



CHUBB®

## *Termos & Condições*

## Sobre o NuPay Protegido

**O NuPay Protegido é um seguro gratuito, oferecido pelo Nubank em parceria com a Chubb Seguros, para proteger as compras que você fizer usando o NuPay como meio de pagamento.**

Se algo der errado com a sua compra, o produto não chegar, vier diferente do anunciado, chegar danificado, for roubado, furtado ou sofrer um dano acidental, você pode acionar o seguro e receber o reembolso, dentro das condições descritas aqui.

Este documento explica tudo o que você precisa saber para usar o seguro: o que está coberto, o que não está, como acionar e o que esperar. Recomendamos que leia com atenção e guarde para consultar sempre que precisar.

### 1. Como funciona

O NuPay Protegido é ativado automaticamente para clientes do Nubank que usam o NuPay como forma de pagamento. Você não precisa contratar, pagar nada ou fazer qualquer adesão: o seguro já está disponível ao pagar com NuPay.

#### Quem está protegido

Pessoas físicas, titulares de uma conta Nubank ativa, maiores de 16 anos, que realizaram uma compra usando o NuPay como meio de pagamento.

#### Quando a proteção vale

A cobertura vale para compras pagas via NuPay durante o período em que o seguro estiver ativo. A proteção fica ativa enquanto o Nubank ofertar o benefício aos seus clientes e você utilizar o NuPay.

#### Quanto custa

Nada. O Nubank paga o seguro para você. Não há cobrança, mensalidade ou desconto na sua conta.

### 2. O que está coberto

RESUMO DAS COBERTURAS	
Cobertura	O que protege
Proteção de Compras	Roubo, furto e dano acidental do produto que você comprou com NuPay
Compra Garantida	Produto não entregue, diferente do anunciado ou danificado no transporte

## A. Proteção de Compras

Reembolsa o valor pago, até o limite máximo de indenização, se o produto que você comprou usando o NuPay for:

- **Roubado:** Quando alguém leva o produto à força, com ameaça ou violência contra você.
- **Furtado (qualificado):** Quando alguém leva o produto usando alguma artimanha, como arrombar uma porta, usar chave falsa, agir em grupo, escalar, enganar você ou abusar da sua confiança.
- **Furtado (simples):** Quando alguém leva o produto sem ameaça, violência ou artimanha, por exemplo, em um momento de descuido.
- **Danificado em um acidente:** Quando algo de fora, súbito e imprevisto, danifica o produto, como uma queda, um impacto ou um líquido derramado.

### Condição importante:

- Para roubo ou furto o segurado deve registrar um boletim de ocorrência e para dano acidental avisar a seguradora em até 24h após o evento.
- O produto precisa ter sido comprado durante o período em que a proteção estava ativa.

## B. Compra Garantida

Reembolsará, até o limite máximo de indenização, o valor pago se a sua compra com NuPay deu errado nas seguintes situações:

- **Produtos não entregues:** O produto não chegou no prazo combinado, você tentou resolver com o vendedor e ele não devolveu o dinheiro nem entregou o produto. Você pode acionar o seguro depois de esperar pelo menos 10 dias corridos após a data prevista de entrega.
- **Produtos diferentes do anunciado:** O produto chegou, mas é claramente diferente do que foi anunciado (outra marca, outro modelo, características muito diferentes, quantidade errada). Você tentou resolver com o vendedor em até 10 dias corridos e ele não devolveu o dinheiro nem trocou o produto.
- **Produtos danificados no transporte:** O produto chegou quebrado, amassado ou avariado por causa do transporte. Você pediu troca ou reembolso ao vendedor em até 10 dias corridos da entrega e não conseguiu solução.

## 3. Limite e quantidade de acionamentos

- O valor máximo que você pode receber em indenizações ao longo de 12 (doze) meses é de até R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais).

- Você pode acionar o seguro até 4 (quatro) vezes, contado a partir da sua primeira compra realizada com NuPay após o início da oferta do benefício, limitado ao valor estipulado acima, a cada 12 meses de cobertura.
- Quando o limite financeiro acabar ou as 4 (quatro) indenizações forem usadas, o que vier primeiro. O reembolso é feito direto em uma conta, de sua titularidade, da sua preferência.

#### 4. O que NÃO está coberto

Algumas situações ficam de fora da cobertura. É importante conhecer cada uma para evitar surpresas:

##### 4.1 Envolvimento do próprio cliente, familiares ou conhecidos

- Eventos causados ou facilitados por você, por familiares próximos (até o quarto grau), cônjuge, companheiro(a) ou pessoas de confiança.
- Compras feitas com má-fé ou em situações em que você sabia que o produto era irregular, usado, recondicionado ou em desconformidade.
- Transferências ou compras feitas para contas de familiares ou conhecidos com o objetivo de burlar regras.

