

## 1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Segurado vários serviços ligados à assistência domiciliar, assistência nutricional, assistência cesta básica física e assistência automóvel.

## 2. ANEXOS

### 2.1. ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

#### 2.1.1. QUADRO RESUMO

ASSISTÊNCIA DOMICILIAR	
SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Emergenciais	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 (um) acionamento (s) por Evento</li> <li>Mão de obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento nos casos de quebra, perda ou roubo das chaves</li> <li>Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por ano.</li> <li>Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento nos casos de reparação de fechaduras e trancas que se encontrem danificadas</li> <li>Até, no máximo, 01 (um) acionamento por ano.</li> </ul>
Encanador por Evento Emergencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mão de obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento</li> <li>01 (um) acionamento por Evento</li> <li>Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por ano.</li> </ul>
Eletricista por Evento Emergencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mão de obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento</li> <li>01 (um) acionamento por Evento</li> <li>Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por ano.</li> </ul>
Faxineira*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mão de obra do Prestador até R\$80,00 por dia e no máximo 3 dias por Evento</li> <li>01 (um) acionamento por Evento</li> <li>Até, no máximo, 01 (um) acionamento por ano.</li> </ul>
Guia de Profissionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilização ilimitada</li> </ul>

\*Se, em caso de SINISTRO ou por determinação médica for necessária a hospitalização do Segurado por um período superior a 2 (dois) dias, a prestadora de serviços assumirá os gastos de uma faxineira, indicada pelo Segurado, até o limite de R\$80,00 (oitenta reais) por dia.  
Limitado a um período máximo de 3 (três) dias por evento.

\*Caso o Segurado esteja em tratamento radioterápico/quimioterápico ou hospitalizado em decorrência de diagnóstico de Câncer, a EABr providenciará o serviço de uma faxineira, sendo os custos de responsabilidade da Icatu Seguros.  
Limite de utilização: 1 (um) evento por ano.

### 2.1.2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência Domiciliar visam atender ao Usuário em situações de emergência envolvendo a Residência, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

**Assistência Domiciliar:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.

**Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da Assistência Domiciliar, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.

**Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

**Contratante:** Icatu Seguros

**Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da Assistência Domiciliar, seus limites e condições.

**Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Domiciliar, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.

**Situação Inabitável:** quando a Residência não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança ou conforto, compatíveis com sua utilização normal, devido à lama, água, fuligem, etc, decorrente de Eventos previstos nestas Condições Gerais.

**Evento Garantido:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da Assistência Domiciliar pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de Assistência Domiciliar descritos nestas Condições Gerais conforme item 2.1.3., doravante denominado simplesmente “Evento” ou “Evento Garantido”.

**Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Assistência Domiciliar para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

**Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da Assistência Domiciliar através do Cadastro.

**Usuário:** o Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.

**Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.

**Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Domiciliar solicitada.

### 2.1.3. EVENTOS GARANTIDOS

A Assistência Domiciliar ocorrerá nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:

**Eventos Emergenciais**, doravante denominados Situações Emergenciais, envolvendo a Residência, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo à Residência, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências nas situações elencadas abaixo:

**a) Problemas Hidráulicos:** vazamento em tubulações externas (tubulações de 1 a 4 polegadas), torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros e desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários ou tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto da Residência;

**b) Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problemas funcionais que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na Residência;

**c) Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Domicílio, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a Assistência Domiciliar não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;

**d) Chaveiro para Acesso ao Domicílio:** quebra da chave na fechadura, que fechadura ou tranca, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao Domicílio;

**Eventos Externos** envolvendo a Residência serão aqueles considerados súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais na Residência ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

**a) Explosão** - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;

**b) Incêndio acidental ou provocado por terceiros** - combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;

**c) Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes** atingindo direta ou indiretamente a Residência do Cliente;

**d) Tremores de Terra;**

**e) Danos elétricos** - Avarias na rede elétrica interna da Residência devido às variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas;

**f) Queda de raios** - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago no terreno onde está localizado o Domicílio;

**g) Furto qualificado ou roubo, consumados ou frustrados**, praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas ou com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem na Residência, desde que registrados às autoridades por meio de Boletim de Ocorrência;

**h) Queda de aeronaves** – choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;

**i) Alagamento em decorrência de acidente interno acidental** - Danos por água provenientes súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;

**j) Arrombamento de portas ou janelas;**

**k) Impacto de veículos terrestres ou animais**, desde que não conduzidos pelo Usuário, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;

**l) Derrame súbito de óleo** de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;

**m) Quebra de vidros**, incluindo espelhos desde que devidamente aplicados e com espessura superior a 4 mm (quatro milímetros) e superfície superior a meio metro quadrado, assim como de pedras mármore, desde que aplicadas em suporte adequado;

**n) Quebra ou queda de antenas exteriores** de TV e TSF e respectivos mastros e espias, salvo em operações de montagem ou reparação;

**o) Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar** destinados à utilização do Cliente salvo em operações de montagem ou reparação;

**p) Vazamento de Gás.**

**Acidente Pessoal** envolvendo Usuários, é a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência do Usuário.

#### **2.1.4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

O Usuário terá direito ao Serviço de Assistência Domiciliar nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM A RESIDÊNCIA OU PESSOAS ENVOLVIDAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, da Residência, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - Número do Contrato / apólice;
  - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
  - Endereço completo de Domicílio;
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um Prestador ao local do Evento para prestar a Assistência.

