



Condições Gerais das Assistências e Seguros

	PÁG.
REDE MÉDICA DE DESCONTOS + TELEMEDICINA - PLANO FAMILIAR	2
REDE MÉDICA DE DESCONTOS + TELEMEDICINA - PLANO INDIVIDUAL	12
DESCONTO EM MEDICAMENTOS	22
ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	30
ASSISTÊNCIA CHECK-UP LAR	45
ASSISTÊNCIA AUTO 24H CPF	60
ASSISTÊNCIA AUTO MOTORISTA AMIGO	84
ASSISTÊNCIA MOTO 24H CPF	96
ASSISTÊNCIA CARTÃO CESTA BÁSICA	116
CLUBE DE BENEFÍCIOS – REDE DE DESCONTOS E CASHBACK	126
SEGURO VIAGEM AUTOMÁTICO	135

Condições Gerais

CONDIÇÕES GERAIS - ASSISTÊNCIA REDE MÉDICA DE DESCONTOS + TELEMEDICINA**1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS**

Rede Médica de Descontos + Telemedicina – Plano Familiar			
Serviço	Fato Gerador	Limite de Utilização	Limite Serviços
Desconto em rede médica em Consultas e Exames	A pedido do cliente	Não há limite de utilização	Vigora pelo prazo do vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante.
Telemedicina	A pedido do cliente	Não há limite de utilização	Vigora pelo prazo do vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** têm o objetivo de disponibilizar acesso à serviços de saúde particulares com preços negociados para oferecer vantagem financeira ao usuário. Para usufruir dos benefícios os Usuários devem possuir o Cartão Virtual ou físico, respeitando as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

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

- Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina:** 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 Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- Carência:** período compreendido entre a contratação de um serviço e a sua utilização.

- d) **Cartão virtual:** cartão não físico, pessoal, intransferível utilizado para creditar valores, marcar e autorizar pagamento de consultas.
- e) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- f) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os serviços da Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina, seus limites e condições.
- g) **Consultório médico:** local de trabalho onde profissionais da medicina e odontologia dão consulta a seus clientes.
- h) **Consulta Médica por Vídeo:** atendimento realizado por clínicos ou médicos de família, por meio de vídeo chamada que será disponibilizada pelo *link web* de acesso enviado diretamente ao Cliente por e-mail ou SMS.
- i) **Contratante: BBT CLUBE DE BENEFÍCIOS, SEGUROS E SERVIÇOS**
- j) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Rede Médica de Descontos, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- k) **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 Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- l) **Exame médico:** procedimento realizado por laboratórios médicos para diagnóstico ou tratamento médico.
- m) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- n) **Horário de Prestação de Serviço:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Rede Médica de Descontos.
- o) **Laboratório médico:** local de análise clínica e de exames laboratoriais, onde testes são realizados visando um diagnóstico ou confirmação de uma patologia ou para um check-up (exame de rotina).

- p) **Lista de especialidade médica:** lista composta com especialidades reconhecidas pela ANS (Agência Nacional de Saúde).
- q) **Plano Familiar:** cônjuge e descendentes até 21 (vinte e um anos).
- r) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**, doravante denominado **“Prestadores”** ou **“Rede Médica Credenciada”**.
- s) **TEM Administradora de Cartões S.A:** é a pessoa jurídica parceira da Europ Assistance Brasil, inscrita no CNPJ/MF: 09.216.007/0001-10.
- t) **Usuário:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** através do Cadastro, que tenha direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, doravante denominado **“Usuário”** ou **“Cliente”**.
- u) **Vigência:** período elegível e vigente em que o usuário poderá usufruir dos benefícios.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços de **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

1. Entrar no site **www.meutem.com.br** ou baixar o Aplicativo **“MEU TEM”** disponível no Google Play e na Apple Store.
2. Efetuar o login no site ou aplicativo utilizando o número do CPF, e clicar no botão **“AVANÇAR”**;
3. Preencher os campos com número de CELULAR, CPF e demais dados cadastrais solicitados;
4. Inserir o código **SMS** enviado para o número de celular informado na etapa anterior para fins de autenticação do cadastro;

5. Confirmar a conclusão do cadastro para que o Programa **TEM SAÚDE**, bem como, o Cartão Virtual **TEM SAÚDE** seja ativado.

6. Após a ativação do serviço, o cliente receberá via **SMS** com o número de seu Cartão e uma senha pessoal para autorização de pagamentos na rede credenciada de consultas, exames médicos e odontológicos.

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, o Usuário perderá o direito à Assistência.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Central de Assistência ou Rede Credenciada Médica.

COMO UTILIZAR O SERVIÇO DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES

- Com o programa ativado pelo site **www.meutem.com.br** ou pelo aplicativo “**MEU TEM**”, o cliente terá acesso à rede credenciada de consultas, exames médicos, além de consultas e exames odontológicos particulares com preços reduzidos e poderá utilizar do seguinte modo:
- Acessar o site, aplicativo ou ligar para Central de Atendimento e solicitar um agendamento de consulta conforme especialidade necessária ou de exame anexando/enviando o pedido médico.
- Em até 48h (quarenta e oito horas) o usuário receberá até 3 (três) orçamentos referente a sua solicitação de agendamento através de e-mail, WhatsApp e/ou contato telefônico;
- O cliente deverá escolher um prestador de serviço, entre as opções disponíveis, e confirmar o agendamento.
- O cliente será orientado sobre o processo e prazo de recarga do cartão virtual.
- Quando o cliente comparecer à consulta/exame deverá informar o número do cartão virtual e a senha de acesso recebida por **SMS** para liberação e pagamento do atendimento.
- Todas as informações sobre os serviços de agendamento, recargas, busca de rede e benefícios estarão disponíveis através dos CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO

CLIENTE (Aplicativo “**MEU TEM**”, website **www.meutem.com.br** e Central de Atendimento através dos telefones **XXXX-XXXX**)

4. 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 cuja solicitação tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

5. OS SERVIÇOS

DESCONTO EM REDE MÉDICA, ODONTOLÓGICA, EXAMES LABORATORIAIS E DE SAÚDE COMPLEMENTAR

O serviço tem como objetivo disponibilizar acesso à serviços de saúde particulares como realização de consultas e exames médicos, além de consultas e exames odontológicos, em atendimento particular com preços reduzidos.

Será disponibilizado ao usuário um Cartão virtual pré-pago com a bandeira **TEM**, que será utilizado para o pagamento de consultas, exames médicos e odontológicos na rede credenciada.

Através do Aplicativo “**MEU TEM**” o Usuário poderá solicitar agendamentos de consultas e exames, recarga do cartão, busca de rede credenciada e visualização do saldo do cartão.

Em caso de dúvidas ou informações sobre o Cartão Virtual, e ainda, pesquisar a disponibilidade da rede credenciada, recarga do cartão, troca de senhas e outros, o cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência através do 0800 836 8836 opção 06.

SOBRE O CARTÃO VIRTUAL

O Cartão Virtual contido no site e aplicativo, pode ser utilizado, para autorização e pagamento dos atendimentos na Rede Credenciada. Após o agendamento, o cliente deverá efetuar a recarga do cartão (via boleto bancário, cartão de crédito ou depósito identificado) com o valor da consulta ou exame escolhido, com no máximo até 2 (dois) dias de antecedência da data agendada para comparecimento na clínica médica, odontológica ou laboratório.

O cliente deverá apresentar o número do cartão virtual e digitar a senha enviada por SMS no momento do cadastramento à recepcionista do laboratório para autorização e pagamento da consulta ou exame.

- **RECARGA DO CARTÃO VIRTUAL**

O cliente poderá efetuar a recarga de seu Cartão Virtual Pré-Pago **TEM** pelo site **www.meutemcom.br**, aplicativo ou via Central de Atendimento. Para aquisição dos créditos, o cliente poderá optar pelo pagamento através de boleto bancário, depósito identificado ou cartão de crédito.

Em caso de aquisição de crédito via boleto bancário, haverá uma taxa de emissão no valor de R\$ 2,50 (dois reais e cinquenta centavos). Se a aquisição do crédito ocorrer via cartão de crédito, o cliente terá a possibilidade de parcelar sua compra em até 12x (doze vezes) sem juros – o valor mínimo de parcela é R\$ 30,00 (trinta reais).

Caso o cliente deseje o estorno dos valores creditados via cartão de crédito ou o saque do valor creditado via boleto bancário, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento. Esta transação terá uma tarifa de R\$ 7,90 (sete reais e noventa centavos) para pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque.

SOBRE O TELEMEDICINA

O serviço tem como objetivo disponibilizar atendimento médico à distância de consultas e orientações voltados aos cuidados com a saúde e bem estar do cliente.

Para utilização, o cliente entrará em contato com a Central de Atendimento exclusiva para este serviço, fornecendo todas as informações de cadastro, de forma clara e exata para sua perfeita identificação e solicitação da consulta online na especialidade Clínica Médica ou Médico da Família.

A consulta online será realizado em um prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis a partir da confirmação de saldo no cartão **TEM** do cliente. Havendo disponibilidade de agenda e saldo no cartão **TEM** do solicitante, o atendimento poderá ser realizado em um menor prazo caso seja essa a preferência do usuário. Em caso de agendamento, é de responsabilidade do cliente solicitá-lo via Central de Atendimento, do qual o mesmo receberá as alternativas de agenda mais próxima do período.

O cliente receberá as informações de data, horário e orientações para acesso a consulta online via e-mail ou whatsapp. O link de acesso ao atendimento será enviado 10 (dez)

minutos antes do horário programado via e-mail ou SMS. É de responsabilidade do cliente o acesso à plataforma na data e horário programado, com limite de 5(cinco) minutos de tolerância, assim como conexão estável de internet.

A duração da consulta online será de 20 (vinte) minutos, durante o atendimento, o cliente poderá enviar arquivos e receber arquivos do médico tais como atestados, pedidos de exames e prescrições médicas.

Importante: Caso o cliente faça o agendamento e não compareça no horário marcado, será considerado como falta e não haverá ressarcimento do valor pago.

A prestação de serviços pela Central de Assistência será realizada das 7h às 19h de **segunda a sexta-feira**, exceto feriados, acionável através do telefone dedicado para solicitação do serviço pelo Cliente.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

Em complemento ao disposto no item mencionado 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.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de assistência, o Usuário será instruído pela Central de Assistência sobre como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos nestas Condições Gerais.

8. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Todos os conteúdos disponibilizados no site ou aplicativo **“MEU TEM”** são protegidos pelas leis de propriedade intelectual aplicáveis e por outras leis, incluindo, sem limitação Código Civil e Lei de Direitos Autorais. Estes direitos pertencem ao fornecedor direto do serviço e dos conteúdos, sendo que os direitos de comercialização dos conteúdos foram concedidos à Europ Assistance e seus parceiros por seu titular.

Ao acessar os serviços e aplicativo e seus parceiros, o Cliente declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, os decorrentes da proteção de marcas registradas da mesma, bem como de todos os direitos autorais referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma disponíveis no portal.

Ao Cliente não é conferido qualquer direito de uso de nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, obras literárias, artísticas, dentre outras, que estejam contidos ou disponíveis site ou no aplicativo **“MEU TEM”**.

O cliente não utilizará os materiais ou informações exclusivas, disponibilizados no site ou aplicativo **“MEU TEM”**, sob nenhuma forma, salvo para utilização do serviço em conformidade com as condições presente no Regulamento e Termos e Condições de Uso. É proibida a reprodução de qualquer parte dos conteúdos do **“MEU TEM”**, sob qualquer forma ou meio, salvo conformidade expressamente permitida sob o presente instrumento. O cliente concorda em não modificar, alugar, arrendar, emprestar, vender, distribuir, ou criar, obras derivadas ou baseadas no serviço, sob qualquer forma, bem como em não explorar o Serviço sob qualquer forma não autorizada.

A utilização do serviço **“MEU TEM”** salvo para fins de utilização na forma permitida pelo Termo presente, é expressamente proibida e viola os direitos de propriedade intelectual de terceiros, podendo o usuário, sujeitar-se a indenizações pecuniárias por violação de direito autoral, além das demais penas cabíveis.