##### 4.2 Mau uso, desgaste e danos elétricos

- Uso errado, forçado ou fora das recomendações do fabricante.
- Desgaste natural, envelhecimento, ferrugem, corrosão ou deterioração pelo tempo.
- Defeitos de fabricação ou problemas cobertos pela garantia do fabricante (procure o fabricante ou loja nesses casos).
- Danos durante instalação, montagem, manutenção ou limpeza inadequada.
- Danos elétricos de qualquer tipo: curto-circuito, variação de tensão, descarga, eletricidade estática, mesmo se decorrentes de evento externo.
- Uso de acessórios não recomendados pelo fabricante.

##### 4.3 Compras fora das regras

- Compras pagas por outros meios que não sejam o NuPay (Pix, transferência, Open Finance, cartão em loja física, etc.).
- Compras em sites ou plataformas ilegítimas, não conveniadas ao NuPay.
- Atraso na entrega quando o vendedor mantém o compromisso de entregar depois.
- Falência ou insolvência da loja, marketplace ou vendedor.

##### 4.4 Tipos de produto que ficam de fora

- Perfumes, cosméticos.

- Serviços em geral: assinaturas, cursos, hospedagens, transporte, delivery, streaming, intermediações.
- Produtos digitais, softwares, licenças, créditos virtuais, criptoativos e arquivos digitais.
- Produtos para uso comercial, industrial ou para revenda.
- Produtos sem comprovação de compra, comprados de pessoa física, usados, seminovos, recondicionados, de leilão ou saldão.
- Produtos de terceiros que você guarda ou pegou emprestado.
- Veículos, motos, embarcações, drones e seus acessórios.
- Imóveis, terrenos e construções.
- Animais, plantas, sementes, produtos perecíveis, inflamáveis ou corrosivos.
- Armas, munições, explosivos, jóias (incluindo relógios de luxo), metais preciosos, obras de arte, itens raros ou de coleção.
- Produtos ou serviços de conteúdo adulto ou pornográfico.
- Bens transportados por transportes clandestinos
- Pacotes vazios, diferentes ou sem o principal produto e/ou acessórios
- Réplicas ou produtos anunciados já como 'não originais'
- Produto entregue para outra pessoa autorizada, diferente de quem realizou a compra.

#### 4.5 Grandes eventos externos

Eventos externos, imprevisíveis ou inevitáveis, fora do controle das partes, que impeçam ou prejudiquem substancialmente a entrega dos produtos, incluindo, mas não se limitando a:

- Guerra, rebelião, tumultos, distúrbios sociais e atos de terrorismo.
- Apreensão, confisco ou destruição por ordem de autoridade pública.
- Fenômenos naturais extraordinários: tufões, furacões, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas.

#### 4.6 Outras situações

- Danos morais ou corporais, mesmo relacionados a um evento coberto.
- Lucros que você deixou de ganhar ou impactos indiretos no seu negócio.

### 5. Como acionar o seguro

Você pode acionar o seguro pelo app do Nubank, na tela de detalhes da compra que deu problema, ou pelos canais de atendimento listados ao final deste documento.

#### 5.1 Passo a passo



### **Passo 1: Tome providências imediatas**

- Em casos de roubo ou furto: registre um boletim de ocorrência em até 24 (vinte e quatro) horas após o evento.
- Em casos de produto não entregue, diferente ou danificado: tente resolver com o vendedor antes (peça reembolso, troca ou devolução).

### **Passo 2: Abra o pedido**

Entre em contato com o Nubank o mais rápido possível pelos canais de atendimento. Quanto antes você comunicar, mais rápido seu pedido é analisado.

### **Passo 3: Envie os documentos**

Você vai precisar enviar alguns documentos para comprovar o que aconteceu (veja a lista a seguir). Quanto mais completo o envio, mais rápida a análise.

### **Passo 4 : Aguarde a análise**

A seguradora tem até 30 (trinta) dias corridos para analisar seu pedido e decidir se o reembolso será pago.

### **Passo 5: Receba o reembolso**

Uma vez aprovado, o reembolso cai direto na sua conta informada no momento de abertura da reclamação em até 30 (trinta) dias corridos.

## **5.2 Documentos necessários**

Os documentos variam conforme o tipo de evento. Em todos os casos, você precisa enviar seus dados de identificação (CPF e RG ou outro documento com foto).

### **Roubo, furto ou dano acidental**

- Boletim de ocorrência registrado em até 24 (vinte e quatro) horas após o evento.
- Comprovante da compra no NuPay (extrato do app ou fatura).
- Nota fiscal ou comprovante de compra do produto.
- Para dano acidental:
  - Fotos do produto danificado (no caso de dano acidental) ou do local do evento.
  - Orçamento e comprovante de reparo

### **Produto não entregue, diferente do anunciado ou danificado no transporte**

- Comprovante da compra no NuPay.
- Nota fiscal, pedido ou comprovante de compra com prazo de entrega.
- Prints, e-mails ou mensagens trocados com o vendedor, comprovando a tentativa de resolver o problema. Nela deve conter: datas, valores, solicitação de entrega do produto, aviso formal sobre o não recebimento do produto, cancelamento da

compra ou reembolso do valor pago, bem como respectiva ausência de solução ou não conclusão da demanda;

- Para produto diferente do anunciado: imagens da oferta original e do produto que você recebeu.
- Para produto danificado no transporte: fotos do produto e da embalagem.