Para que o Usuário seja elegível à utilização da Assistência Domiciliar, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) o Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 30 dias corridos contados da solicitação do Serviço.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência Domiciliar. O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

### **2.1.5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

O Usuário deverá zelar pela Residência até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da Central de Assistência e seguindo suas orientações.

A Assistência Domiciliar não se responsabiliza por quaisquer danos à Residência, Usuário e/ou terceiros decorrentes do período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador ao local.

A Assistência Domiciliar não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Usuário serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Assistência.

A Assistência Domiciliar será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, a urgência requerida no atendimento e somente se o Domicílio apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos.

A Assistência Domiciliar não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes antes da execução dos serviços emergenciais ou pela manutenção de questões estéticas na Residência.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da Assistência Domiciliar caso se constate:

- a) que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Domiciliar;
- b) que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou

- c) que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item acima, se o contato do Usuário ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

2.1.5.1 A Assistência Domiciliar não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Domiciliar ou coloquem em risco a segurança do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

## **2.1.6. OS SERVIÇOS**

### **SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO POR EVENTOS EMERGENCIAIS**

Se, em consequência de Situação Emergencial, de perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves, quebra da fechadura ou tranca, que impeça o acesso à Residência (porta(s) de entrada ao Domicílio), a Assistência Domiciliar se encarregará do envio e custos de mão de obra de um Prestador para realização do serviço de (i) abertura e cópia de chave, (ii) reparação/substituição de fechaduras e trancas que se encontrarem danificadas, conforme limites especificados nestas Condições Gerais.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Domiciliar contratado (conforme item 2.1.1 destas Condições Gerais).

Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves.

A Assistência Domiciliar não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.

Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### **ENCANADOR POR EVENTOS EMERGENCIAIS**

Se, em consequência de Situação Emergencial relacionada com problemas hidráulicos, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Assistência Domiciliar arcará com o custo de mão de obra do Prestador para a contenção emergencial, considerando os limites especificados a seguir.

O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Domiciliar contratado (conforme item 2.1.1 destas Condições Gerais).

Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### **ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL**

Se, em consequência de Situação Emergencial relacionada com problemas elétricos, destas Condições Gerais, casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de

problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa na Residência, a Assistência Domiciliar se responsabilizará pelo envio e custo do Prestador para conter a Situação Emergencial, desde que possível tecnicamente, conforme limites especificados a seguir.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Domiciliar contratado (conforme item 2.1.1 destas Condições Gerais).

Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## **FAXINEIRA**

Se, em caso de sinistro ou determinação médica, o Usuário tiver que permanecer hospitalizado ou impossibilitado de se mover por período superior a 2 (dois) dias, a Assistência Domiciliar, se responsabilizará pelas despesas com a contratação de uma faxineira indicada pelo Usuário (neste caso o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder) até os limites mencionados a seguir.

A responsabilidade da Assistência Domiciliar está limitada às despesas havidas com a contratação de uma faxineira até que alguém de confiança deste seja localizado para o fim exercer o trabalho de organização e limpeza da residência.

A solicitação de reembolso só poderá ser realizada em até 30 dias após o início da internação, mediante apresentação de laudo médico

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Domiciliar contratado (conforme item 2.1.1 destas Condições Gerais).

A determinação médica está vinculada ao tratamento radioterápico/quimioterápico ou hospitalização em decorrência de diagnóstico de Câncer.

Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

## **GUIA DE PROFISSIONAIS**

A Central de Assistências se encarregará da indicação de profissionais, conforme descrito abaixo, para a elaboração de orçamento.

Segue abaixo as especialidades de profissionais que poderão ser indicados através da Central de Assistências:

- Carpinteiro
- Chaveiro
- Eletricista
- Encanador
- Faxineiro
- Marceneiro
- Pedreiro
- Pintor
- Profissional de Desentupimento
- Técnico em Conserto de Eletrodomésticos
- Técnico de Dedetização
- Técnico de Desratização
- Vidraceiro

A Assistência responsabiliza-se pelos custos e organização da visita do profissional para o orçamento desejado, os custos com a realização do serviço, materiais e a mão-de-obra são de responsabilidade do Usuário.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Domiciliar contratado (conforme item 2.1.1 destas Condições Gerais).

Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

### **2.1.7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

O prazo de vigência da Assistência Domiciliar vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas abaixo.

Em complemento ao disposto acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) praticar atos ilícitos e contrários à lei.