O CLIENTE assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, obras, enfim, todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial deste serviço.

9. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO USUÁRIO;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA REDE MÉDICA DE DESCONTOS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA REDE MÉDICA DE DESCONTOS.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

Produto comercializado pela Europ Assistance Brasil em parceria com o Programa de Saúde TEM administrado por: TEM Administradora de Cartões S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.216.007/0001-10.

Condições Gerais

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA REDE MÉDICA DE DESCONTOS + TELEMEDICINA**1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS**

Rede Médica de Descontos + Telemedicina – Plano Individual			
Serviço	Fato Gerador	Limite de Utilização	Limite Serviços
Desconto em rede médica em Consultas e Exames	A pedido do cliente	Sem limite de utilização	Vigorará pelo prazo do vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante.
Telemedicina	A pedido do cliente	Sem limite de utilização	Vigorará pelo prazo do vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** têm o objetivo de disponibilizar acesso à serviços de saúde particulares com preços negociados para oferecer vantagem financeira ao usuário. Para usufruir dos benefícios os Usuários devem possuir o Cartão Virtual ou físico, respeitando as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

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

- a) **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina:** 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**”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- c) **Carência:** período compreendido entre a contratação de um serviço e a sua utilização.
- d) **Cartão virtual:** cartão não físico, pessoal, intransferível utilizado para creditar valores, marcar e autorizar pagamento de consultas.

- e) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- f) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os serviços da Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina, seus limites e condições.
- g) **Consultório médico:** local de trabalho onde profissionais da medicina e odontologia dão consulta a seus clientes.
- h) **Consulta Médica por Vídeo:** atendimento realizado por clínicos ou médicos de família, por meio de vídeo chamada que será disponibilizada pelo *link web* de acesso enviado diretamente ao Cliente por e-mail ou SMS.
- i) **Contratante: BBT CLUBE DE BENEFÍCIOS, SEGUROS E SERVIÇOS**
- j) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- k) **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 Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- l) **Exame médico:** procedimento realizado por laboratórios médicos para diagnóstico ou tratamento médico.
- m) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- n) **Horário de Prestação de Serviço:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina.
- o) **Laboratório médico:** local de análise clínica e de exames laboratoriais, onde testes são realizados visando um diagnóstico ou confirmação de uma patologia ou para um check-up (exame de rotina).
- p) **Lista de especialidade médica:** lista composta com especialidades reconhecidas pela ANS (Agência Nacional de Saúde).
- q) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** para prestação dos

Serviços definidos nestas **Condições Gerais**, doravante denominado **“Prestadores”** ou **“Rede Médica Credenciada”**.

- r) **TEM Administradora de Cartões S.A:** é a pessoa jurídica parceira da Europ Assistance Brasil, inscrita no CNPJ/MF: 09.216.007/0001-10.
- s) **Usuário:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** através do Cadastro, que tenha direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, doravante denominado **“Usuário”** ou **“Cliente”**.
- t) **Vigência:** período elegível e vigente em que o usuário poderá usufruir dos benefícios.

Para os fins destas Condições Gerais, que as expressões acima indicadas terão o seu significado conforme as definições acima, e valerão para termos iniciados em letra maiúscula, tanto quando estiverem empregados no plural como no singular.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços de **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

1. Entrar no site **www.meutem.com.br** ou baixar o Aplicativo **“MEU TEM”** disponível no Google Play e na Apple Store.
2. Efetuar o login no site ou aplicativo utilizando o número do CPF, e clicar no botão **“AVANÇAR”**;
3. Preencher os campos com número de CELULAR, CPF e demais dados cadastrais solicitados;
4. Inserir código por **SMS** enviado para o celular informado na etapa anterior para fins de autenticação do cadastro;
5. Confirmar a conclusão do cadastro para que o Programa **TEM SAÚDE**, bem como, o Cartão Pré-Pago **TEM SAÚDE** seja ativado.

6. Após a ativação do serviço, o cliente receberá via **SMS** o número de seu Cartão e uma senha pessoal para autorização de pagamentos na rede credenciada de consultas, exames médicos e odontológicos.

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, o Usuário perderá o direito à Assistência.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Central de Assistência ou Rede Credenciada Médica.

COMO UTILIZAR O SERVIÇO DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES

- Com o programa ativado pelo site **www.meutem.com.br** ou pelo aplicativo “**MEU TEM**”, o cliente terá acesso à rede credenciada de consultas, exames médicos, além de consultas e exames odontológicos particulares com preços reduzidos e poderá utilizar do seguinte modo:
- Acessar o site, aplicativo ou ligar para Central de Atendimento e solicitar um agendamento de consulta conforme especialidade necessária ou de exame anexando/enviando o pedido médico.
- Em até 48h (quarenta e oito horas) o usuário receberá até 3 (três) orçamentos referente a sua solicitação de agendamento através de e-mail, WhatsApp e/ou contato telefônico;
- O cliente deverá escolher um prestador de serviço, entre as opções disponíveis, e confirmar o agendamento.
- O cliente será orientado sobre o processo e prazo de recarga do cartão virtual.
- Quando o cliente comparecer à consulta/exame deverá informar o número do cartão virtual e a senha de acesso recebida por **SMS** para liberação e pagamento do atendimento.
- Todas as informações sobre os serviços de agendamento, recargas, busca de rede e benefícios estarão disponíveis através dos CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO CLIENTE (Aplicativo “**MEU TEM**”, website **www.meutem.com.br** e Central de Atendimento através dos telefones **XXXX-XXXX**

4. 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 cuja solicitação tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

5. OS SERVIÇOS

DESCONTO EM REDE MÉDICA, ODONTOLÓGICA, EXAMES LABORATORIAIS E DE SAÚDE COMPLEMENTAR

O serviço tem como objetivo disponibilizar acesso à serviços de saúde particulares como realização de consultas e exames médicos, além de consultas e exames odontológicos, em atendimento particular com preços reduzidos.

Será disponibilizado ao usuário um Cartão virtual pré-pago com a bandeira **TEM**, que será utilizado para o pagamento de consultas, exames médicos e odontológicos na rede credenciada.

Através do Aplicativo “**MEU TEM**” o Usuário poderá solicitar agendamentos de consultas e exames, recarga do cartão, busca de rede credenciada e visualização do saldo do cartão.

Em caso de dúvidas ou informações sobre o Cartão Virtual, e ainda, pesquisar a disponibilidade da rede credenciada, recarga do cartão, troca de senhas e outros, o cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência através do número 0800

SOBRE O CARTÃO VIRTUAL

O Cartão Virtual contido no site e aplicativo, pode ser utilizado, para autorização e pagamento dos atendimentos na Rede Credenciada. Após o agendamento, o cliente deverá efetuar a recarga do cartão (via boleto bancário, cartão de crédito ou depósito identificado) com o valor da consulta ou exame escolhido, com no máximo até 2 (dois) dias de antecedência da data agendada para comparecimento na clínica médica, odontológica ou laboratório.

O cliente deverá apresentar o número do cartão virtual e digitar a senha enviada por SMS no momento do cadastramento à recepcionista do laboratório para autorização e pagamento da consulta ou exame.

- **RECARGA DO CARTÃO VIRTUAL**

O cliente poderá efetuar a recarga de seu Cartão Pré-Pago **TEM** pelo site **www.meutemcom.br**, aplicativo ou via Central de Atendimento. Para aquisição dos créditos, o cliente poderá optar pelo pagamento através de boleto bancário ou cartão de crédito. Em caso de aquisição de crédito via boleto bancário, haverá uma taxa de emissão no valor de R\$ 2,50 (dois reais e cinquenta centavos). Se a aquisição do crédito ocorrer via cartão de crédito, o cliente terá a possibilidade de parcelar sua compra em até 12x sem juros – o valor mínimo de parcela é R\$ 30,00 (trinta reais).

Caso o cliente deseje o estorno dos valores creditados via cartão de crédito ou o saque do valor creditado via boleto bancário, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento. Esta transação terá uma tarifa de R\$ 7,90 (sete reais e noventa centavos) para pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque.

SOBRE O TELEMEDICINA

O serviço tem como objetivo disponibilizar atendimento médico à distância de consultas e orientações voltados aos cuidados com a saúde e bem estar do cliente.

Para utilização, o cliente entrará em contatar a Central 0800 exclusiva para este serviço, fornecendo todas as informações de cadastro, de forma clara e exata para sua perfeita identificação e solicitação da consulta online na especialidade Clínica Médica ou Médico da Família.

A consulta online será realizado em um prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis a partir da confirmação de saldo no cartão **TEM** do cliente. Havendo disponibilidade de agenda e saldo no cartão **TEM** do solicitante, o atendimento poderá ser realizado em um menor prazo caso seja essa a preferência do usuário. Em caso de agendamento, é de responsabilidade do cliente solicitá-lo via Central de Atendimento, do qual o mesmo receberá as alternativas de agenda mais próxima do período.

O cliente receberá as informações de data, horário e orientações para acesso a consulta online via e-mail ou whatsapp. O link de acesso ao atendimento será enviado 10 (dez) minutos antes do horário programado via e-mail ou SMS. É de responsabilidade do cliente o acesso à plataforma na data e horário programado, com limite de 5(cinco) minutos de tolerância, assim como conexão estável de internet.

A duração da consulta online será de 20 (vinte) minutos, durante o atendimento, o cliente poderá enviar arquivos e receber arquivos do médico tais como atestados, pedidos de exames e prescrições médicas.

Importante: Caso o cliente faça o agendamento e não compareça no horário marcado, será considerado como falta e não haverá ressarcimento do valor pago.

A prestação de serviços pela Central de Assistência será realizada das 7h às 19h de **segunda a sexta-feira**, exceto feriados, acionável através do telefone dedicado para solicitação do serviço pelo Cliente.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

Em complemento ao disposto no item mencionado 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.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de assistência, o Usuário será instruído pela Central de Assistência sobre como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos nestas Condições Gerais.

8. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Todos os conteúdos disponibilizados no site ou aplicativo **“MEU TEM”** são protegidos pelas leis de propriedade intelectual aplicáveis e por outras leis, incluindo, sem limitação Código Civil e Lei de Direitos Autorais. Estes direitos pertencem ao fornecedor direto do serviço e dos conteúdos, sendo que os direitos de comercialização dos conteúdos foram concedidos à Europ Assistance e seus parceiros por seu titular.

Ao acessar os serviços e aplicativo e seus parceiros, o Cliente declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, os decorrentes da proteção de marcas registradas da mesma, bem como de todos os direitos autorais referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma disponíveis no portal.

Ao Cliente não é conferido qualquer direito de uso de nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, obras literárias, artísticas, dentre outras, que estejam contidos ou disponíveis site ou no aplicativo “**MEU TEM**”.

O cliente não utilizará os materiais ou informações exclusivas, disponibilizados no site ou aplicativo “**MEU TEM**”, sob nenhuma forma, salvo para utilização do serviço em conformidade com as condições presente no Regulamento e Termos e Condições de Uso. É proibida a reprodução de qualquer parte dos conteúdos do “**MEU TEM**”, sob qualquer forma ou meio, salvo conformidade expressamente permitida sob o presente instrumento. O cliente concorda em não modificar, alugar, arrendar, emprestar, vender, distribuir, ou criar, obras derivadas ou baseadas no serviço, sob qualquer forma, bem como em não explorar o Serviço sob qualquer forma não autorizada.

A utilização do serviço “**MEU TEM**” salvo para fins de utilização na forma permitida pelo Termo presente, é expressamente proibida e viola os direitos de propriedade intelectual de terceiros, podendo o usuário, sujeitar-se a indenizações pecuniárias por violação de direito autoral, além das demais penas cabíveis.

O CLIENTE assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, obras, enfim, todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial deste serviço.

9. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO USUÁRIO;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA REDE MÉDICA DE DESCONTOS, OU POR

QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA REDE MÉDICA DE DESCONTOS.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

Produto comercializado pela Europ Assistance Brasil em parceria com o Programa de Saúde TEM administrado por: TEM Administradora de Cartões S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.216.007/0001-10.

