

Olá, aqui é a **Sara**, seu Serviço de Atendimento e Relacionamento Assurant! 🖐️

Estou **muito feliz em ter você** aqui no nosso **WhatsApp!** ❤️

11:37

Para iniciarmos, preciso saber, você é nosso(a) **CLIENTE** ou um(a) **VENDEDOR(A)**?

11:37

← Cliente

← Vendedor

Assurant ✓

Para iniciarmos, preciso saber, você é nosso(a) **CLIENTE** ou um(a) **VENDEDOR(A)**?

Cliente

11:37 ✓✓

Pode me informar o **CPF** ou **CNPJ** do(a) **titular do seguro?**

11:37

SOS Se estiver com **dúvida** em como localizar essa informação, basta clicar no botão: **'Estou com dúvida'** e te ajudarei

com isso!

11:37

↩ Estou com dúvida!

07826766346 11:38 ✓✓

Obrigada! 😊 Espere só um momento enquanto localizo o seu cadastro em nossa base. 🕵

11:38

Oi **ELIMY MENDES!** 11:38

Notei que você tem alguns **atendimentos** (sinistros) em **aberto**.

11:38

É sobre **algum desses sinistros** que **você quer conversar?** 11:38

☰ Sinistros

Assurant ✓

É sobre **algum desses sinistros** que **você quer conversar?**

45190519

Top Moveis - Garantia Estendida 11:39 ✓✓

Você está conversando comigo através
desse ➡  **número:**

(85) 992086550

11:39

Posso deixar esse n° como **principal para
contato?**

11:39

↩ Sim

↩ Não

 **Aviso importante:** eu, **Sara**, ou
nosso time da Assurant, entraremos
em contato apenas para te passar
informações sobre seu atendimento

 **Não ligaremos para incomodá-lo(a)**
e/ou **oferecer** produtos e seguros!

Não trabalhamos dessa maneira!

11:39

Assurant 

Posso deixar esse n° como **principal para
contato?**

Sim

11:39 ✓✓

Voce possui **outro n° de telefone** que gostaria de deixar como uma **2ª opção?**

11:39

↩ Sim

↩ Não

Assurant 

Você possui **outro n° de telefone** que gostaria de deixar como uma **2ª opção?**

Sim

11:39 ✓✓



Pode me informar **qual n° de telefone** deixo como **2ª opção?**

Ah, preciso do **DDD + o n°**.

(**exemplo: 119999999999**)

11:39

85994320534

11:39 ✓✓



2° telefone atualizado!

11:39

Pode me informar seu **e-mail?** 

Caso não tenha, clique em não possuo!

11:39

← Não possuo

emilymendes446@gmail.com 11:40 ✓✓



Agora vamos **confirmar** se os **dados** que eu **anotei** estão **corretos**!



Dados para contato

1º tel.: (85) 992086550

2º tel.: (85) 994320534

E-mail: emilymendes446@gmail.com

11:40



Pode conferir se todos os dados estão corretos?

11:40

← Estão corretos! ✓

← Existem erros! ✗

Assurant ✓



Pode conferir se todos os dados estão

Estão corretos! 

11:40 ✓✓

Obrigada por todas as **informações!**

 Vou confirmar se nossos **especialistas** estão disponíveis para dar seguimento ao seu **atendimento nessa conversa!**

 **Aguarde** um momento!

Até breve, **Sara** 

11:40

Você é o nº 1 na fila de atendimento.
O tempo de espera está em média:
00:00:00

11:40

Bom dia, meu nome é Victor Rodrigo e vou atendê-lo em nome da Seguradora Assurant. Estou analisando seu atendimento para te ajudar, aguarde um momento por gentileza! Fique à vontade se quiser comentar algo!

11:43

Senhora Emily, obrigado por ter aguardado e peço desculpas pela minha

O seu número de protocolo é 0443724,
vejo em nosso sistema que o setor
responsável pelo seu atendimento
deseja conversar a respeito do seu
sinistro, a
análise do seu sinistro foi concluída e
vou transferir para o setor responsável
lhe detalhar as informações.