### **2.1.8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Serão efetuadas em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

### **2.1.9. EXCLUSÕES**

A Assistência Domiciliar não garante as despesas decorrentes de prejuízos por perdas e danos em consequência de ou para os quais tenham contribuído:

- a) Imóveis, todas ou em parte, utilizadas para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros;
- b) Atos de hostilidade ou de guerra, rebelião, insurreição, revolução, confisco, nacionalização, destruição ou requisição decorrentes de qualquer ato de autoridade, de fato ou de direito, civil ou militar, e, em geral, todo e qualquer ato ou consequência dessas ocorrências, bem como não responderá, ainda, por prejuízos direta ou indiretamente relacionados com ou para os quais, próxima ou remotamente, tenham contribuído tumultos, motins, arruaças, greves, lockout, atos de vandalismo, saques e quaisquer outras perturbações da ordem pública, inclusive os ocorridos durante ou após o Evento;
- c) Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa consciente, praticados pelo Usuário ou Representante Legal.
- d) Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem a Residência do Usuário por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;
- e) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gasto em hotéis e restaurantes, não previstos nos serviços;
- f) Despesas de quaisquer naturezas superiores aos limites de responsabilidade da Assistência Domiciliar ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo Usuário;
- g) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Domiciliar ou que caracterizem falta de manutenção da Residência;
- h) Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- i) Ocorrências decorrentes de atos de terrorismo e sabotagem, decretação de estado de calamidade pública, catástrofes naturais, catástrofes decorrentes de má ou falta de infraestrutura do Município ou Estado onde se localiza a Residência indicada pelo Cliente;
- j) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência do Evento, bem como operações de rescaldo;
- k) Perdas ou danos ocasionados por incêndio, explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;

- l) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos serviços da Assistência Domiciliar, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da Assistência Domiciliar, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da Assistência Domiciliar;
- m) Eventos Garantidos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.

#### **2.1.10. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial. O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela Assistência Domiciliar, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Domiciliar deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a Assistência Domiciliar ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a Assistência Domiciliar, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da Assistência Domiciliar não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 2.1.5.1, acima.

Abaixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- b) por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- c) se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.



## 2.2. ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

### 2.2.1. QUADRO RESUMO

ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL	
SERVIÇOS	LIMITES
Coleta de Dados Orientação Calórica Recordatório 24 horas Planejamento Alimentar Pensamento em Nutrição	<ul style="list-style-type: none"><li>Até 03 (três) acionamento(s) por ano</li></ul>

A Assistência Nutricional segue os critérios de limitação ou exclusão do direito de Serviço conforme estas Condições Gerais, estabelecidos em função do período máximo de utilização dos serviços, do número máximo de acionamentos previsto para o serviço, do escopo de responsabilidade da Central de Assistência e seu limite territorial.

Estas Condições Gerais admitem até 03 (três) acionamentos por ano, devendo ser observado, ainda, o limite de acionamentos estabelecido para cada Serviço conforme tabela acima.

### 2.2.2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência Nutricional tem por objetivo dar orientações referente à nutrição e qualidade de vida do Cliente, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nas Condições Gerais.

A solicitação do serviço deverá ser realizada exclusivamente através da Central de Assistência, e o serviço será prestado por profissionais especializados em Nutrição.

O serviço consiste em identificar a necessidade relatada pelo Usuário e orientá-lo através de um Plano Alimentar, considerando hábitos e necessidades do mesmo, e demais itens citados no Quadro Resumo.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

**Assistência Nutricional:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.

**Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da Assistência Nutricional, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Clientes quando da solicitação dos Serviços.

**Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil através do Cadastro.

**Condições Gerais:** é o presente instrumento, no qual constam as disposições gerais referentes aos Serviços da Assistência Nutricional, seus limites e condições.

**Contratante:** Icatu Seguros

**Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.

**Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Nutricional solicitada.

**Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, n° 125, 3°, 5° ao 8° andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob n° 01.020.029/0001-06.

**Evento:** Ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da Assistência Nutricional pelo Cliente, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da Assistência Nutricional contratada e descritos nestas Condições Gerais.

**Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Assistência Nutricional para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

### **2.2.3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

O Cliente terá direito ao Serviço de Assistência Nutricional nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Cliente deverá seguir, sempre e antes de ser tomada qualquer providência relativa ao evento, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara, precisa e completa, para a devida identificação do Cliente, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;

Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:

- Número do Contrato / apólice;
- Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
- Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.

Seguir as instruções da Central de Assistência e fornecer, as informações e o envio de documentos necessários à prestação da Assistência.

Após o fornecimento pelo Cliente das informações acima descritas, a Central de Assistência procederá com o acionamento devido.

A Central de Assistência somente procederá o acionamento se o Cliente atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas abaixo.

Para que o Cliente esteja apto à utilização da Assistência Nutricional, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data da solicitação;
- O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 30 dias corridos contados da solicitação do Serviço;

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência Nutricional.

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados e informações repassadas à Central de Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador, caso o contato com este ocorra diretamente.

### **2.2.4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, território, canais de acionamento e nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência Nutricional.

Todos os serviços previstos na Assistência Nutricional devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente.

Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

A Assistência Nutricional, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional (is).

### **2.2.5. OS SERVIÇOS**

Para todos os serviços da Assistência Nutricional, as orientações dos profissionais serão encaminhadas ao cliente preferencialmente através de e-mail (correio eletrônico), respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

### **COLETA DE DADOS**

A CONTRATADA irá coletar informações cadastrais básicas para posteriormente, dar sequência ao atendimento, orientando e norteando os serviços que serão prestados ao Beneficiário.