Condições Gerais

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTOS

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTOS			
Serviço	Evento Previsto	Limite de Utilização	Limite de Serviços
Desconto em Medicamentos	Compra de medicamentos com desconto	Ilimitado	Desconto entre 10% (dez por cento) até 60% (sessenta por cento) sobre medicamentos da Lista Referenciada.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Desconto em Medicamentos** visam atender ao Usuário em situações em que necessite de preços especiais na compra de medicamentos nos estabelecimentos credenciados nas formas exigidas pelos órgãos da Vigilância Sanitária, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

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

- Assistência Desconto em Medicamentos:** 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 Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Desconto em Medicamentos**, disponível conforme horário estabelecido 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 Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

- e) **Contratante: BBT CLUBE DE BENEFÍCIOS, SEGUROS E SERVICOS**
- f) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os serviços da Assistência Desconto em Medicamentos, seus limites e condições.
- g) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Desconto em Medicamentos, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- h) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Desconto em Medicamentos** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**, doravante denominado “**Prestadores**” ou “**Rede de Farmácias Credenciadas**”.
- i) **Usuário:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Desconto em Medicamentos** através do Cadastro, que tenha direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, doravante denominado “**Usuário**” ou “**Cliente**”.
- j) **Lista Referenciada de Medicamentos:** lista composta de medicamentos aprovados pela Anvisa, pré-selecionados e referenciados para descontos diferenciados, doravante denominado “**Lista Referenciada de Medicamentos**” ou “**Lista Referenciada**”.
- k) **Demais Medicamentos:** relação de medicamentos aprovados pela ANVISA e comercializados na Rede de Farmácias Credenciadas, que não constam na Lista Referenciada de Medicamentos.
- l) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- m) **Horário de Prestação de Serviço:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Desconto em Medicamentos solicitada.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços de **Assistência Desconto em Medicamentos** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

- a) Contatar a Central de Assistência ou dirigir-se a Rede de Farmácias Credenciadas e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação e necessidade do Usuário;
- b) Providenciar, quando necessário, o envio ou apresentação de documentos solicitados pela Central de Assistência ou Rede Credenciada para prestação dos Serviços, tais como receita médica para compra de medicamentos de venda controlada expedida em até 30 dias ou dentro do prazo de validade.
- c) Seguir as instruções da Central de Assistência ou Rede Credenciada e providenciar as medidas necessárias a fim de solucionar o pedido.

Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a **Assistência Desconto em Medicamentos** tomará as devidas providências para a solicitação de Indicação de Rede Credenciada, conforme limites e condições do produto adquirido.

Se o Usuário optar por se dirigir diretamente a Rede de Farmácias Credenciadas para obtenção da Assistência, deverá obrigatoriamente portar a identificação do benefício fornecida pelo Contratante, documento que comprove sua identidade e demais documentos necessários para obtenção do medicamento (por exemplo: receita médica, quando houver).

Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência Desconto em Medicamentos**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data da solicitação;
- b) O Cliente deverá constar no Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

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, o Usuário perderá o direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Desconto em Medicamentos**.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Central de Assistência ou Rede de Farmácias Credenciadas.

4. 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 cuja solicitação tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

A **Assistência Desconto em Medicamentos** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador ou Rede de Farmácias Credenciadas, restando certo que eventuais reembolsos ao Usuário serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Assistência ou previstos nestas Condições Gerais.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Desconto em Medicamentos** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência;
- b) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

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.

5. OS SERVIÇOS

DESCONTO LISTA

Apresentando os devidos documentos, conforme item 3 destas Condições Gerais, junto à Rede de Farmácias Credenciadas, o Usuário poderá adquirir os medicamentos constantes na Lista Referenciada com desconto a serem confirmados através de sistema desenvolvido exclusivamente para a **Assistência Desconto em Medicamentos** junto à Rede Credenciada;

Os valores de desconto serão concedidos, sempre, sobre o PMC – Preço Máximo de Venda ao Consumidor.

Fica garantido que a **Assistência Desconto em Medicamentos** praticará o menor preço entre valor do medicamento com desconto na Lista Referenciada da **Assistência**

Desconto em Medicamentos e o preço promocional do dia da loja (“preço de venda”), caso houver.

Não é de responsabilidade da **Assistência Desconto em Medicamentos** as formas de pagamento disponibilizadas pela Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade de Usuário.

Os serviços de Assistência serão prestados até os limites da **Assistência Desconto em Medicamentos**, conforme item 1 destas Condições Gerais.

No caso de medicamentos que necessitem de apresentação de receita médica, estas deverão ser apresentadas no momento da compra e ainda estar dentro do prazo de validade.

Observação: não é de responsabilidade da **Assistência Desconto em Medicamentos** o horário de atendimento da Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade direta do Usuário.

EXEMPLO DE UTILIZAÇÃO DOS DESCONTOS

- **No caso de compra de medicamentos da Lista Referenciada e Demais Medicamentos:**
 - a) Usuário apresenta documentos necessários para concessão de desconto da Lista Referenciada junto a Rede Credenciada.
 - b) A Rede Credenciada acessará o sistema desenvolvido para a **Assistência Desconto em Medicamentos** para observar o valor de desconto disponível para o(s) medicamento(s) consultado(s).
 - c) Será analisado o desconto da Lista Referenciada (o percentual vigente à época), vinculado ao PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor.
 - d) Frente ao preço final (já com o desconto da Lista Referenciada sobre o PMC) , o Usuário poderá livremente selecionar entre comprar o medicamento com os descontos concedidos pela **Assistência Desconto em Medicamentos**, ou comprar o medicamento através do desconto do dia ou cartão fidelidade concedido exclusivamente pela farmácia da Rede Credenciada, sendo este valor superior ou inferior.
 - e) Ou seja, caso o PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor do medicamento constante na Lista Referenciada seja de R\$100,00 e para aquela data de solicitação da compra o desconto da Lista Referenciada seja de 30%, o preço final do medicamento será de R\$70,00.

- f) Se, naquela data, a farmácia da Rede Credenciada estiver com o mesmo medicamento, com valor de venda ao consumidor de R\$50,00 (seja através de promoção, desconto fidelidade, etc. ao qual o Usuário também faz jus), o Usuário terá direito de pagar este preço na compra do medicamento.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Desconto em Medicamentos** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

Em complemento ao disposto no item mencionado 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.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível e com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de assistência, o Usuário será instruído pela Central de Assistência sobre como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos nestas Condições Gerais.

8. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTOS, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA OU REDE CREDENCIADA;

ENTREGAS DE MEDICAMENTOS, PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL, PERFUMARIA OU COSMÉTICOS;

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO USUÁRIO;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTOS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTOS.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS:	https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

Condições Gerais

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

RESIDENCIAL			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio (Entrada Ou Saída) Emergencial ou Não- Emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Chaveiro para Acesso a Cômodos do Imóvel Não-Emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Encanador Emergencial ou Não- Emergencial	Imóvel alagado ou em risco de alagamento; Problemas Hidráulicos	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Eletricista Emergencial ou Não- Emergencial	Problemas Elétricos	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Vidraceiro Emergencial	Quebra dos vidros das portas ou janelas externas	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

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

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

- a) **Assistência Residencial:** 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”.
- a) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- b) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Residencial**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- c) **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 Avenida Juruá, nº320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- d) **Contratante: BBT CLUBE DE BENEFICIOS, SEGUROS E SERVICOS**
- e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Residencial**, seus limites e condições.
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação do **Assistência Residencial**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Imóvel**”.
- g) **Situação Inabitável:** Considera-se inabitável o imóvel que não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança compatíveis com sua utilização mínima e habitual, devido à lama, água, fuligem, etc., decorrente de Eventos previstos nestas Condições Gerais.
- h) **Evento:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Residencial** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Residencial** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 3, doravante denominado “**Evento Emergencial**” ou “**Evento Não Emergencial**”.

- i) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Residencial** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.
- j) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Residencial** através do Cadastro.
- k) **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.
- l) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- m) **Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Residencial solicitada.

3. EVENTOS PREVISTOS

Os eventos da Assistência Residencial poderão ocorrer, quando contratados os devidos serviços, nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:

Eventos Emergenciais, doravante denominados Situações Emergenciais, envolvendo o imóvel, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo ao Imóvel, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

Eventos Não-Emergenciais: É a ocorrência de Situação Não-emergencial, envolvendo o imóvel, não necessariamente relacionada a um sinistro, que dê origem a utilização da Assistência 24 horas, conforme condições e limites estabelecidos nas condições gerais do pacote de Assistência.

TIPOS DE EVENTOS

- **Sinistro no Imóvel:** É a ocorrência de um ou mais dos seguintes eventos, excluídas, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado. São eles: incêndio de qualquer natureza, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, impacto de veículo terrestre que ocasione danos ao imóvel, queda de aeronave, fumaça, alagamento, inundação, quebra de vidros, raio, explosão, desmoronamento, acidentes pessoais, roubo

ou furto qualificado com ou sem ações de vandalismo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, que ocasionem danos ao imóvel.

- **À Critério do Usuário** – Mediante solicitação do usuário, serão disponibilizados serviços de acordo com coberturas e limites definidos pelo plano de Assistência contratado.
- **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.
- **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Domicílio, do tipo: cancelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a **Assistência Residencial** não terá responsabilidade sobre a aquisição de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
- **Chaveiro para Acesso ao Domicílio (entrada/saída):** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso ao Domicílio;
- **Chaveiro para Portas Interiores:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso à cômodos internos do Imóvel.
- **Problemas Hidráulicos:** Vazamentos aparentes e infiltrações com origem identificada nos pontos hidráulicos (como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros), desde que não haja a necessidade de equipamentos de detecção eletrônica) do imóvel assistido.
- **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 no Imóvel;

*** Problemas Funcionais: problemas que impeçam o uso de algum acessório elétrico no imóvel (como: chuveiro, torneira elétrica, tomada, interruptor, disjuntor e reator) ou de eletrodomésticos, sendo necessário o seu reparo.**

4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Residencial** 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 O IMÓVEL 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, do Imóvel, 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 profissional ao local do Evento para prestar a Assistência.

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

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) Endereço de Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro.

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, o Usuário perderá o direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Residencial**.

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.

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

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de acionamentos, 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.

A **Assistência Residencial** 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.

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

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Residencial;
- 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 mencionado acima, se o contato do Usuário ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos previstos 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 previstos 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.

A **Assistência Residencial** não se responsabiliza 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 Residencial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

Para os serviços disponibilizados pela Assistência Residencial, 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.
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço para situações emergenciais:** 24 (vinte e quatro) horas.

5. OS SERVIÇOS

CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO (ENTRADA OU SAÍDA) POR EVENTOS EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o usuário ficar impedido de acessar o Imóvel (porta (s) de entrada ou saída), a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a **Assistência Residencial** também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao usuário duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

Para este serviço, não está previsto a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves do tipo tetra ou ponto.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

CHAVEIRO PARA ACESSO A CÔMODOS DO IMÓVEL POR EVENTO NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Não-Emergencial que seja necessário o serviço de Chaveiro para a abertura de Portas internas do imóvel, que impeça o acesso a algum cômodo do Imóvel, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a **Assistência Residencial** também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao usuário duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

Para este serviço, não está previsto a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica ou confecção de chaves reservas.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Residencial contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

ENCANADOR POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que o Imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter provisoriamente, desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o imóvel se encontra.

O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

Estão excluídos os entupimentos em tubulações provenientes de caixa de inspeção de gordura e esgoto do imóvel, vazamentos em tubulações de cobre, ferro, cerâmica e de gás nos imóveis assistidos, bem como os vazamentos em tubulações, relacionadas à instalação de piscinas e banheiras.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, por consequência de problemas elétricos, definidos no item 3 destas Condições Gerais, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter a situação, desde que possível tecnicamente, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

VIDRACEIRO

Se, em consequência de evento Emergencial, ocorrer quebra dos vidros das portas ou janelas externas e o Imóvel ficar vulnerável, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição.