11:45

Estou aguardando 12:06 ✓✓

Olá! A transferência foi realizada com
sucesso! Estou levantando as
informações e logo retorno.

12:30

Boa tarde, meu nome é Geisiane
Dias, e vou atendê-lo (a) em nome da
Seguradora
Assurant.

12:32

Por favor, aguarde um momento
enquanto localizo seus dados em
sistema.

12:34

Sra. Emily, vou lhe passar as informações
referente a cada produto.

BALCAO DUPLO LAZULI 92011-134
AMENDOLA T- Diagnosticamos que o
produto se

BALCAO DUPLA LAZULI 92011-134
AMENDOLA T- Diagnosticamos que o produto se encontra empenado, foi realizado uma tentativa de reparo feita pelo próprio segurado, o que acabou danificando muito as dobradiças do produto e impossibilitando o reparo das portas, produto apresenta partes mascaradas, inchadas pelo contato com água, e descascando. Defeito ocasionado devido ao mau uso, sem reparo.

12:35

CJ MESA CLASSIC 120X80 TP DAKOTA CHOCOLATE V- . Diagnosticamos que o produto apresenta pés de sustentação quebrados, devido ao arrastamento indevido do produto, produto também apresenta empenamento e descascados. Falha de conservação. Sem reparo.

12:35

COZINHA COMPACTA LAZULI 90531-184 AMENDO- Diagnosticamos que o produto está empenado pelo excesso de peso, apresenta defeitos estéticos e está com uma tira

empenado pelo excesso de peso,
apresenta defeitos estéticos e está com
uma tira
de borracha solta, causado pelo mau uso
do produto. Falha de conservação, não
coberto.

12:36

Vou enviar os laudos de cada produto
para que possa verificar as informações.

12:36

LAUDO TÉCNICO

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Assistência: PLANALTEC BRASIL ASSISTENCIA TECNICA CNPJ: 17.478.895/0001-77

CONSUMIDOR



Sem título

430 kB • PDF

12:36

LAUDO TÉCNICO

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Assistência: PLANALTEC BRASIL ASSISTENCIA TECNICA CNPJ: 17.478.895/0001-77

CONSUMIDOR



Sem título

283 kB • PDF

12:37

Te auxílio em algo mais ou ficou alguma dúvida?

12:38

Sim 12:38 ✓✓

não haverá troca em nenhum produto

12:38 ✓✓

? 12:38 ✓✓

porque a mesa nunca viu água 12:38 ✓✓

como que inchou 12:39 ✓✓

? 12:39 ✓✓

nunca mudamos de canto 12:39 ✓✓

Não, pois seu seguro não cobre os danos identificados nos produtos.

12:39

O seu seguro não cobre este tipo de dano, peço que verifique o contrato do seguro que é entregue pela loja no momento da compra. Caso não tenha recebido

solicite diretamente a loja.

12:39

Te auxílio em algo mais ? 12:39

Compreendo, porém peço que verifique o contrato do seu seguro.

12:40

Te auxílio em algo mais ?

12:41

Vou entrar em contato agora 12:42 ✓✓

agora* 12:42 ✓✓

Te auxílio em algo mais ?

12:43

Não 12:49 ✓✓

Olá, aqui é a **Sara**, seu Serviço de Atendimento e Relacionamento Assurant! 🖐️

Estou **muito feliz em ter você** aqui no nosso **WhatsApp!** ❤️

12:49

Para iniciarmos, preciso saber, você é nosso(a) **CLIENTE** ou um(a) **VENDEDOR(A)**?

12:49

← Cliente

← Vendedor

← Vendedor

Encerro o contato por falta de interação.
Qualquer dúvida estamos à disposição.

Estamos à disposição para auxiliá-lo através dos nossos canais de atendimento.