### **ORIENTAÇÃO CALÓRICA**

Após coleta de dados, a prestadora de serviços fará um estudo para conhecer o objetivo e a meta do Segurado, elaborando uma listagem de uma suposta alimentação inadequada, procurando alertar o segurado do que possa estar interferindo em sua qualidade de vida.

### **RECORDATÓRIO 24 HORAS**

A prestadora de serviços fará uma avaliação dos hábitos alimentares do segurado por 24 horas, com a finalidade de elaborar um planejamento alimentar para o Segurado.

### **PLANEJAMENTO ALIMENTAR**

A prestadora de serviços oferecerá ao segurado um planejamento alimentar, mas caso seja necessário fará substituições de grupos alimentares.

### **PENSANDO EM NUTRIÇÃO**

A prestadora de serviços através de sua Central de Atendimento prestará informações e esclarecimentos ao segurado de possíveis dúvidas e dicas sobre diversos temas:

- a) Nutrição e esporte: assuntos relacionados a alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades com o intuito de obter melhor desempenho e resultado;
- b) Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida;
- c) Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades;
- d) Nutrição e Idoso: alimentação para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;
- e) Nutrição e Mulher: aborda peculiaridades da vida da mulher e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida;
- f) Patologia e Nutrição: orientação alimentar para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral;
- g) Nutrição e estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

### **2.2.6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

O prazo de vigência da Assistência Nutricional vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas abaixo.

Em complemento ao disposto acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Quando o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

### **2.2.7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

O direito à utilização da Assistência Nutricional caducará automaticamente na data em que o Cliente deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro e não está previsto qualquer atendimento presencial, sendo, portanto, este prestado exclusivamente através da Central de Assistência e preferencialmente via e-mail.

O Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

### **2.2.8. EXCLUSÕES**

Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

- A) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;
- B) Indicação de cardápios/dietas e orientação alimentar para condições clínicas específicas, como, exemplificativamente:
  - Diabetes;
  - Hipertensão;
  - Dislipidemia/ Colesterolemia e/ou Hipertrigliceridemia;
  - Obesidade (todos os graus);
  - Cardiopatias e/ou distúrbio metabólicos e/ou gastrointestinais.

### **2.2.9. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Nutricional deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

A Assistência Nutricional atenderá às solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

A Europ Assistance Brasil Assistência Nutricional não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido via Central de Assistência ou que tenha sido solicitada diretamente ou indiretamente pelo Cliente ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

A Assistência Nutricional não se responsabiliza pela veracidade das informações e dados enviados pelo Cliente a Central de Atendimento.

A Assistência Nutricional se reserva o direito, baseando-se nas exclusões indicadas nas Exclusões destas Condições Gerais, de recusar ou parar de trabalhar em um pedido a qualquer tempo e não será responsável por quaisquer consequências. Se um pedido for recusado, o atendente o alertará e se empenhará para oferecer uma alternativa.

Caso haja o contato direto entre o prestador e o Cliente, a Assistência Nutricional não é responsável pelo não cumprimento das obrigações de quaisquer prestadores junto ao Cliente.

A Assistência Nutricional não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.

Os Serviços poderão ser suspensos nas seguintes hipóteses:

- Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.
- Se houver instabilidade ou interrupção de sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia.

O Cliente poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda esteja apto aos Serviços conforme descrito nestas Condições Gerais.

## 2.3. CESTA BÁSICA FÍSICA

### 2.3.1. QUADRO RESUMO

ASSISTÊNCIA CESTA BÁSICA FÍSICA	
SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
Fornecimento de Cesta Básica em Caso de Falecimento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Até, no máximo, 06 (seis) meses de cobertura</li><li>• Cesta Básica Física no valor mensal de R\$150,00 (cento e cinquenta) reais ou conforme lista de elementos mencionados no item 2.3.10 destas Condições Gerais</li></ul>

### 2.3.2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A Assistência Cesta Básica Física tem por objetivo auxiliar o Usuário, quando da ocorrência de um dos Eventos previstos nestas Condições Gerais, mediante o fornecimento temporário de cesta básica de alimentação, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

A Assistência Cesta Básica Física é um Serviço complementar ao seguro e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento, pela Seguradora, de cobertura em relação ao seguro contratado, que se rege por suas próprias condições contratuais.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

**Assistência Cesta Básica Física:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “Assistências”.

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

**Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da Assistência Cesta Básica Física, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.

**Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da Assistência Cesta Básica Física.

**Contratante:** Icatu Seguros

**Domicílio, Imóvel ou Residência:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado através do Cadastro.

**Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

**Evento:** é a ocorrência de um fato que dê origem a utilização da Assistência Cesta Básica Física pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidas em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

**Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente.

**Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Assistência Cesta Básica Física para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.

**Cesta Básica:** é o nome dado ao conjunto básico de itens dos gêneros alimentícios, higiene pessoal e limpeza, normalmente utilizados por uma família durante o período de um mês composto pelos itens mencionados no item 10 destas Condições Gerais.

**Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da Assistência Cesta Básica Física através do Cadastro.

**Usuário:** pessoa física, com residência habitual no Brasil, indicada como beneficiário do titular do Contratante.

### **2.3.3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

O serviço de Assistência Cesta Básica Física deverá ser solicitado no documento de aviso de sinistro, que será enviado para análise da Icatu Seguros. A Seguradora ficará encarregada de acionar a empresa prestadora de serviços para envio da cesta, especialmente contratada para essa finalidade. Deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) o Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 30 dias corridos contados da solicitação do Serviço;
- c) o local para envio da Cesta Básica ao Usuário, quando este for elegível, deverá ser igual ao informado no Cadastro como sendo o de Domicílio.

O envio da cesta básica física será iniciado em até 30 dias após a solicitação dos serviços pela Icatu Seguros.

### **2.3.4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

Na execução dos Serviços previstos no produto contratado serão observados os limites de quantidade, abrangência territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da Assistência Cesta Básica Física caso se constate:

- a) que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Cesta Básica Física;
- b) que o Usuário contratou o Serviço sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Usuário.

Independente do plano de Assistência Cesta Básica Física adquirido, a Cesta Básica estará disponível unicamente através do envio de Cesta Física contemplando os itens mencionados no item 2.3.10 destas Condições Gerais.

Após a solicitação da Cesta Básica, a Central de Assistência informará ao Usuário os prazos e procedimentos para entrega do benefício.

A Assistência Cesta Básica Física não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Cesta Básica Física ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Os atendimentos serão efetuados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Assistência.

### **2.3.5. OS SERVIÇOS**

Para todos os serviços da Assistência Cesta Básica Física, a responsabilidade da Assistência se limita ao fornecimento temporário de cesta básica de alimentação, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

Todos os Serviços serão prestados até o limite do plano de Assistência Cesta Básica Física contratado, conforme estabelecido por estas Condições Gerais.

O Usuário deverá fornecer, a critério da Assistência, todos os documentos que comprovem o Evento coberto, nos termos da legislação vigente, sob pena de não fazer jus à Assistência.

## **FORNECIMENTO DE CESTA BÁSICA EM CASO DE FALECIMENTO**

Em caso de falecimento do Cliente, por qualquer que seja a causa, o Usuário poderá solicitar o fornecimento temporário de Cesta Básica.

A composição da Cesta Básica está disponível no item 2.3.10 destas Condições Gerais.

### **2.3.6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

A Assistência Cesta Básica Física vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas abaixo.

Em complemento ao disposto acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Quando o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

### **2.3.7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

Os Serviços serão prestados em todo território Brasileiro.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação, ou em cidades com menos de 200.000 (duzentos mil) habitantes.

### **2.3.8. EXCLUSÕES**

Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

- a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;
- b) Prestação de Serviços em caso de desemprego decorrente de programas de demissão voluntária ou aposentadoria.
- c) Entrega da Cesta Básica em qualquer outra localidade que não esteja seja o endereço de Domicílio do Usuário indicado quando do envio do Cadastro pela Contratante;
- d) Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais;
- e) Serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo Cliente ou Usuário, cumprindo os requisitos mínimos exigidos por estas Condições Gerais; e
- f) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Cliente ou Usuário na utilização dos serviços da Assistência Cesta Básica Física, ou por qualquer meio, bem como se este procurar obter benefícios ilícitos dos Serviços.

### **2.3.9. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Cesta Básica Física deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

A Assistência não se responsabiliza por instruções, solicitações e/ou despesas que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência ou que tenha sido solicitada diretamente ou indiretamente pelo Usuário ao prestador, tais como, antecipação, extensão ou realização dos Serviços.

Os Serviços da Assistência Cesta Básica Física não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Abaixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- b) por ato do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- c) se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível aos Serviços conforme descrito nestas Condições Gerais.

Para resolver qualquer disputa ou controvérsia oriunda da Assistência e de suas disposições, inclusive referentes à sua validade, vigência, eficácia e interpretação, as partes elegem como competente o Foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