O material básico de reposição contemplados por este serviço são: massa de vidraceiro, vidro canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura.

A premissa da **Assistência Residencial** para este serviço é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Portanto, a **Assistência Residencial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de aspectos estéticos do Imóvel.

Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a **Assistência Residencial** fornecerá a colocação de tapume. Neste caso, o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Estão excluídos deste serviço vidros blindados, temperados, coloridos, jateados, fumês e todos os vidros fora de linha de fabricação.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Residencial** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 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 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.

7. 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.

8. EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER DANOS AO IMÓVEL, USUÁRIO E/OU TERCEIROS DECORRENTES DO PERÍODO COMPREENDIDO ENTRE O EVENTO E A CHEGADA DO PRESTADOR AO LOCAL.

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 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 RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA PELA SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS EXISTENTES ANTES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS OU PELA MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS NO IMÓVEL.

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO GARANTE AS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS EM CONSEQUÊNCIA DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:

IMÓVEIS, TODAS OU EM PARTE, UTILIZADAS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS:

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;

ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL.

OS ACIDENTES OU AS SUAS CONSEQUÊNCIAS QUE DERIVEM, DIRETA OU INDIRETAMENTE DE AÇÕES CRIMINAIS DO BENEFICIÁRIO OU AS CONSEQUÊNCIAS ORIGINADAS POR DOLO;

CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM AO IMÓVEL DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;

DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS, BEM COMO GASTO EM HOTÉIS E RESTAURANTES, NÃO PREVISTOS NOS SERVIÇOS;

DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;

EXPLOÇÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;

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 O IMÓVEL INDICADA PELO CLIENTE;

OPERAÇÕES DE BUSCA, RECUPERAÇÃO E SALVAMENTO DE OBJETOS, BENS OU PESSOAS APÓS A OCORRÊNCIA DO EVENTO, BEM COMO OPERAÇÕES DE RESCALDO;

PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL;

EVENTOS PREVISTOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL.

IMÓVEIS DE VERANEIO OU QUE NÃO POSSAM SER CARACTERIZADAS COMO HABITUAL OU PERMANENTE DO BENEFICIÁRIO;

DESPESAS DECORRENTES DE DESPEJO, ARROLAMENTO, CONFISCO, EXPROPRIAÇÃO, REQUISICÃO DE BENS, OU DANOS CAUSADOS AO IMÓVEL, POR ORDEM DE AUTORIDADES JUDICIAIS, ADMINISTRATIVAS OU MILITARES.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

9. 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 Residencial**, 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 Residencial** 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 Residencial** 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 Residencial**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da Assistência Residencial não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 0, acima.

Abaixo, elenca-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 em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e 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.

Condições Gerais

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Revisão da Instalação elétrica	A Pedido do Cliente	. Mão de obra do Prestador até R\$ 500,00 (quinhentos reais) para execução de até 03 (três) serviços. . 02 (dois) acionamento por Vigência	-
Descarte de Material Imprestável			. 02 (dois) acionamento por vigência e coleta de até 3 (três) itens por acionamento.
Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças			. Limitado até 5 (cinco) portas, janelas ou portões
Verificação de Vazamentos			-
Limpeza de Ralos e Sifões			. Limitado até 4 (quatro) unidades
Mudança de móveis entre cômodos			. Limitado até 2 (dois) móveis
Instalação de Olho Mágico			. Limitado até 1 (um) olho mágico
Fixação de Antenas - Serviço Exclusivo para Casas			. Limitado até 1 (uma) antena
Troca de Vidros			. Até 2 (duas) peças
Troca de Lâmpadas e Tomadas			. Até 5 (cinco) unidades
Fixação de Quadros, Prateleiras, Persianas e Varal de Teto			. Até 5 (cinco) unidades para prateleiras e quadros e 1 (uma) unidade para persianas e varal de teto.
Limpeza de Caixa D'água e Calhas - Serviço exclusivo para casas			. Calhas - até 50 (cinquenta) metros lineares; . Caixa d'água - limitado a 2 (duas) caixas d'água até 1.000 (mil) litros cada
Guia de Profissionais			. Ilimitado

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Check Up Residencial** visam atender ao Usuário na inspeção domiciliar, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

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

- a) **Assistência Check Up Residencial:** 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”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Check Up Residencial**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **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 Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- a) **Contratante:** BBT CLUBE DE BENEFICIOS, SEGUROS E SERVICOS
- e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Check Up Residencial**, seus limites e condições.
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Check Up Residencial**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Imóvel**”.
- g) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Check Up Residencial** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.

- h) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Check Up Residencial** através do Cadastro.
- i) **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.
- j) **Disponibilidade da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- k) **Disponibilidade da Prestação de Serviços:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Check Up Residencial** solicitada.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Check Up Residencial** 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 O IMÓVEL OU PESSOAS ENVOLVIDAS**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Imóvel, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever 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;
 - 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 para as medidas necessárias para a devida prestação de serviço;
- 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 para prestar a Assistência.

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

Para que o Usuário esteja apto à utilização da **Assistência Check Up Residencial**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) Endereço Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro.

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 Check Up Residencial**.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, território e 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 Check Up Residencial**.

O Usuário terá direito a um Check Up Residencial por vigência.

A **Assistência Check Up Residencial** se responsabiliza apenas pelo custo de mão-de-obra, até o valor máximo informado no item 1 destas Condições Gerais.

Cabe ao Usuário a despesa com a aquisição de materiais necessários para a execução dos serviços, bem como com os custos excedentes com de mão-de-obra.

A **Assistência Check Up Residencial** será realizada somente a partir do momento em que o Usuário tiver adotado as seguintes providências:

Para o serviço de limpeza de caixa d'água é necessário que o Usuário desligue o registro com uma antecedência de 24 (vinte e quatro) horas da visita.

Ao entrar em contato com a Central de Assistências para a solicitação do Check Up Residencial é necessário informar a altura do pé direito do imóvel.

Para a devida prestação de serviços é necessário que haja um representante no imóvel para acompanhamento do serviço, assim como, para a compra dos materiais, quando necessário.

O agendamento do Check Up Residencial poderá ocorrer com o mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, não sendo possível efetuar o cancelamento da visita agendada com no mínimo 12 (doze) horas de antecedência.

O cancelamento de visita com antecedência inferior a 24 (vinte e quatro) horas, ou a ausência de um responsável no Imóvel será computado como visita efetivamente realizada, para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

A **Assistência Check Up Residencial** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Check Up Residencial** será prestada de acordo com o local da ocorrência e da disponibilidade dos profissionais para a realização dos serviços. Não havendo profissional disponível, a Central de Assistência orientará o Usuário sobre como proceder.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem justificativa plausível, sendo computada a visita como efetivamente realizada, 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 Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Check Up Residencial** 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 Check Up Residencial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Todos os serviços previstos na **Assistência Check Up Residencial** 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 e não serão reembolsadas as despesas.

Caso ocorram quaisquer 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.

Para os serviços disponibilizados pela Assistência Residencial, 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.

5. OS SERVIÇOS

REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA

A **Assistência Check Up Residencial** providenciará o envio de um profissional para a realizar a verificação do imóvel quanto às condições de estrutura elétrica, preocupando-se em alertar o Usuário quanto a riscos de curto circuito e incêndio no imóvel.

Após a identificação das condições de estrutura elétrica, a Assistência não se responsabilizará pela execução dos reparos decorrentes desta identificação, ficando sob a responsabilidade do Usuário a realização dos serviços indicados pelo relatório de vistoria e concordância quanto ao orçamento apresentado.

Não está incluída neste item qualquer outra manutenção e/ou instalação de rede e cabeamento.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

DESCARTE SUSTENTÁVEL

Se solicitado pelo Usuário, a **Assistência Check Up Residencial** providenciará o envio de Prestador para coleta de itens conforme condições contratadas. Após a retirada, os itens passarão por processo que visa garantir a correta destinação e manejo dos resíduos, minimizando assim impactos ao meio ambiente.

A data para efetiva coleta dos itens deverá ser agendada com mínimo 5 dias de antecedência, a fim de garantir a otimização das rotas de coleta e consequentemente minimizar a emissão de poluentes.

A coleta de itens deverá ser acompanhada por um responsável no local.

Para que a coleta dos itens seja realizada, os móveis ou equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada.

Caso no local não seja permitida a entrada de veículo do Prestador, o Usuário deverá providenciar o deslocamento dos itens até o veículo do Prestador.

O Usuário deverá, no ato da entrega do item ao Prestador, assinar uma carta de doação, que transfere a responsabilidade sobre o bem à **Assistência Check Up Residencial**.

Caso seja de interesse do Usuário, a **Assistência Check Up Residencial**, exclusivamente através de e-mail (correio eletrônico), o “Certificado de Garantia de Descarte Ecológico”.

Este serviço está limitado até, no máximo, 1 (um) acionamento (s) por vigência e coleta de até 3 (três) itens por acionamento de acordo com o plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado.

RELAÇÃO DE ITENS COLETÁVEIS

Categoria	Produtos
Aparelho de Áudio	Som rack / Home Theater
Geladeira e Freezer	Geladeira
	Freezer horizontal ou vertical
Eletrodomésticos de grande porte	Frigobar
	Aparelhos de ar condicionado
	Lava louça
	Lavadoras domésticas
	Secadoras domésticas
	Fogão
Móveis	Sofás
	Mesas
	Poltronas
	Armários

LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS

A de **Assistência Check Up Residencial** realizará a lubrificação de fechaduras e dobradiças de até 5 (cinco) portas, janelas ou portões do imóvel.

A lubrificação poderá ser feita em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique na desmontagem dos mesmos.

Para o serviço de Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças a **Assistência Check Up Residencial** fornecerá o material utilizado.

VERIFICAÇÃO DE VAZAMENTOS

A Assistência fará uma verificação de possíveis vazamentos em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis.

Após a identificação de possíveis vazamentos, a Assistência não se responsabilizará pela execução dos reparos decorrentes desta identificação, ficando sob a responsabilidade do Usuário a realização dos serviços indicados pelo relatório de vistoria e concordância quanto ao orçamento apresentado.

O serviço em questão será prestado, desde que não inclua a utilização de aparelhos de detecção eletrônica ou qualquer equipamento específico.

LIMPEZA DE RALOS E SIFÕES

A **Assistência Check Up Residencial** disponibilizará ao Usuário o serviço de limpeza de até 4 (quatro) ralos e sifões do imóvel.

O serviço em questão será prestado, desde que não inclua a utilização de aparelhos de detecção eletrônica ou qualquer equipamento específico.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

MUDANÇAS DE MÓVEIS ENTRE CÔMODOS

A Central de Assistências auxiliará no remanejamento de até 02 (dois) móveis no interior do imóvel, ou seja, de um cômodo para o outro.

O serviço em questão será realizado desde que não seja necessária a desmontagem dos móveis e o serviço possa ser realizado por uma única pessoa, sem o auxílio de equipamentos.

INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO

A Assistência providenciará a instalação de 01 (um) olho mágico na porta ou nas portas principais do imóvel.

A Assistência responsabiliza-se apenas pela instalação do olho mágico, sendo de responsabilidade do Usuário a compra do olho mágico e os materiais necessários à instalação.

O serviço em questão será realizado exclusivamente em portas de madeira.

FIXAÇÃO DE ANTENAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS

A **Assistência Check Up Residencial** disponibiliza ao Usuário o serviço de fixação de até 01 (uma) antena do tipo VHF ou UHF, disponível apenas para casas.

O serviço será prestado desde que seja tecnicamente possível.

Os custos com conserto da antena, antenas de TV por assinatura, sintonia de canais ou imagem, ou substituição de peças da antena serão de responsabilidade exclusiva do Cliente.

A prestação do serviço está condicionada à fixação de antenas VHF ou UHF e não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica. A **Assistência Check Up Residencial** não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

Serviço disponível apenas para casas, e não realiza o serviço de fixação de antenas coletivas, TV.

TROCA DE VIDROS

A **Assistência Check Up Residencial** providenciará um profissional para a substituição de até 02 (duas) peças de vidros quebrados no imóvel.