A Assurant agradece o seu contato, tenha uma excelente tarde.

12:51

Nós, da **seguradora Assurant**, agradecemos seu contato!

Por favor, **preencha nossa pesquisa** para que possamos aprender com você. É rápido, leva menos de 1 minuto.

https://assurant.plusoftomni.com.br/api/surveyext/template/render?hash=jN91e20_QF_WMCCVPi_ZvYZCS5JLfyE8FeOb2U89fWQrGkw-Bc9GHDcHRnoEYYP0ImXmOx5kLUaVNToiY6Y5sOXQvr7C-e_u

Conte conosco!

CONSUMIDOR

Consumidor: EMYLE MENDES FERREIRA

CPF: 7826766346

PRODUTO

Produto: BALCAO DUPLO LAZULI 92011-134 AMENDOLA

Marca: DEMOBILE

Sinistro: 45190524

RELATÓRIO TÉCNICO**Sintoma relatado pelo Cliente:**

Está descascando

Diagnóstico após análise técnica:

Vistoria realizada dia 02/08. Diagnosticamos que o produto se encontra empenado, foi realizado uma tentativa de reparo feita pelo próprio segurado, o que acabou danificando muito as dobradiças do produto e impossibilitando o reparo das portas, produto apresenta partes mascaradas, inchadas pelo contato com água, e descascando. Defeito ocasionado devido ao mal uso, sem reparo.

Possíveis Causas:

Danos causados pela conservação incorreta do produto. Não são danos naturais, por esse motivo não possui cobertura

EVIDÊNCIAS DO PRODUTO**Foto frontal completa do produto****Foto panoramica do dano**

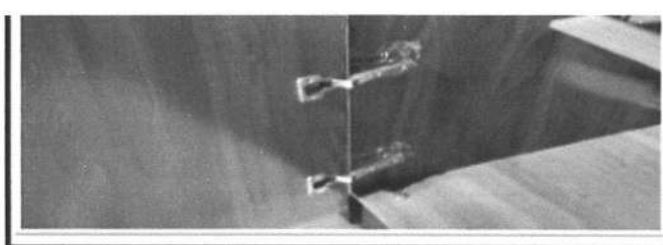


Foto aproximada do dano



Foto complementar



Foto complementar



17.478.895/0001-77
INSC. EST. 002 086 748-0066
Dirceu Gonçalves de Souza Junior
07668695613
Pedro de Souza
Rua Professor Celso Junior 79
B. Planalto - CEP 31720-160
BELO HORIZONTE - MG

Assinatura Técnico Responsável

2 de 3

Belo Horizonte, 05/08/2025
Local e Data

CONSUMIDOR

Consumidor: EMYLE MENDES FERREIRA

CPF: 7826766346

PRODUTO

Produto: COZINHA COMPACTA LAZULI 90531-184 AMEN

Marca: DEMOBILE

Sinistro: 45190519

RELATÓRIO TÉCNICO**Sintoma relatado pelo Cliente:**

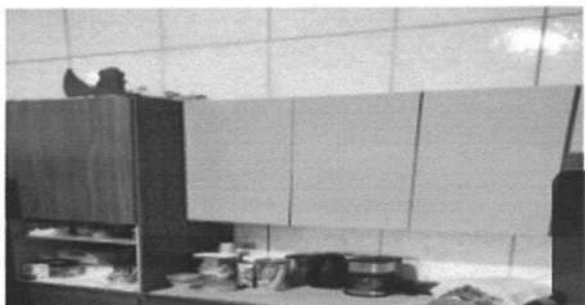
Portas caíram e estão descascando

Diagnóstico após análise técnica:

Vistoria realizada dia 04/08. Diagnosticamos que o produto está empenado pelo excesso de peso, apresenta defeitos estéticos e está com uma tira de borracha solta, causado pelo mau uso do produto. Falha de conservação, não coberto.