### 2.3.10. COMPOSIÇÃO DA CESTA BÁSICA – PADRÃO R\$150,00

DESCRIÇÃO DO PRODUTO	EMBALAGEM	QUANTIDADE
ACUCAR REFINADO CARAVELAS	1KG	4
ARROZ ALF MESABOA TP.1	1Kg	8
ATUM RALADO FALANI AO NATURAL	170G	1
BISCOITO CREAM CRACKER ISABELA	400G	1
BISC.AMANT.PETIT-SABLE DOCE LEIT	120G	1
BISC.RECHEADO FOMINHAS CHOCOLATE	135G	1
CALDO DE CARNE APTI	19G	2
CREME DE LEITE LACTO TPACK	200G	1
ERVILHA PETITOSA	200G	1
EXTRATO TOMATE PETITOSA	350G	1
FAR.TRIGO ESPECIAL FIDALGA PAPEL	1KG	1
FARINHA DE MILHO MEDIA ZANIN	1KG	1
FARINHA MANDIOCA CAMPINAS CRUA	500G	1
FEIJAO PRETO MESABOA TP1	1KG	4
GELATINA EM PO DA BARRA UVA	45G	3
GELEIA SIMONS FIGO	230G	1
GOIABADA STELLA DORO	400G	1
LEITE CONDENSADO LEITBOM T.PACK	395G	1
LEITE EM PO NUTRICOM PREMIUM	400G	2
MAIONESE PRIMOR SACHET	200G	1
MASSA C/OVOS GERMANI TORTILHONE	500G	2
MASSA C/OVOS GERMANI PENNE	500G	2
MILHO PIPOCA MARAVILHOSA	500G	1
MILHO VERDE ODERICH	200G	1
MISTURA PARA BOLO APTI CHOCOLATE	400G	1
OLEO DE SOJA LEVE PET	900ML	3
PAPEL HIGIENICO ASTORIA C/4UN	30M	1
PESSEGO EM METADES ODERICH XTRA450G	450G	1
PO P/PUDIM DA BARRA BAUNILHA	85G	2
POLENTA SINHA CUZCUZ	500G	1
REFRESCO DA BARRA MARACUJA	35G	2
REFRESCO DA BARRA ABACAXI	35G	3
SAL REFINADO CRUZEIRO	1KG	1
SALSICHA PETITOSA	180G	4
SARDINHA NAVE OLEO COMESTIVEL	130G	2
SOPA KNORR INST. CARNE C/CONCHIN	70G	1
TEMPERO COMP SABOR DA SERRA S/PI	270G	1
CREME DENTAL CLOSE-UP TRIPLE MEN	90G	1
DESINFETANTE MINUANO MARINE	500ML	1
DETERGENTE EM PO ACE SACHE	1KG	1
DETERGENTE LIQUIDO GOTA L. NEUTRO	500ML	1
ESPONJA DE ACO URCA	C/8	1
PAPEL HIGIENICO SCOTT C/4UN	30M	1
SABAO DE COCO SANTO ANTONIO	400G	1



DESCRIÇÃO DO PRODUTO	EMBALAGEM	QUANTIDADE
SABONETE LUX SUAVE FRUTAS	90G	4
CAIXA DE PAPELÃO MESASUL GRANDE	-	1

## 2.4. ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL

### 2.4.1. QUADRO RESUMO

ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL	
SERVIÇOS	LIMITES
Chaveiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Até, no máximo, 01 (um) acionamento por ano</li> </ul>
Auxílio pane seca	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remoção do Veículo do Local do Evento até o posto de abastecimento mais próximo</li> <li>Até, no máximo, 01 (um) acionamentos por ano</li> </ul>
Troca de pneus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remoção do Veículo, se necessário, até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até seu Destino</li> <li>Até, no máximo, 01 (um) acionamentos por ano</li> </ul>

### 2.4.2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A Assistência Automóvel tem por objetivo a prestação de serviços ao Cliente em acidentes ou serviços de conveniência envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

A Assistência Automóvel é um Serviço complementar ao seguro e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento, pela Seguradora, de cobertura em relação ao seguro contratado que rege o contrato, que se rege por suas próprias condições contratuais.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

**Assistência Automóvel:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, também denominado, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço”.

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes e Veículos elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

**Central de Assistência:** é a Central telefônica da Assistência Automóvel, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais e exclusivamente em língua portuguesa, a fim de auxiliar os Clientes quando da solicitação do Serviço.

**Cliente:** pessoa física, cliente do Contratante, com Residência habitual no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance através do Cadastro.

**Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.

**Contratante:** Icatu Seguros

**Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado pelo Cliente como local de destino do Veículo quando da prestação da Assistência.

**Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Veículos, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.

**Evento:** acontecimento previsto e coberto pela presente Condição Geral para acionamento das Assistências.

**Horário da Central de Assistência:** horário em que a Central de Assistência estará disponível para o fornecimento de informações ou solicitações do Serviço.

**Horário de Prestação do Serviço:** horário em que os Prestadores Credenciados estarão disponíveis para efetiva prestação do Serviço, quando necessário.

**Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.

### 2.4.3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Cliente terá direito ao Serviço de Assistência Automóvel nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da Assistência Automóvel, o Cliente deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SEREM TOMADAS QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O VEÍCULO OU PASSAGEIROS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Veículo, e do Cliente, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;

c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:

- Placa, modelo, marca e cor do Veículo;
- Número do Contrato / apólice;
- Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
- Localização exata do Veículo; e
- Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.

d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento.

e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o fornecimento pelo Cliente das informações acima descritas, a Central de Assistência encaminhará um Prestador Credenciado ao Local do Evento para Assistência.

Mesmo que cancelada pelo Cliente, uma vez feita a solicitação à Central de Assistência, a Assistência será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Para que o Cliente seja elegível à utilização da Assistência Automóvel, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- o Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 30 dias corridos contados da solicitação do Serviço.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência Automóvel.

A Assistência Automóvel envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:

Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.

Disponibilidade para Prestação dos Serviços: de segunda a sexta-feira das 08h às 18h (exceto feriados).

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Cliente, não podendo a Assistência Automóvel, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta de informações, envio de informações incorretas quando solicitadas ao Cliente/Cliente, dentre outros.

#### **2.4.4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência Automóvel.

O Cliente deverá zelar pelo Veículo até a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, não podendo abandonar o Veículo em ruas, avenidas, estradas, vias de acesso, local aberto e de livre acesso, ou locais suspeitos.