A substituição dos vidros poderá ser parcial ou total, limitando-se ao total de 1 (um) metro quadrado e de até 3 (três) milímetros de espessura, por acionamento.

Este Serviço não abrange a troca de vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumês ou qualquer outro tipo de vidro especial.

Tratando-se de caráter de manutenção do imóvel, o serviço só é válido para vidros que estejam quebrados, trincados ou que estejam faltando no imóvel.

A **Assistência Check Up Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

TROCA DE LÂMPADAS E TOMADAS

A Central de Assistências providenciará o envio de um profissional para realizar a troca de até 05 (cinco) unidades de lâmpadas, tomadas e receptores.

A **Assistência Check Up Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

FIXAÇÃO DE QUADROS, PRATELEIRAS, PERSIANAS E VARAL DE TETO

A **Assistência Check Up Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar de até 05 (cinco) a fixação de quadros e prateleiras, e, de até 01 (uma) persianas e varal de teto no local indicado pelo Usuário.

Para a prestação deste serviço é necessário informar, no momento do agendamento da visita, a altura do pé direito do imóvel.

A **Assistência Check Up Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA E CALHAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS

A **Assistência Check Up Residencial** providenciará a limpeza de caixa d'água e/ou calhas, serviço este que será prestado apenas em casas.

O Serviço de Limpeza de Caixa d'água está limitado a 2 (duas) caixas d'água com até 1000 (mil) litros cada uma.

Para a prestação do serviço em questão, é necessário que o Usuário tenha desligado o registro há 24 horas. Caso o Usuário não tenha seguido a orientação, o Prestador de Serviços não realizará o procedimento, sendo contabilizado como uma visita efetivamente realizada, para fins de computo dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

O serviço de limpeza de calhas consiste na varredura e retirada de sujeira e detritos, limitado a 50 (cinquenta) metros lineares de calhas, não contemplando a limpeza de coletores de água.

A limpeza de caixa d'água e/ou calhas será executada desde que seja possível o acesso à caixa d'água através de uma com comprimento máximo de 6 (seis) metros.

GUIA DE PROFISSIONAIS

A **Assistência Check Up Residencial** 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 **Assistência Check Up Residencial**:

- 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.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da Assistência Check Up Residencial vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 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 Usuário 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.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Os Serviços serão prestados em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada, disponível e credenciados pela **Assistência Check Up Residencial**. Caso na cidade não exista a infraestrutura credenciada 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, nas quais não haja infraestrutura adequada, disponível e credenciada pela **Assistência Check Up Residencial**, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

8. EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA PELAS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS EM CONSEQUÊNCIA DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:

ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL.

CONFISCO, REQUISICÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM O IMÓVEL DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL, OU POR

QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL;

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA EUROP ASSISTANCE BRASIL, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL;

REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES
NORTE-AMERICANO –
OFAC SANCTIONS PROGRAMS

<https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx>

PROGRAMA DE SANÇÕES DA
UNIÃO EUROPEIA

<https://www.sanctionsmap.eu/#/main>

PROGRAMA DE SANÇÕES DAS
NAÇÕES UNIDAS:

<https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

Para a prestação de qualquer serviço disponível nas Condições Gerais, só será realizado caso o acesso ao local seja dentro dos padrões e não gere a necessidade de qualquer auxílio de equipamentos ou pessoas, assim como, não será prestado o serviço caso coloque em risco a vida do Prestador de Serviços.

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.
- c) Orçamento contendo a descrição dos serviços prestados.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e 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.

A **Assistência Check Up Residencial** 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.

Condições Gerais

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA AUTO LEVE

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA AUTO LEVE			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Reboque	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100 km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Socorro Mecânico	Pane Elétrica Pane Mecânica	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Mão de obra do Prestador; . Até 100 Km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Chaveiro	Perda de Chave Quebra de Chave Roubo de Chave Presa no veículo	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Mão de obra do Prestador; . Até 100 Km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Troca de Pneus	Pneu Avariado	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100 Km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Pane Seca	Falta de Combustível	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Reboque até o posto de combustível mais próximo. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Meio de Transporte Alternativo	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Capacidade Máxima do Veículo; . Fora do município de domicílio; . Até o Município de seu domicílio ou continuação da viagem. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Hospedagem	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por pessoa/dia; . 2 diárias/pessoa; . Fora do município de domicílio. . Até 01 (um) acionamento por vigência.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

Transporte para recuperação do veículo	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. 01 (uma) passagem de aérea/rodoviária em classe econômica ou táxi de ida, a ser definida pela Assistência. . Fora do município de domicílio. . Até 01 (um) acionamento por vigência.
Serviço de Táxi	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Perímetro urbano, limitado até 50 Km. . Até 01 (um) acionamento por vigência.
Motorista substituto	Acidente	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Mão de obra do Prestador até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por Evento. . Até 01 (um) acionamento por vigência.
Indicação de Despachante	Emissão de documentos	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Serviço de indicação . Até 01 (um) acionamento por vigência.
Serviço de Despachante	Perda ou Roubo de Documentos	• Até 1 (um) acionamento por Evento	. Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento; . Até 1 (um) acionamento por vigência.
Remoção Inter Hospitalar	Acidente	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Limitado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por Evento. . Até 01 (um) acionamento por vigência.
Transporte e envio de familiar	Acidente	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. 01 (uma) passagem de aérea/rodoviária em classe econômica ou táxi de ida, a ser definida pela Assistência. . Fora do município de domicílio. . Até 01 (um) acionamento por vigência.
Traslado de Corpo	Falecimento por Acidente	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Despesas totais limitadas a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) independentemente do número de corpos. . Até 01 (um) acionamento por vigência.

Retorno ao Domicílio após alta hospitalar	Acidente	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Despesas totais limitadas a R\$ 10.000,00 (dez mil reais). . Até 01 (um) acionamento por vigência.
Guarda do Veículo	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	• Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais); . 3 diárias/pessoa; . Até 2 (dois) acionamentos por vigência.
Envio de Mensagens Urgentes	A pedido do cliente	. Sem limite de utilização	. Sem limite de utilização

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Automóvel** tem por objetivo a prestação de serviços aos usuários indicados pela Contratante em acidentes ou serviços de conveniência envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

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

- a) **Assistência Automóvel:** termos e condições aqui previstos, destinados aos Usuários, prestados pela empresa **Europ Assistance Brasil**, também denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**” quando referidos em conjunto, destinados aos usuários indicados pela Contratante.
- b) **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 Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- c) **Contratante:** **BBT CLUBE DE BENEFÍCIOS, SEGUROS E SERVIÇOS**
- d) **Central de Assistência EABR:** é a Central telefônica da **Europ Assistance Brasil**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais e exclusivamente em língua portuguesa, a fim de auxiliar os usuários quando da prestação da **Assistência Automóvel**.

- e) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos usuários e Veículos Assistidos, fornecidas pelo Contratante à **Europ Assistance Brasil**, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da Assistência Automóvel.
- f) **Usuário:** 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 Automóvel** através do Cadastro.
- g) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance do Brasil para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- h) **Terceiro:** É a pessoa culpada ou prejudicada no acidente, exceto o próprio Segurado ou seus ascendentes, descendentes, cônjuge e irmãos, bem como quaisquer pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente.
- i) **Acompanhantes:** As pessoas que se encontrarem no veículo do usuário no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.
- j) **Veículo Leve:** Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas.
- k) **Acidente:** Colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus meios próprios, resultando em danos ao usuário e/ ou de seus acompanhantes e do veículo.
- l) **Pane:** É o defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.
- m) **Pane Repetitiva:** É a repetição de um defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.
- n) **Evento:** Imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, falta de combustível, pneu furado, que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios e roubo/furto.

- o) **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.
- p) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino do Veículo quando da prestação da Assistência Automóvel, conforme evento.
- q) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Automóvel, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- r) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

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

Contatar a **Central de Assistência EABR** tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do usuário e do Veículo Assistido, bem como para a 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 EABR**, providencie o acionamento da Assistência;

- a) Fornecer à **Central de Assistência EABR** as seguintes informações:
- Placa, modelo, marca e cor do Veículo Assistido;
 - Número do Contrato / apólice;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
 - Localização exata do Veículo Assistido;
- b) Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- c) Seguir as instruções da **Central de Assistência EABR** e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- d) Fornecer, sempre que solicitado pela **Central de Assistência EABR**, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

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

Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, inclusive as atinentes ao usuário e ao Veículo Assistido, serão fornecidas pela Empresa cliente a Europ Assistance Brasil, na hipótese de não restarem confirmadas pela Assistência as informações citadas na Cláusula.

Supra, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços da Assistência Automóvel, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

Caso, a critério da Assistência, 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 Automóvel**, respondendo subsidiariamente a Contratante por este reembolso.

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

Disponibilidade da **Central de Assistência EABR** para o fornecimento de informações ou solicitação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.

Disponibilidade dos Prestadores Credenciados para efetiva Prestação dos Serviços: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, de acordo com a disponibilidade de cada prestador.

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 das informações solicitadas ao usuário conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados à Central de Atendimento da Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou Prestador.

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**, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3 acima.

A Assistência não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, usuário 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.

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

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Automóvel**;
- 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 solicitada pela **Central de Assistência EABR** para a prestação da **Assistência Automóvel**, com a consequente indicação do Prestador Credenciado.

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 contratados pelo Usuário diretamente do Prestador Credenciado.

5. OS SERVIÇOS

REBOQUE

Em decorrência de evento previsto que impossibilite o deslocamento do veículo por seus próprios meios, a **Assistência Automóvel** fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima ou por solicitação do usuário, a um outro local.

A Assistência responde pelos custos decorrentes do reboque, observados os limites contratados, cessando sua responsabilidade, a qualquer título, após a entrega do veículo ao local de destino indicado pelo Cliente.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

SOCORRO MECÂNICO

Em decorrência de pane, a **Assistência Automóvel** providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico para que o veículo, se possível tecnicamente, seja reparado no local onde se encontra.

O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica do Veículo. Assim, o Cliente deverá responder aos questionamentos solicitados pelo Prestador Credenciado.

A Assistência não se responsabiliza pela execução de reparos que afetem a referida garantia, se esta execução ocorrer em razão de informações ou declarações falhas, falsas, equivocadas ou inconsistentes, transmitidas pelo Cliente durante a prestação da **Assistência Automóvel**.

Não faz parte do escopo desta **Assistência Automóvel** a substituição de peças do Veículo.

A **Assistência Automóvel** arcará com os custos de mão de obra, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças.

No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo do Veículo, a **Assistência Automóvel** providenciará o reboque do Veículo até o destino mais próximo indicado pelo Usuário do Local do Evento, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

Por legislação, o envio do socorro não poderá ser executado em rodovias, em casos assim, será enviado reboque.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

CHAVEIRO

Em decorrência de evento previsto, a **Assistência Automóvel** enviará um chaveiro até o veículo para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.

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

Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido na cláusula Reboque.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

TROCA DE PNEUS

Em decorrência de evento previsto, a **Assistência Automóvel** disponibilizará o serviço de técnico para substituição do pneu danificado pelo estepe.

Não estão cobertas as despesas para o conserto do pneumático, tais como, mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc. serão de responsabilidade do usuário. É de responsabilidade do usuário que o veículo esteja com o estepe em condições de uso.

Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do prestador, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido na cláusula Reboque.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

PANE SECA

Em decorrência de evento previsto, a **Assistência Automóvel** providenciará o serviço de reboque para que a mesma seja levada até o posto de combustível mais próximo.

Todas as despesas referentes ao abastecimento de combustíveis, serão de responsabilidade do usuário.

Por legislação, a Europ Assistance não se responsabiliza pelo envio ou transporte do combustível. Por este motivo é enviado o reboque para transportar o veículo até o posto de gasolina mais próximo.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo para reparo por mais de 48 horas, decorrente de pane ou acidente previamente atendido, serão colocadas à disposição do usuário e seus acompanhantes, (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pela fabricante), transporte alternativo a critério da **Assistência Automóvel**, para que possam retornar ao Município de seu domicílio ou continuação da viagem.

Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder à de retorno ao Município de seu domicílio.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

HOSPEDAGEM

Em caso de evento previamente atendido, a **Assistência Automóvel** proporcionará ao usuário do veículo, e de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, estada em hotel.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença.

Não estarão cobertas despesas extras, como alimentação, frigobar, telefonia, danos móveis ou equipamentos etc.

Serviço disponível somente em situações em que o usuário se encontre fora do domicílio de residência.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela **Assistência Automóvel**, será providenciado o transporte do usuário ou pessoa devidamente autorizada por este, para retirar o Veículo após sua reparação.

A definição do meio de transporte será definida pela **Assistência Automóvel**.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Serviço disponível somente em situações em que o usuário se encontre fora do domicílio de residência.

SERVIÇO DE TÁXI

Se solicitado pelo usuário, em caso de pane ou acidente do veículo que impeça sua locomoção, dentro do município do evento, a **Assistência Automóvel** providenciará o retorno do usuário e demais passageiros do veículo ao domicílio ou local indicado.

Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, vans e semelhantes), será disponibilizado táxi somente para o motorista do veículo.

Se no veículo do usuário tiver algum animal doméstico, o serviço de táxi só será realizado se o usuário possuir a caixa Pet para transporte.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

MOTORISTA SUBSTITUTO

Se solicitado pelo usuário, em caso de acidente de trânsito, colisão ou batida com o veículo, em que o Usuário fique impossibilitado de dirigi-lo por determinação médica e não havendo nenhum outro ocupante que possa fazê-lo, a **Assistência Automóvel** providenciará um motorista substituto para trazer o Veículo de volta ou prosseguir viagem, desde que custo ou distância sejam equivalente a do trecho compreendido entre o local do evento e o domicílio do Cliente.

Os custos com o deslocamento até os locais indicados e possíveis custos que possam surgir por conta dos tratamentos serão de responsabilidade do Cliente.

Quaisquer despesas referentes ao combustível, alimentação, hospedagem, despesas médicas, entre outras, serão de exclusiva responsabilidade do Cliente.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

INDICAÇÃO DE DESPACHANTE

Se solicitado pelo Cliente, a **Assistência Automóvel** indicará Prestador Credenciado para serviços de despachante.

Este serviço está condicionado à disponibilidade de prestadores na região indicada pelo Cliente.

A Assistência não se responsabiliza por quaisquer despesas relacionadas aos honorários dos prestadores, taxas, tarifas, multas ou qualquer outra despesa relacionada, bem como pela qualidade do serviço eventualmente prestado pelo Prestador Credenciado indicado.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

SERVIÇO DE DESPACHANTE

Caso o usuário tenha a sua carteira de habilitação e/ou os documentos do veículo tenham sido perdidos ou roubado, a **Assistência Automóvel** organizará a remissão de 2ª (segunda) via.

Para a utilização do serviço, será necessário que o Cliente apresente o Boletim de Ocorrência que comprove o roubo/perda dos documentos.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

REMOÇÃO INTER HOSPITALAR

Caso o Cliente necessite por motivo de acidente com o veículo, a **Assistência Automóvel** providenciará a remoção do Cliente para o estabelecimento hospitalar mais próximo do Local do Evento ou do hospital para onde foi levado pela equipe de primeiro-socorros, desde que sejam atendidos, cumulativamente, os requisitos abaixo:

- O Cliente tiver sido vítima de acidente, envolvendo o Veículo, que o impossibilite, em razão da natureza dos ferimentos ou da enfermidade, seguir viagem já iniciada;
- Tal acidente tenha sido informado à **Assistência Automóvel**;
- O Cliente tiver recebido os primeiros socorros que o caso exigir;
- A equipe médica que tiver atendido o Cliente entender que a remoção é necessária para se evitar maiores riscos à saúde ou à vida do Cliente; e
- A equipe médica indicada pela Central de Assistência EABR e/ou o médico assistente responsável pelo atendimento concordar com a remoção do Cliente, consideradas as circunstâncias do caso e os riscos envolvidos. Para tanto, será de responsabilidade do Cliente, familiares ou seu responsável legal, a obtenção de vaga no hospital a ser removido.

Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou enfermeiro acompanhará o paciente.

A equipe médica da **Assistência Automóvel** decidirá o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, ou avião comercial) para a remoção do Cliente, consideradas as circunstâncias do caso.

A **Assistência Automóvel** não fornece avião UTI para remoção médica do Cliente.

O Cliente, ou seus familiares, deverão:

- Localizar e garantir uma vaga hospitalar para o Cliente;

- Enviar para a equipe médica indicada pela **Assistência Automóvel** uma confirmação da vaga, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada por um profissional médico, com registro de inscrição no Conselho Regional de Medicina (CRM) competente, do hospital para onde o Cliente deverá ser transferido.

A remoção do Cliente só terá início quando a vaga hospitalar de destino estiver confirmada, sendo de exclusiva responsabilidade do Cliente eventuais atrasos em decorrência da vaga.

A **Assistência Automóvel** se responsabiliza até os valores contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais para este Serviço, o excedente será de responsabilidade do Cliente.

A responsabilidade deste serviço de assistência limita-se tão somente à remoção do Cliente, não assumindo a **Assistência Automóvel** qualquer responsabilidade médica ou técnica no que tange ao atendimento ao Cliente, bem como na obtenção de vaga em qualquer hospital, centro médico ou prestador indicado para a sua remoção.

A **Assistência Automóvel** não poderá, em hipótese alguma, ser responsabilizada pela qualidade dos serviços prestados pelo hospital, centro médico ou prestador de serviço em que o Cliente foi atendimento, o que inclui o local para o qual será removido.

O Contratante e o Cliente declaram-se cientes que este serviço não apresenta qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como “planos privados de assistência à saúde”, a serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As despesas decorrentes do atendimento médico, hospitalar e ambulatorial, incluindo, mas não se limitando a despesas com diárias (incluindo UTI), taxas, medicamentos e honorários serão integralmente assumidas pelo Cliente, ficando a Assistência isenta de qualquer responsabilidade neste sentido.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

TRANSPORTE E ENVIO DE FAMILIAR

Caso o Usuário tiver necessidade de permanecer hospitalizado por mais de 5 (cinco) dias, em decorrência de Mal Súbito em viagem com o Veículo ou Acidente Pessoal em decorrência de Evento envolvendo pane do Veículo, fora do município de seu Domicílio e desde que não tenha acompanhante no local da ocorrência do Evento, a **Assistência Automóvel** providenciará o transporte, para que um familiar ou pessoa indicada pelo Usuário possa acompanhá-lo.

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência Automóvel**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Usuário se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida do Acompanhante, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item I destas Condições Gerais), e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

TRASLADO DE CORPO

Em caso de falecimento do usuário e/ou de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo em consequência de acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o traslado dos corpos até o local do sepultamento. As despesas com o preparo do corpo para transporte, bem como valores excedentes ao limite estabelecido nestas Condições Gerais, correrão por conta do Usuário, seus familiares ou terceiros.

Serviço disponível em situações em que o usuário se encontre dentro e fora do domicílio de residência.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

RETORNO AO DOMICÍLIO APÓS ALTA HOSPITALAR

Caso o Usuário, após ter recebido Alta Hospitalar decorrente de acidente em viagem com o Veículo ou Acidente Pessoal em decorrência de Evento envolvendo pane do Veículo, e não se encontre em condições de retornar ao seu Domicílio como passageiro regular, segundo critérios médicos, a **Assistência Automóvel** organizará o retorno deste

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

(desde que o procedimento seja efetuado integralmente pela Central de Assistência) por meio de transporte adequado.

Este Serviço inclui a organização da viagem de retorno ao Domicílio do Usuário, com coordenação no embarque e na chegada, com a infraestrutura necessária:

- Adequação do meio de transporte eleito, através de complementação tecnológica da aparelhagem médica necessária,
- Acompanhamento médico e/ou de enfermeira, e/ou acompanhante previamente autorizado pela Central de Assistência, ambulâncias, e UTI móvel terrestre se necessário.

Esta assistência não abrange a utilização de avião UTI (Unidade de Terapia Intensiva).

Este Serviço será prestado mediante apresentação à Central de Assistência de pedido do médico que estiver atendendo o Usuário no local do Evento.

O pedido do médico local deve informar por ESCRITO:

- O estado de saúde do Usuário (descrição clínica detalhada), e o (s) tratamento (s) e medicamento (s) que vem (em) sendo aplicado (s) ao Usuário;
- O meio de transporte recomendado para o retorno ao Domicílio, podendo ser feito por ambulância simples, carro ou avião comercial, e sua justificativa clínica para tal.

O avião comercial poderá ser adaptado com maca, oxigênio ou "extra-seat", quando necessário.

Independentemente do pedido do médico referido acima, a repatriação ainda precisará da anuência da Equipe Médica da **Assistência Automóvel**, a qual poderá decidir sobre o meio de transporte a ser utilizado (ambulância simples, carro ou avião comercial).

Conforme previsto acima, considera-se alta hospitalar clinicamente justificável para os fins deste Serviço, a liberação clínica do Usuário para retorno a Domicílio, desde que devidamente fundamentada a sua indicação pelo médico que está cuidando do Usuário, não se responsabilizando a **Assistência Automóvel**, pelo retorno de Usuário em outras condições.

A responsabilidade deste Serviço limita-se tão somente à remoção do Usuário, não assumindo a **Assistência Automóvel** qualquer responsabilidade médica ou técnica no que tange ao atendimento ao Usuário, bem como na obtenção de vaga em qualquer hospital, centro médico ou prestador indicado para a sua remoção.

A **Assistência Automóvel** não poderá, em hipótese alguma, ser responsabilizada pela qualidade dos serviços prestados pelo hospital, centro médico ou prestador de serviço em que o Usuário foi atendido, o que inclui o local para o qual será removido.

O Usuário declara-se cientes que este Serviço não apresenta qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como “planos privados de assistência à saúde”, a serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As despesas decorrentes do atendimento médico, hospitalar e ambulatorial, incluindo, mas não se limitando a despesas com diárias (incluindo UTI), taxas, medicamentos e honorários serão integralmente assumidas pelo Usuário, ficando a **Assistência Automóvel** isenta de qualquer responsabilidade neste sentido.

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

GUARDA DO VEÍCULO

No caso de indisponibilidade de envio do veículo para oficina em função do horário ou outro motivo que impeça este atendimento, a **Assistência Automóvel**, arcará com as despesas de guarda do veículo até que o serviço de reboque possa ser corretamente executado.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

ENVIO DE MENSAGENS URGENTES

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Assistência EABR se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao (s) evento (s) previsto (s).

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 no item 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, ao critério da Assistência, houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

A Contratante é integralmente responsável por informar ao Cliente o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a Assistência pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Cliente ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratada.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O direito à utilização da **Assistência Automóvel** cessará 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 o direito à utilização dos benefícios da **Assistência Automóvel**.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais 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 e com infraestrutura de profissionais adequada e disponível. 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.