Possíveis Causas:

Danos causados pela conservação incorreta do produto. Não são danos naturais, por esse motivo não possui cobertura

EVIDÊNCIAS DO PRODUTO**Foto frontal completa do produto****Foto panoramica do dano**

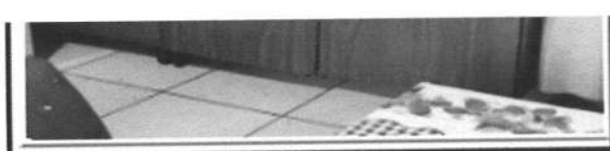


Foto aproximada do dano

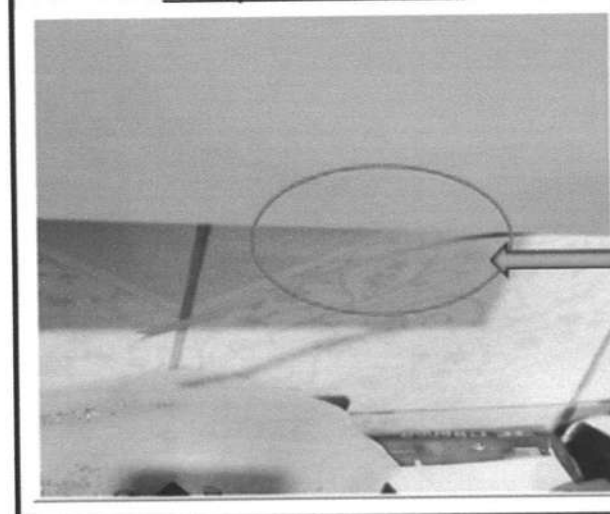
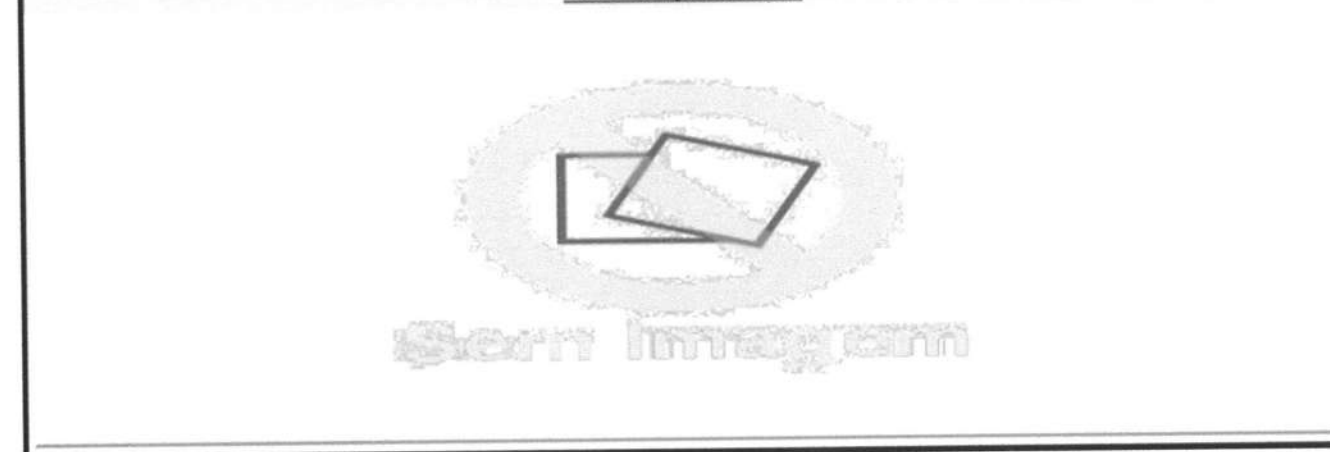


Foto complementar



Foto complementar



17.478.895/0001-77

INSC. EST. 002 085 748-0066

Dirceu Gomes de Souza Junior

07868695613

Rua Professor Celso Junior 79

8. P. 11111111 - CEP 31720-160

BELO HORIZONTE - MG

Pedro de Souza
Gestor de Operações

Assinatura Técnico Responsável
Registro:

2 de 3

Belo Horizonte, 05/08/2025

Local e Data

CONSUMIDOR**Consumidor:** EMYLE MENDES FERREIRA**CPF:** 7826766346**PRODUTO****Produto:** CJ MESA CLASSIC 120X80 TP DAKOTA CHOCOLÁ**Marca:** CEL MOVEIS**Sinistro:** 45190507**RELATÓRIO TÉCNICO****Sintoma relatado pelo Cliente:**

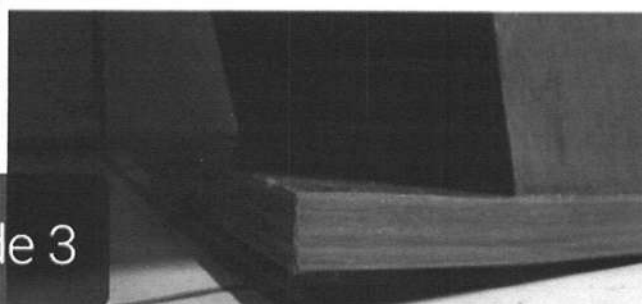
Pernas das cadeiras estão moles e inchadas.

Diagnóstico após análise técnica:

Vistoria realizada dia 04/08. Diagnosticamos que o produto apresenta pés de sustentação quebrados, devido ao arrastamento indevido do produto, produto também apresenta empenamento e descascados. Falha de conservação. Sem reparo.

Possíveis Causas:

Danos causados pela conservação incorreta do produto. Não são danos naturais, por esse motivo não possui cobertura

EVIDÊNCIAS DO PRODUTO**Foto frontal completa do produto****Foto panoramica do dano**

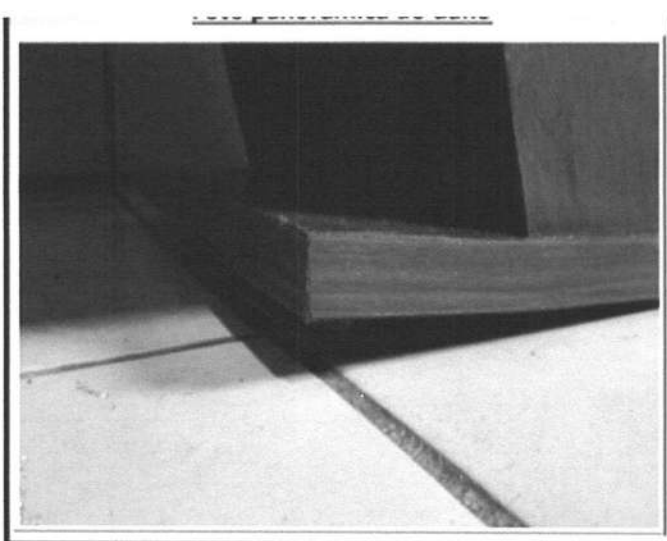
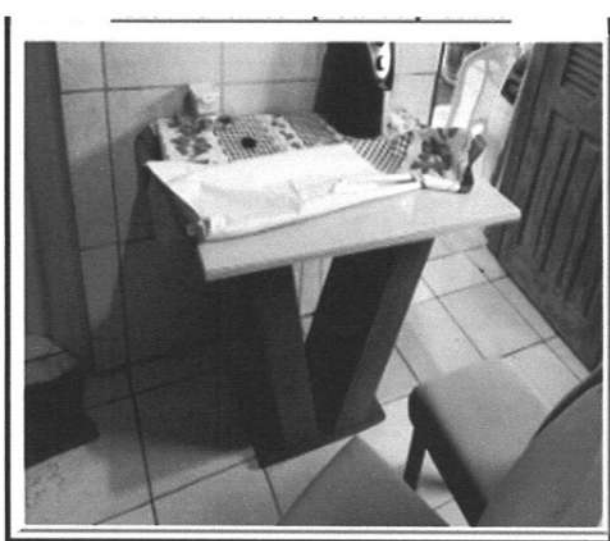