A Assistência Automóvel não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, Cliente e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, ou, ainda, decorrentes deste período.

A Assistência Automóvel não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Cliente diretamente do Prestador Credenciado, restando certo que eventuais reembolsos ao Cliente serão efetuados desde que previamente autorizado pela Central de Assistência.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da Assistência Automóvel caso se constate:

- a) Que o Cliente não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Automóvel;
- b) Que o Cliente contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Cliente deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para a indicação do Prestador Credenciado ou para a efetivação do reembolso.

Caso durante a espera do Prestador Credenciado ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item acima, se o contato do Cliente ocasionar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

O Cliente não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Cliente, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Cliente diretamente do Prestador Credenciado.

A Assistência Automóvel não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Automóvel ou coloquem em risco a segurança do Cliente ou terceiros.

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

A Assistência Automóvel não se responsabiliza por objetos deixados no interior do Veículo.

#### **2.4.5. OS SERVIÇOS**

Todos os serviços serão prestados conforme limites e termos estabelecidos por estas Condições Gerais.

#### **CHAVEIRO**

Se solicitado pelo Cliente, a Assistência Automóvel enviará um Prestador Credenciado para serviços de chaveiro em casos de (i) chave trancada no interior do Veículo, (ii) perda ou roubo de chave do Veículo e (iii) quebra da chave na ignição ou porta do Veículo.

Este serviço será fornecido apenas para Veículo de chave convencional, ou seja, que não sejam necessários equipamentos especiais, códigos eletrônicos, chips ou similares para abertura.

Para acionamento deste Serviço, o Cliente deverá apresentar: (i) documentos que comprovem a propriedade do Veículo; e (ii) documento pessoal do Cliente, com foto, para a devida identificação deste.

Não estão cobertos por esta Assistência o conserto de fechadura danificada, peças, ignição, travas, nem o fornecimento de cópias adicionais de chave.

No caso de perda, extravio, furto, roubo, quebra de chave, a Assistência Automóvel providenciará o envio do Prestador Credenciado para reboque do Veículo, , sendo aplicados os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

A Assistência Automóvel se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, ou até o valor de serviço por reboque, o que ocorrer primeiro, conforme limites contratados e previstos no item 2.4.1 destas Condições Gerais.

### **AUXÍLIO PANE SECA**

Caso ocorra pane do Veículo por falta de combustível, a Assistência Automóvel providenciará o envio de Prestador Credenciado para que seja disponibilizada, desde que as normas e costumes do Local do Evento permitam, a quantidade suficiente de combustível para deslocamento até o posto de abastecimento mais próximo, ou, se não permitido, a Assistência Automóvel providenciará o reboque do Veículo até o posto de abastecimento mais próximo ao Local do Evento.

A Assistência Automóvel se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, ou até o valor de serviço por reboque, o que ocorrer primeiro, conforme limites contratados e previstos no item 2.4.1 destas Condições Gerais.

Quaisquer penalidades decorrentes do Evento são de exclusiva responsabilidade do Cliente.

### **TROCA DE PNEUS**

Caso ocorram danos ao pneu que impeçam a locomoção do Veículo por meios próprios, será encaminhado um Prestador Credenciado para a troca do pneu danificado pelo sobressalente ou o Cliente poderá optar pelo reboque do Veículo até um destino para conserto dos danos.

A Assistência Automóvel se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, ou até o valor de serviço por reboque, o que ocorrer primeiro, conforme limites contratados e previstos no item 2.4.1 destas Condições Gerais.

A Assistência Automóvel se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, ou até o valor de serviço por reboque, o que ocorrer primeiro, conforme limites contratados e previstos no item 2.4.1 destas Condições Gerais.

A Assistência Automóvel assumirá as despesas com a mão-de-obra do Prestador Credenciado enviado ao Local do Evento para a troca do pneu ou reboque do Veículo, ficando as despesas com o conserto do pneu, câmara, pneu sobressalente, aro, roda, ou qualquer outra peça ou serviço, não abrangido pela Assistência Troca de Pneus, por conta do Cliente.

### **2.4.6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

O prazo de vigência da Assistência Automóvel vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas abaixo.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Quando o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

### **2.4.7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

O direito à utilização da Assistência Automóvel caducará automaticamente na data em que o Cliente deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

Serão efetuadas em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

#### **2.4.8. EXCLUSÕES**

Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

- a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;
- b) Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais, sejam de responsabilidade da Assistência Automóvel, ou ainda contratados diretamente pelo Cliente, sem prévia autorização da Central de Assistência;
- c) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Automóvel;
- d) Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Cliente sem prévia autorização da Central de Assistência;
- e) Assistência ao Cliente ou ao Veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.