8. EXCLUSÕES

SEM PREJUÍZO DAS DEMAIS DISPOSIÇÕES CONSTANTES DESTAS CONDIÇÕES GERAIS ESTÃO EXCLUÍDAS DO ESCOPO DO SERVIÇO:

EXECUÇÃO DE QUALQUER OUTRO SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DA ASSISTÊNCIA PREVISTA NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM OS LIMITES ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

QUAISQUER SERVIÇOS SOLICITADOS EM DESCONFORMIDADE COM O DISPOSTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

CASOS DE INTERVENÇÕES CONSECUTIVAS A PANES REPETITIVAS, CARACTERIZANDO FALTA MANIFESTA DE MANUTENÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO;

QUAISQUER SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS DE TERCEIROS E/OU A SEUS OCUPANTES;

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 USUÁRIO, CASO:

O USUÁRIO NÃO ATENDA OS REQUISITOS PARA ACIONAMENTO ESTABELECIDOS OU DESCUMPRE OBRIGAÇÕES PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

SE VERIFIQUE FALTA OU ATRASO DE PAGAMENTO PELO USUÁRIO OU CLIENTE;

HAJA DOLO, CULPA, FRAUDE, TENTATIVA DE FRAUDE OU SIMULAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO;

O EVENTO DECORRA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÕES DE CARÁTER PROFISSIONAL OU RACHAS;

O EVENTO DECORRA DE ATO ILÍCITO PRATICADO PELO USUÁRIO OU TERCEIROS ENVOLVENDO O VEÍCULO;

POR MOTIVOS ALHEIOS À VONTADE DA ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL TROCA DE BATERIA, 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;

OCORRA ALTERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE QUE IMPEÇA O FORNECIMENTO DE QUAISQUER DAS ASSISTÊNCIAS;

NO MOMENTO DO EVENTO HOUVER PASSAGEIROS NO VEÍCULO ACIMA DO LIMITE DE LOTAÇÃO PERMITIDO POR LEI;

NO MOMENTO DO EVENTO O VEÍCULO FOR UTILIZADO PARA OUTROS FINS QUE NÃO OS DE USO PARTICULAR;

O USUÁRIO FORNEÇA INFORMAÇÕES FALSAS, INEXATAS OU INVERÍDICAS, SOBRE SI, O VEÍCULO E/OU O EVENTO, FALTANDO COM A BOA-FÉ; E

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.

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;

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.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

9. RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE

Contratante obriga-se a informar ao Usuário, de forma adequada e clara, as condições, limites e exclusões dos serviços previstos nestas Condições Gerais.

A Contratante se compromete a fornecer de forma adequada à Assistência as informações e dados relativos aos Usuários e/ou Veículos Assistidos, necessários para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais. A Contratante obriga-se, ainda, a comunicar de forma imediata à Assistência qualquer modificação dos dados dos Usuários e/ou Veículos Assistidos para atualização do Cadastro.

A Contratante é integralmente responsável por todo e qualquer dano ou prejuízo causados aos Usuários por ação ou omissão de seus empregados, prepostos ou terceiros indicados, durante a vigência e/ou em consequência do presente Contrato.

No caso do não cumprimento das obrigações dispostas acima, ficará a Contratante sujeita a indenizar a Assistência e/ou terceiros prejudicados integralmente por todos os danos e/ou prejuízos causados, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da entrega de notificação neste sentido, da qual conste a comprovação dos danos e/ou prejuízos sofridos.

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 Automóvel**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

As prestações de serviços serão providenciadas de acordo com a infraestrutura; regulamentos e costumes locais, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

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 Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário 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.

Abaixo, elencam-se algumas situações, a título meramente exemplificativo, em que os Serviços prestados serão suspensos:

- Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

- 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.

Condições Gerais

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA AUTO MOTORISTA AMIGO

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA AUTO MOTORISTA AMIGO			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Motorista Amigo	Impossibilidade de dirigir por motivos físicos ou emocionais	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 40 km . 02 (duas) utilizações por vigência anual

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Auto Motorista Amigo** tem por objetivo a prestação de serviços aos usuários indicados pela Contratante em caso de impossibilidade de dirigir por motivos físicos ou emocionais envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

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

- a) **Assistência Auto Motorista Amigo:** termos e condições aqui previstos, destinados aos Usuários, prestados pela empresa **Europ Assistance Brasil**, também denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**” quando referidos em conjunto, destinados aos usuários indicados pela Contratante.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos usuários e Veículos Assistidos, fornecidas pelo Contratante à **Europ Assistance Brasil**, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da **Assistência Auto Motorista Amigo**.
- c) **Central de Assistência EABR:** é a Central telefônica da **Europ Assistance Brasil**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais e exclusivamente em língua portuguesa, a fim de auxiliar os usuários quando da prestação da **Assistência Auto Motorista Amigo**.
- d) **Empresa Cliente ou contratante:** **BBT CLUBE DE BENEFÍCIOS, SEGUROS E SERVIÇOS**

- e) **Usuário:** 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 Auto Motorista Amigo** através do Cadastro.
- f) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.
- g) **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 Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- h) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance do Brasil para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- i) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino do Veículo quando da prestação da **Assistência Auto Motorista Amigo**, conforme evento.
- j) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Auto Motorista Amigo**, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- k) **Evento:** Imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, falta de combustível, pneu furado, que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios e roubo/furto.
- l) **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.
- m) **Acompanhantes:** As pessoas que se encontrarem no veículo do usuário no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.
- n) **Veículo:** Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, devidamente cadastrado junto à Central de Assistência EABR.
- o) **Acidente:** Colisão, abaloamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus meios próprios, resultando em danos ao usuário e/ ou de seus acompanhantes e do veículo.
- p) **Pane:** É o defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.
- q) **Pane repetitiva:** É a repetição de um defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.

- r) **Terceiro:** É a pessoa culpada ou prejudicada no acidente, exceto o próprio Segurado ou seus ascendentes, descendentes, cônjuge e irmãos, bem como quaisquer pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Auto Motorista Amigo** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Auto Motorista Amigo**, o usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SEREM TOMADAS QUAISQUER PROVIDÊNCIAS COM O VEÍCULO OU PASSAGEIROS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência EABR tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do usuário e do Veículo Assistido, bem como para a 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 EABR, providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência EABR as seguintes informações:
 - Placa, modelo, marca e cor do Veículo Assistido;
 - Número do Contrato / apólice;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
- d) Localização exata do Veículo Assistido; Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- e) Seguir as instruções da Central de Assistência EABR e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- f) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência EABR, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

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

Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, inclusive as atinentes ao usuário e ao Veículo Assistido, serão fornecidas pela Empresa cliente a Europ Assistance

Brasil, na hipótese de não restarem confirmadas pela Assistência as informações citadas na Cláusula.

Supra, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços da **Assistência Auto Motorista Amigo**, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

Caso, a critério da Assistência, 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 Auto Motorista Amigo**, respondendo subsidiariamente a Contratante por este reembolso.

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

- Disponibilidade da Central de Assistência EABR para o fornecimento de informações ou solicitação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.
- Disponibilidade dos Prestadores Credenciados para efetiva Prestação dos Serviços: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, de acordo com a disponibilidade de cada prestador.

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 das informações solicitadas ao usuário conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados à Central de Atendimento da Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou Prestador.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto de **Assistência Auto Motorista Amigo** 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 Auto Motorista Amigo**, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3 acima.

A Assistência não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, usuário 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.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Auto Motorista Amigo** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Auto Motorista Amigo**;
- 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 solicitada pela Central de Assistência EABR para a prestação da **Assistência Auto Motorista Amigo**, com a consequente indicação do Prestador Credenciado.

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 contratados pelo Usuário diretamente do Prestador Credenciado.

5. O SERVIÇO

MOTORISTA AMIGO

Se o usuário, por motivos de segurança, não se sentir em condições de conduzir o veículo em seu retorno à residência, por motivos físicos ou emocionais, a Central de Assistência EABR, fornecerá um motorista para conduzir o veículo segurado e seus ocupantes, respeitando a capacidade máxima do fabricante, de volta para à residência do condutor.

O Motorista Amigo estacionará o carro no local que usuário indicar. Se o usuário não estiver em condições de indicar aonde parar, ele estacionará no lugar mais seguro próximo da casa do usuário ou avisará algum familiar onde parou e entregará as chaves para essa mesma pessoa.

- a) Este serviço será realizado sempre com o envio de dois prestadores em um veículo.
- b) O segurado será aconselhado a seguir no carro encaminhado pela Centra de Assistência Europ, enquanto o veículo segurado será dirigido pelo outro prestador.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Auto Motorista Amigo** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 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, ao critério da Assistência, houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

A Contratante é integralmente responsável por informar ao Cliente o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a Assistência pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Cliente ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratada.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O direito à utilização da Assistência Automóvel cessará 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 o direito à utilização dos benefícios da Assistência Automóvel.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais 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 e com infraestrutura de profissionais adequada e disponível. 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.

8. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDAS AS PRESTAÇÕES DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA A EVENTOS RESULTANTES DE:

DE CARÁTER GERAL:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO DECORRENTES DAS INSTRUÇÕES E SOLICITAÇÕES DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR OU QUE TENHAM SIDO SOLICITADAS DIRETAMENTE OU INDIRETAMENTE PELO USUÁRIO COMO ANTECIPAÇÃO, EXTENSÃO OU REALIZAÇÃO DO SERVIÇO.

FENÔMENO DA NATUREZA DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, FURACÕES, MAREMOTOS E QUEDA DE METEORITOS.

EXPLOÇÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;

OCORRÊNCIAS EM SITUAÇÕES DE GUERRA, COMOÇÕES SOCIAIS, ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, GREVES, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, DETENÇÃO POR PARTE DE AUTORIDADE EM DECORRÊNCIA DE DELITO QUE

NÃO SEJA UM ACIDENTE, SALVO SE O USUÁRIO PROVAR QUE A OCORRÊNCIA NÃO TEM RELAÇÃO OS REFERIDOS EVENTOS.

ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE GUERRA.

EM TODO TERRITÓRIO NACIONAL, EXCETO PARA MOTOCICLETAS, CAMINHÕES, REBOCADORES, GUINCHOS, TÁXIS, TRANSPORTE ESCOLAR, LOCADORAS E VEÍCULOS ADAPTADOS PARA CONDUÇÃO DE PORTADORES DE LIMITAÇÃO FÍSICA.

EM RELAÇÃO AO VEÍCULO:

OCORRÊNCIAS FORA DOS ÂMBITOS DEFINIDOS;

DOCUMENTAÇÃO IRREGULAR OU A FALTA DO DOCUMENTO NO LOCAL DO EVENTO COMPROVADA PELO PRESTADOR;

ACIDENTES COM O VEÍCULO EM DECORRÊNCIA DA PRÁTICA DE “RACHAS” OU CORRIDAS;

MÁ MANUTENÇÃO OU DESCUIDOS DO RESPONSÁVEL DO VEÍCULO;

VEÍCULOS EM DESRESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA RECOMENDADAS PELO FABRICANTE OU AUTORIDADES;

PARTICIPAÇÃO EM APOSTAS, DUELOS, CRIMES, DISPUTAS;

AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO CAUSADA POR MÁ FÉ;

SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA PARA PANES REPETITIVAS;

EVENTUAIS REBOQUES DE VEÍCULOS QUE EXIJAM UTILIZAÇÃO DE “MUNK” OU OUTRO EQUIPAMENTO PARA FINS DE RESGATE QUE NÃO O TRADICIONAL “REBOQUE”.

GASTOS COM COMBUSTÍVEIS, REPARAÇÕES E ROUBO DE ACESSÓRIOS INCORPORADOS AO VEÍCULO;

USO INDEVIDO DO VEÍCULO OU CONDUÇÃO DO MESMO POR PESSOA NÃO HABILITADA;

ROUBO DAS BAGAGENS E OBJETOS PESSOAIS DEIXADOS NO INTERIOR DO VEÍCULO;

MERCADORIAS TRANSPORTADAS;

REPARO DO VEÍCULO FORA DO LOCAL DO EVENTO;

CONCERTO DO VEÍCULO;

EVENTO OCORRIDO FORA DE ESTRADAS, RUAS E RODOVIAS ESTRANHAS AO SISTEMA VIÁRIO, IMPLICANDO EQUIPAMENTO DE SOCORRO FORA DO PADRÃO NORMAL;

ENVOLVIMENTO DE TERCEIROS EM ACIDENTES, MESMO QUE O USUÁRIO MOTORISTA RECONHEÇA SUA RESPONSABILIDADE;

ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA EM SEQUÊNCIA A RE-CHAMADA PARA CORREÇÃO DE DEFEITO OU VÍCIO TAMBÉM CONHECIDA COMO “RECALL” POR PARTE DA EMPRESA CLIENTE.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES
NORTE-AMERICANO –
OFAC SANCTIONS PROGRAMS

<https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx>

PROGRAMA DE SANÇÕES DA
UNIÃO EUROPEIA

<https://www.sanctionsmap.eu/#/main>

PROGRAMA DE SANÇÕES DAS
NAÇÕES UNIDAS:

<https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>

9. RESPONSABILIDADE CONTRATANTE

Contratante obriga-se a informar ao Usuário, de forma adequada e clara, as condições, limites e exclusões dos serviços previstos nestas Condições Gerais.