Foto aproximada do dano

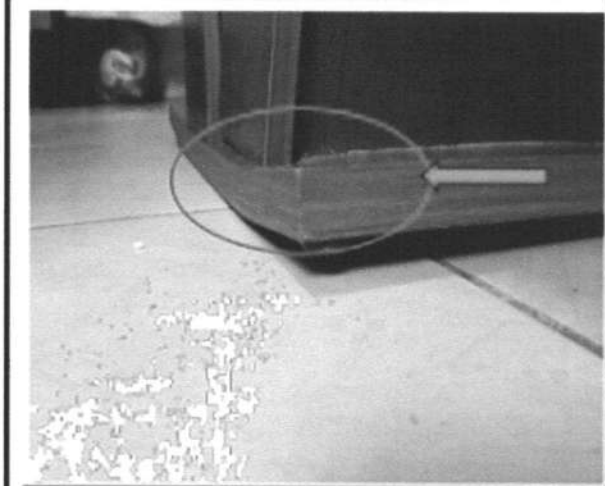


Foto complementar

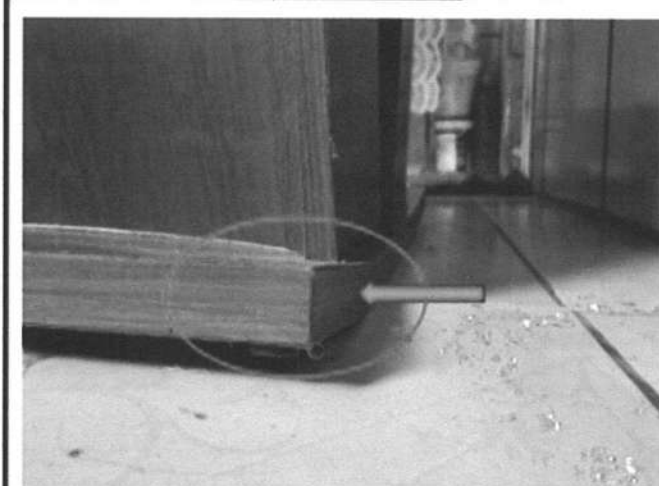
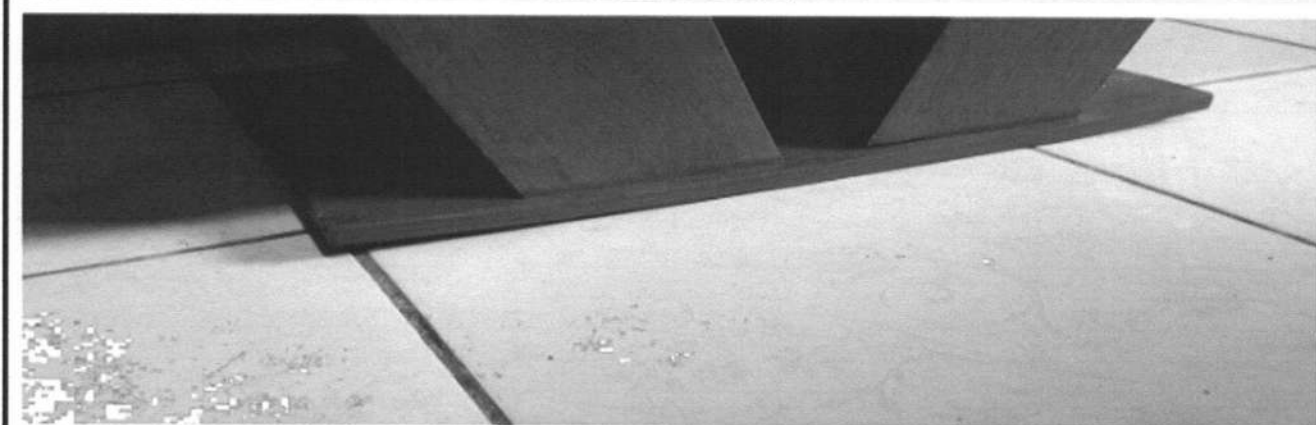