A seguradora pode pedir documentos complementares se tiver dúvidas sobre o caso.

## 6. Prazos de pagamento

- Até 20 (vinte) dias corridos para a seguradora analisar e responder se o reembolso será pago, contados a partir do envio de todos os documentos solicitados.
- Até 30 (trinta) dias corridos para o reembolso cair na sua conta, contados a partir da aprovação do reembolso.
- Se a seguradora atrasar, o valor é corrigido pela taxa SELIC do período mais multa de 2% (dois por cento) ao mês.

## 7. Cancelamento

A proteção **é cancelada automaticamente quando:**

- Sua conta Nubank ou seu acesso ao NuPay for encerrado.
- O limite máximo de indenização do período foi atingido.
- As 4 (quatro) indenizações permitidas no período já foram utilizadas.
- Em caso de extinção da relação da seguradora com a do segurado.

Se o seguro for cancelado, todos os pedidos abertos durante o período de cobertura continuam sendo analisados normalmente.

## 8. Quando a proteção pode ser negada?

Além das situações que não estão cobertas (conforme item 4), o reembolso pode ser negado se:

- Você não informar a seguradora dentro dos prazos previstos.
- Você prestar informações falsas, omitir fatos relevantes ou agir de má-fé.
- Você não enviar os documentos solicitados para análise.
- Ficar comprovado que você ou pessoas próximas participaram do evento.
- O evento já estiver coberto por outro seguro, garantia ou direito de reembolso (nesses casos, a seguradora considera o valor que sobrar).

## 9. Privacidade

O Aviso de Privacidade do Nubank e da Chubb Seguros estabelecem as condições em que as empresas realizam o tratamento dos seus dados pessoais.

Todos os dados e informações relacionadas a este seguro serão utilizados exclusivamente para permitir que o seguro seja oferecido a você, para auxiliar na prevenção à fraude, no tratamento dos casos de danos indenizáveis e na prestação de suporte a você.

Isso envolve a inclusão das suas informações em bancos de dados aos quais a Chubb terá acesso exclusivamente para as finalidades mencionadas acima. Também diz respeito a inclusão de todos os dados de eventuais acionamentos do seguro em banco de dados que a Chubb poderá recorrer para análise de riscos, atuais e futuros, e na liquidação dos acionamentos do seguro. Esses dados serão armazenados pelo período necessário para a execução do seguro e para cumprir obrigações legais e/ou regulatórias.

Tanto o Nubank quanto a Chubb se comprometem em implementar as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir um nível adequado de segurança, tratamento e armazenamento desses dados, em conformidade com as leis aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 ou LGPD).

Acesse a nossa política de privacidade em:

<https://www.chubb.com/br-pt/footer/politica-de-privacidade-da-chubb.html>

<https://nubank.com.br/contrato/politica-privacidade/>

## 10. Canais de atendimento

### Acionamento e dúvidas

**Pelo app do Nubank:** abra os detalhes da compra com problema e toque na opção de atendimento.

**E-mail:** meajuda@nubank.com.br

**Telefone (capitais e regiões metropolitanas):** 0800 608 6236, 24 horas, 7 dias por semana.

**Telefone (internacional):** +55 11 2039 0650.

**Atendimento a deficientes auditivos:** chat no app do Nubank e e-mail meajuda@nubank.com.br.

### Ouvidoria

Se você abriu uma reclamação e ela não foi resolvida pelos canais acima, fale com a Ouvidoria:

**Ouvidoria Nubank:** 0800 887 0463, segunda a sexta, 9h às 18h (exceto feriados). E-mail: ouvidoria@nubank.com.br.

**Ouvidoria Chubb:** 0800 722 5059, segunda a sexta, 8h às 18h (exceto feriados). E-mail: [ouvidoria@chubb.com](mailto:ouvidoria@chubb.com). Atendimento exclusivo para deficientes auditivos ou de fala: 0800 724 5084.

### Informações sobre o seguro

Seguro garantido pela Chubb Seguros Brasil S.A. — CNPJ 03.502.099/0001-18, Código SUSEP 0651-3.

Processo SUSEP nº 15414.626005/2026-10.

Política de Privacidade: seus dados são tratados conforme a legislação aplicável. Consulte mais informações em [www.chubb.com/br-pt/footer/politica-de-privacidade-da-chubb.html](http://www.chubb.com/br-pt/footer/politica-de-privacidade-da-chubb.html).