogue e faça o que você quiser e quando quiser.

Chromecast built-in

Transmita facilmente seus filmes favoritos, músicas e mais para a sua TV com o Chromecast built-in.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

Para obter mais informações sobre o Chromecast built-in, consulte o site do Google.

É necessário um roteador sem fio conectado à Internet com conexão de alta velocidade (banda larga).

Rede Sem Fio

1. Pressione [] para selecionar Configurações > Rede e Internet > Wi-Fi e pressione o botão [] para ativar o Wi-Fi. A rede encontrada com o ícone [] indica que a TV pode se conectar sem senha quando a rede está conectada.
2. Selecione a rede a qual deseja se conectar na lista e pressione [].
3. Digite a senha da conexão de rede (caso seja solicitada) e pressione [].

Rede com fio (Ethernet)

1. Pressione [] para selecionar Configurações > Rede e Internet > Ethernet.
2. Defina configurações de proxy e Configurações de IP e pressione [].

Web/Now

Permite que sistemas remotos despertem a TV do modo de suspensão enviando um quadro de formato específico previsto pelo cliente. (Disponível quando a rede está conectada.)

1. Pressione [] para selecionar Configurações > Rede e Internet > WOL/Now e pressione o botão [] para ativar. Pressione o botão [] para ativar/desativar a função.

Configurações Bluetooth

No modo Smart, selecione Configurações > Controle remoto e acessórios e pressione o botão [] para entrar. Selecione o dispositivo que deseja conectar e pressione o botão []. Siga os comandos para conectar.

Para configurar Configurações > Preferências do dispositivo > Salve o Nome do dispositivo para saber o nome da TV.

A TV desliga a interatividade nos canais digitais, permitindo acessar mais informações sobre o conteúdo da programação, como estatísticas de esporte e capítulos de novelas, além de participação de pesquisas etc.

Para usufruir deste serviço, acesse um canal digital (aparecerá um ícone na tela) e pressione [] no controle remoto. Aparecerá as opções de interatividade. Navegue na tela usando os botões [] para confirmar, pressione [] para retornar à programação que estava assistindo, pressione e segure o botão [].

Este arquivo é inválido/Aúdio não suportado aparece, ou o áudio está normal, mas o vídeo está anormal, ou o vídeo está normal, mas o áudio está anormal.

O arquivo de mídia pode estar danificado, verifique se o arquivo pode ser reproduzido no PC.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

Verifique se o código de vídeo é válido e compatível.

11. Resolução de Problemas

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.

Se não houver uma solução para o problema, consulte o site de suporte ao cliente.