Além das hipóteses mencionadas na presente Condição Geral, a Assistência Automóvel não se responsabiliza, a qualquer título, nem mesmo terá obrigação de fornecer as Assistências ao Cliente, caso:

- a) O Cliente não atenda os requisitos para acionamento estabelecidos ou descumpra obrigações previstas nestas Condições Gerais;
- b) O Evento ou ponto de destino seja fora do território nacional;
- c) Haja dolo, culpa, fraude, tentativa de fraude ou simulação por parte do Cliente;
- d) O Evento decorra de práticas desportivas em competições de caráter profissional ou rachas;
- e) O Evento decorra de ato ilícito praticado pelo Cliente ou terceiros envolvendo o Veículo;
- f) Por motivos alheios à vontade da Assistência Automóvel, seja tecnicamente impossível chegar ao Local do Evento, como, por exemplo, vias de acesso interditadas ou intrafegáveis que impeçam a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento;
- g) Ocorra alteração da legislação vigente que impeça o fornecimento de quaisquer das Assistências;
- h) No momento do Evento houver passageiros no Veículo acima do limite de lotação permitido por lei;
- i) No momento do Evento o Veículo for utilizado para outros fins que não os de uso particular;
- j) O Cliente forneça informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si, o Veículo e/ou o Evento, faltando com a boa-fé;
- k) Ocorram falhas na prestação das Assistências ocasionadas por motivos de força maior ou caso fortuito, conforme definidos em lei, incluindo, mas não se limitando a, greves, manifestações populares, motins, estados de calamidade pública, atos de vandalismo, enchentes e catástrofes naturais, vias de acesso não trafegáveis, que lhe impeçam a atuação;
- l) Por qualquer tipo de alteração da lei que rege o processo de Inspeção Veicular que inviabilize a prestação do serviço conforme previsto nestas Condições Gerais;
- m) O Veículo seja utilizado para fins comerciais ou para transporte de pessoas a título pago, tais como: táxi, ambulância, carro de aluguel, ou o Veículo seja motorizado de menos de quatro rodas ou com mais de 3,5 toneladas.

#### **2.4.9. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Em caso de emergência, o Cliente deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Cliente antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente.

O Cliente deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

Cliente se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela Assistência Automóvel, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Automóvel deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a Assistência Automóvel ficará sub-rogada dos direitos do Cliente, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Cliente deverá colaborar com a Assistência Automóvel, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da Assistência Automóvel não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item, acima.

Abaixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- b) Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Cliente poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Cliente será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

### 3. ATENDIMENTO

---

3.1. A assistência Bem Estar poderá ser acionada por meio da Central de Atendimento **0800 026 1900**.

3.2. Em relação a cada adesão, o direito à prestação dos serviços de assistência caducará automaticamente na data em que o Segurado deixar de ter residência habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

3.3. Os serviços emergenciais de assistência deverão ser solicitados até 24 (vinte e quatro) horas após a ocorrência do evento ou quando de sua constatação.

3.4. Qualquer queixa no que se refere à prestação dos serviços de assistência deverá ser encaminhada dentro do prazo de 90 dias a contar da ocorrência desse evento.

**IMPORTANTE: Os serviços não organizados e/ou autorizados pela prestadora de serviços, não darão direito a posterior reembolso nem indenização compensatória.**

## 4. REEMBOLSO

---

**4.1. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.**

4.2. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Segurado para posterior reembolso, este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento.

4.3. Em casos de impossibilidade material ou força maior comprovados que comprometam o acionamento prévio da Central de Atendimento, será necessário que o Segurado entre em contato com a Central dentro de um período de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir da ocorrência do evento que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos.

4.3.1. Nestes casos, o Segurado deverá comprovar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de notas fiscais descritivas do serviço em vias originais, para que possa obter o reembolso, pela prestadora de serviços, daquelas despesas dentro dos limites de coberturas definidos:

a) Relato da ocorrência informando o nome completo e CPF do Segurado, explicando qual foi o fato gerador do evento, quais foram as providências tomadas e o valor gasto;

b) Nome completo e CPF do(a) favorecido(a) e dados bancários (banco, n° da agência e conta corrente); e

c) Notas Fiscais **originais** discriminadas comprovando os gastos em função das despesas efetuadas pelo Segurado.

4.4. A partir da entrega de toda a documentação exigida pela prestadora de serviços, caso o reembolso seja autorizado, esta terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis para o crédito na conta informada.

4.5. O não cumprimento destas obrigações acarretará a automática perda do direito do Segurado a obter o pagamento direto ou reembolso dos serviços aos prestadores contratados diretamente pelo Segurado.

## 5. SUB-ROGAÇÃO

---

5.1. Após o reembolso dos prestadores de serviços ou outras despesas, a prestadora de serviços fica sub-rogada nos correspondentes direitos do Segurado contra aqueles que por ato, fato, ou omissão tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Segurado a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

5.2. O Segurado compromete-se a restituir à prestadora de serviços toda importância que tenha recebido por parte do causador dos danos e/ou de seu seguro, em função de liquidação da indenização a qual o Segurado tiver direito, até os limites assumidos pela prestadora de serviços.

5.3. Caso o Segurado se negue a prestar colaboração ou a sub-rogar tais direitos, a prestadora de serviços estará automaticamente desobrigada a abonar os gastos originados da assistência.

**IMPORTANTE: Caso o Segurado contrate mais de uma proposta de adesão do produto, o serviço de Assistência Bem Estar não terá acumulação de coberturas para os serviços informados.**