Foto complementar



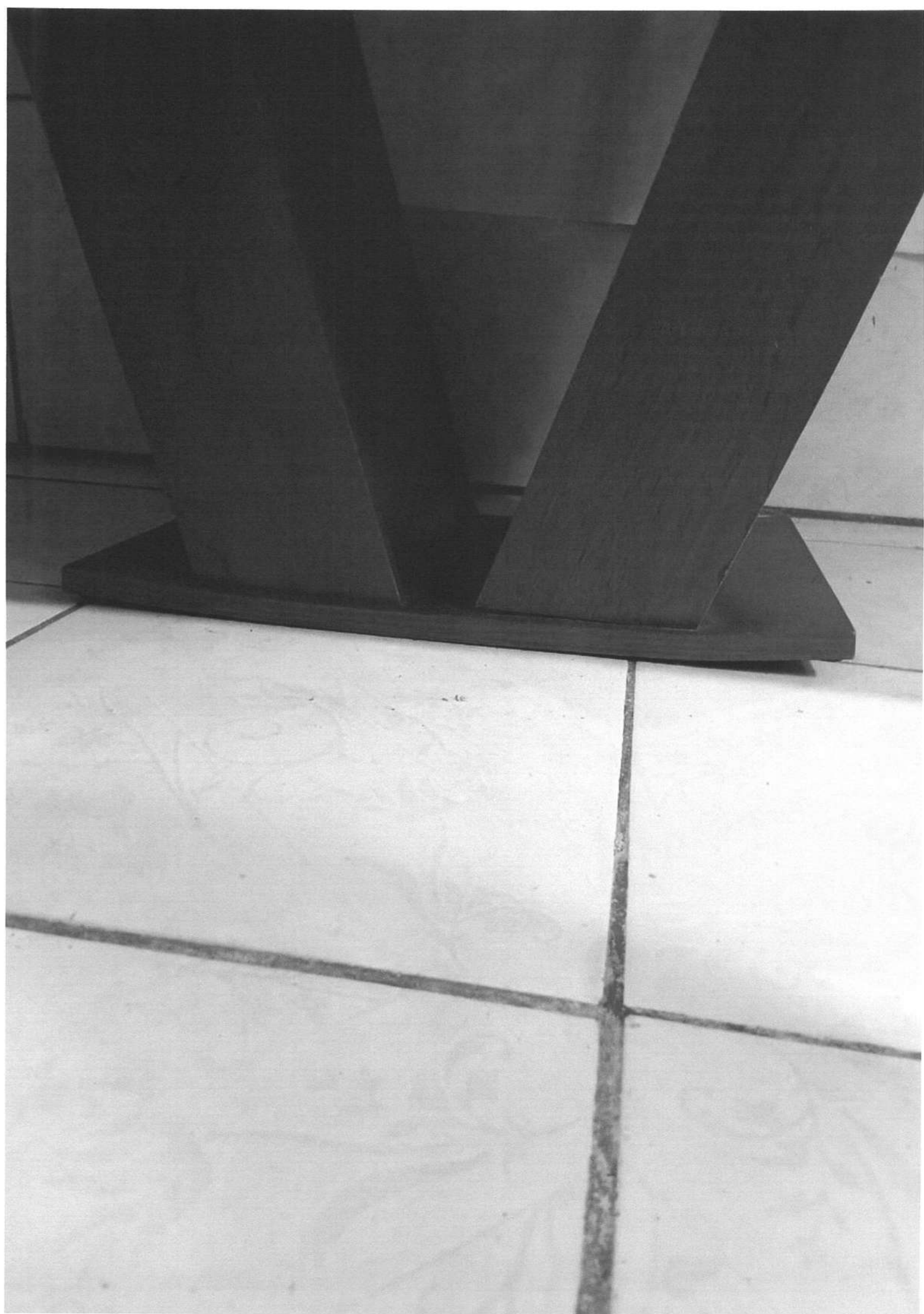














Eu vou recorrer. Porque eu paguei caro e a vista pra antes de 1 ano as coisas esta assim. Minha mae sempre foi cuidadosa em tudo que ela possui, e quem conhece ela sabe. Acho injusto pagar caro nessas coisas e no fim dizer que o seguro não cobre. Pois Se não cobre vou atrás dos direitos

13:29 ✓✓

Ai to aqui me perguntando. Como disseram que foi água ou não uso da mesa se nem com agua a mesa tem contato. E se nem trocamos de lugar direto. Eu ate falei a voce no dia da compra que tinha que ser uma mesa pequena justamente por conta do espaço que era pequeno. E que do jeito que ela fosse instalada ia ficar, justamente por conta do espaço. Ai eles vem dizer isso. Aah pelo amor de Deus

13:35 ✓✓

Eu queria só os reparo das partes que estão em situação ruim. As fitas das gavetas, portas estão todas quase saidas ja. Ai quer dizem que foi agua ou algo do tipo. Porque o laudo deles ta só pela misericórdia,. Falando de peso também , sendo que a gente compra as coisas é pra colocar em cima mesmo, se

13:20 ✓✓
como posso verificar meu seguro ?
Porque pediram pra me entrar em
contato com a loja

13:20 ✓✓

porque eu solicitei o seguro, e
infelizmente eles não obtiveram uma
resposta boa. Que os danos das coisas
o seguro não cobre

13:21 ✓✓

Sendo que todos os defeitos dos
produtos ta totalmente fora do que
falaram. Mesa disseram que foi água
(sendo que a mesa nem tem contato
coma agua e nem trocamos de lugar
por conta do espaço) o armário as
portas começaram a cair foi cedo, a
descascar também. Disseram que foi
mal uso. Como foi mal uso se minha
mãe passou mas de 20 anos com uma
mesa e armário e nunca danificou (veio
danificar de um tempo pra cá) no caso
bem danificar, foi a enferrujar mesmo.
Mas também foram 20 anos e não 1,2 3
anos não. E olha quem conhece minha
mae sabe como ela é cuidadosa nas
coisas dela. O armário e todo no pano
justamente pra não arranhar e nem nada
do tipo o. E mesmo assim começou a
descansar em vários canto navetas



Top Moveis



... que eu tinha que entrar em contato com a loja pra me verificar meu seguro 13:27 ✓✓

Eu vou recorrer. Porque eu paguei caro e a vista pra antes de 1 ano as coisas esta assim. Minha mae sempre foi cuidadosa em tudo que ela possui, e quem conhece ela sabe. Acho injusto pagar caro nessas coisas e no fim dizer que o seguro não cobre. Pois Se não cobre vou atrás dos direitos 13:29 ✓✓

Ai to aqui me perguntando. Como disseram que foi água ou não uso da mesa se nem com agua a mesa tem contato. E se nem trocamos de lugar direto. Eu ate falei a voce no dia da compra que tinha que ser uma mesa pequena justamente por conta do espaço que era pequeno. E que do jeito que ela fosse instalada ia ficar, justamente por conta do espaço. Ai eles vem dizer isso. Aah pelo amor de Deus 13:35 ✓✓

Eu queria só os reparo das partes que estão em situação ruim. As fitas das gavetas, portas estão todas quase saídas ja. Ai quer dizef que foi agua ou algo do tipo. Porque o laudo deles ta só pela misericórdia,. Falando de peso também , sendo que a gente compra as coisas é pra colocar em cima mesmo, se fosse de enfeite ficava na loja. E mesmo assim nem tem tanto peso 13:53 ✓✓



Mensagem