A Contratante se compromete a fornecer de forma adequada à Assistência as informações e dados relativos aos Usuários e/ou Veículos Assistidos, necessários para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais. A Contratante obriga-se, ainda, a comunicar de forma imediata à Assistência qualquer modificação dos dados dos Usuários e/ou Veículos Assistidos para atualização do Cadastro.

A Contratante é integralmente responsável por todo e qualquer dano ou prejuízo causados aos Usuários por ação ou omissão de seus empregados, prepostos ou terceiros indicados, durante a vigência e/ou em consequência do presente Contrato.

No caso do não cumprimento das obrigações dispostas acima, ficará a Contratante sujeita a indenizar a Assistência e/ou terceiros prejudicados integralmente por todos os danos e/ou prejuízos causados, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da entrega de notificação neste sentido, da qual conste a comprovação dos danos e/ou prejuízos sofridos.

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 Auto Motorista Amigo, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

As prestações de serviços serão providenciadas de acordo com a infraestrutura; regulamentos e costumes locais, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Auto Motorista Amigo** 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 Auto Motorista Amigo** 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 Auto Motorista Amigo**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da **Assistência Auto Motorista Amigo** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Abaixo, elencam-se algumas situações, a título meramente exemplificativo, em que os Serviços prestados serão suspensos:

- Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- 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.

Condições Gerais

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA COMPLETO			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Reboque	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furtto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100 km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Socorro Mecânico	Pane Elétrica Pane Mecânica	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100 km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Chaveiro	Perda de Chave Quebra de Chave Roubo de Chave	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100 Km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Troca de Pneus	Pneu Avariado	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100 Km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Pane Seca	Falta de Combustível	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Reboque até o posto de combustível mais próximo. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Meio de Transporte Alternativo	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furtto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Capacidade Máxima do Veículo; . Fora do município de domicílio; . Até o Município de seu domicílio ou continuação da viagem. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

Hospedagem	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por pessoa/dia; . 2 diárias/pessoa; . Fora do município de domicílio. . Até 01 (um) acionamento por vigência.
Transporte para recuperação da motocicleta	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. 01 (uma) passagem de aérea/rodoviária em classe econômica ou táxi de ida, a ser definida pela Assistência. . Fora do município de domicílio. . Até 01 (um) acionamento por vigência.
Remoção Inter Hospitalar	Acidente	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Limitado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por Evento. . Até 01 (um) acionamento por vigência.
Traslado de Corpo	Falecimento por Acidente	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Despesas totais limitadas a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). . Até 01 (um) acionamento por vigência.
Envio de Mensagens Urgentes	A pedido do cliente	. Sem limite de utilização	. Sem limite de utilização

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Motocicleta** tem por objetivo a prestação de serviços aos usuários indicados pela Contratante em acidentes ou serviços de conveniência envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

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

- a) **Assistência Motocicleta:** termos e condições aqui previstos, destinados aos Usuários, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominado, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “Assistências” quando referidos em conjunto, destinados aos usuários indicados pela Contratante.
- b) **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 Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- c) **Contratante: BBT CLUBE DE BENEFÍCIOS, SEGUROS E SERVICOS**
- d) **Central de Assistência EABR:** é a Central telefônica da Europ Assistance Brasil, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais e exclusivamente em língua portuguesa, a fim de auxiliar os usuários quando da prestação da **Assistência Motocicleta**.
- e) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos usuários e Veículos Assistidos, fornecidas pelo Contratante à Europ Assistance Brasil, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da **Assistência Motocicleta**.
- f) **Usuário:** é a pessoa física, Usuário do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Motocicleta** através do Cadastro.
- g) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance do Brasil para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- h) **Terceiro:** É a pessoa culpada ou prejudicada no acidente, exceto o próprio Usuário ou seus ascendentes, descendentes, cônjuge e irmãos, bem como quaisquer pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente.

- i) **Acompanhantes:** As pessoas que se encontrarem no veículo do usuário no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.
- j) **Veículo:** veículo motorizado, de duas rodas, maior e mais pesado que uma bicicleta, com capacidade de transportar somente mais uma pessoa além do motociclista; moto.
- k) **Acidente:** Colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus meios próprios, resultando em danos ao usuário e/ ou de seus acompanhantes e do veículo.
- l) **Pane:** É o defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.
- m) **Pane Repetitiva:** É a repetição de um defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.
- n) **Evento:** Imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, falta de combustível, pneu furado, que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios e roubo/furto.
- o) **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.
- p) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino do Veículo quando da prestação da **Assistência Motocicleta**, conforme evento.
- q) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Motocicleta**, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.

- r) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

Para utilização da **Assistência Motocicleta**, o usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SEREM TOMADAS QUAISQUER PROVIDÊNCIAS COM O VEÍCULO OU PASSAGEIROS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência EABR tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do usuário e do Veículo Assistido, bem como para a 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 EABR, providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência EABR as seguintes informações:
 - Placa, modelo, marca e cor do Veículo Assistido;
 - Número do Contrato / apólice;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Usuário;
 - Localização exata do Veículo Assistido;
- d) Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- e) Seguir as instruções da Central de Assistência EABR e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;

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

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

Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, inclusive as atinentes ao usuário e ao Veículo Assistido, serão fornecidas pela Empresa Usuário a Europ Assistance Brasil, na hipótese de não restarem confirmadas pela Assistência as informações citadas na Cláusula.

Supra, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços da **Assistência Motocicleta**, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

Caso, a critério da Assistência, 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 Motocicleta**, respondendo subsidiariamente a Contratante por este reembolso.

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

- Disponibilidade da Central de Assistência EABR para o fornecimento de informações ou solicitação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.
- Disponibilidade dos Prestadores Credenciados para efetiva Prestação dos Serviços: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, de acordo com a disponibilidade de cada prestador.

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 das informações solicitadas ao usuário conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados à Central de Atendimento da Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou Prestador.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

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 Motocicleta**, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3 acima.

O Usuário 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 não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, usuário 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.

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

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Motocicleta**;
- 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 solicitada pela Central de Assistência para a prestação da **Assistência Motocicleta**, com a consequente 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 Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

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

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

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.

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 contratados pelo Usuário diretamente do Prestador Credenciado.

A **Assistência Motocicleta** 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 Motocicleta** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

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.

A **Assistência Motocicleta** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento e a urgência requerida no atendimento, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos individualmente a cada Serviço.

A **Assistência Motocicleta** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário ou Responsável diretamente do Prestador.

5. OS SERVIÇOS

REBOQUE

Em caso de pane elétrica/mecânica, acidente, incêndio ou roubo e furto que impeça a motocicleta de se locomover por meios próprios, a **Assistência Motocicleta** providenciará o reboque da mesma para o destino mais próximo do Local do Evento, a escolha do Usuário, observados os limites abaixo.

O Usuário deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento. Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se:

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

- Houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Usuário;
- Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, como, por exemplo, veículo aberto e direção destravada.

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

A **Assistência Motocicleta** responde pelos custos decorrentes do reboque, observados os limites contratados, cessando sua responsabilidade, a qualquer título, após a entrega do Veículo ao local de destino indicado pelo Usuário.

SOCORRO MECÂNICO

O Serviço de Socorro Mecânico será prestado no caso de pane (elétrica ou mecânica) que impeça a motocicleta de se locomover por meios próprios, sendo providenciado pela **Assistência Motocicleta** o envio de Prestador Credenciado para reparo paliativo do Veículo.

Este serviço tem por objetivo permitir a locomoção provisória da motocicleta por meios próprios, desde que tecnicamente possível. Este serviço não tem por finalidade eliminar a causa do problema que ocasionou a pane.

O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica da motocicleta. Assim, o Usuário deverá responder aos questionamentos solicitados pelo Prestador Credenciado para que este decida, a seu exclusivo critério, qual a melhor maneira para prestar os Serviços.

Não faz parte do escopo desta Assistência a substituição de peças do Veículo.

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza pelo envio do Prestador Credenciado para socorro mecânico até o limite contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais.

No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo da motocicleta, a **Central de Assistência** providenciará o reboque da motocicleta até o destino mais próximo indicado pelo Usuário do Local do Evento, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza pela remoção da motocicleta até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

CHAVEIRO

Em caso de perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras, e o usuário não puder se locomover, a **Central de Assistência EABR** providenciará o envio do Prestador Credenciado para o reboque da motocicleta, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

Para acionamento deste Serviço, o Usuário deverá apresentar:

- Documentos que comprovem a propriedade do Veículo;
- Documento pessoal do Usuário, 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.

Este Serviço poderá ser acionado até, no máximo, a quantidade limite contratada e prevista no item destas Condições Gerais.

TROCA DE PNEUS

Caso ocorram danos ao pneu que impeçam a locomoção da motocicleta por meios próprios, a **Central de Assistência EABR** providenciará o reboque da motocicleta para o destino mais próximo do Local do Evento, para conserto dos danos, observados os limites abaixo.

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

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

PANE SECA

Caso ocorra pane na motocicleta por falta de combustível, a **Central de Assistência EABR** providenciará o envio de Prestador Credenciado para que o Veículo seja removido até o posto de abastecimento mais próximo do Local do Evento.

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

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

MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo fora do município do usuário para reparo por mais de 48 horas, decorrente de pane elétrica, pane mecânica, acidente, incêndio ou roubo e furto previamente atendido, serão colocadas à disposição do usuário e de seu acompanhante, transporte alternativo a critério da Central de **Assistência Motocicleta**, para que possam retornar ao Município de seu domicílio ou continuação da viagem.

Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder à de retorno ao Município de seu domicílio.

Esta Assistência não cobre o retorno do Usuário ou prosseguimento de viagem para a mesma cidade em que ocorreu o Evento.

Esta Assistência terá cobertura para todos os passageiros do Veículo, limitados a capacidade máxima legal prevista no documento de propriedade do Veículo.

HOSPEDAGEM

Se não for possível providenciar, em tempo hábil, o retorno do Usuário ou dar prosseguimento à viagem, conforme mencionado nos termos do item acima, a **Central de Assistência EABR** fornecerá hospedagem ao Usuário e eventuais passageiros em hotel na cidade do Local do Evento, a escolha da **Assistência Motocicleta**, desde que o Usuário e passageiros não tenham residência na cidade do Local do Evento.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

A **Assistência Motocicleta** arcará com o pagamento das diárias e taxas de hospedagem do hotel, sendo que despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros, excedentes de diárias, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

A **Assistência Motocicleta** se responsabilizará pelo valor e limite máximo de diária(s) de hospedagem por passageiro do Veículo, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

Esta Assistência terá cobertura para todos os passageiros do Veículo, limitados a capacidade máxima legal prevista no documento de propriedade do Veículo.

TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DA MOTOCICLETA

Caso o usuário esteja fora no município onde tenha sido realizada a reparação do Veículo em virtude de pane elétrica, pane mecânica, acidente, incêndio ou roubo e furto previamente atendido, a **Assistência Motocicleta**, fornecerá o serviço de recuperação do Veículo.

A **Assistência Motocicleta** fornecerá 01 (uma) passagem, apenas de ida, em ônibus ou avião de linha regular (classe econômica), a critério da Assistência, para que o Usuário ou pessoa devidamente autorizada por este possa retirar a motocicleta após sua reparação.

REMOÇÃO INTER HOSPITALAR

Caso o Usuário necessite por motivo de acidente com a motocicleta, a **Central de Assistência EABR** providenciará a remoção do Usuário para o estabelecimento hospitalar mais próximo do Local do Evento ou do hospital para onde foi levado pela equipe de primeiro-socorros, desde que sejam atendidos, cumulativamente, os requisitos abaixo:

- a) O Usuário tiver sido vítima de acidente, envolvendo a motocicleta, que o impossibilite, em razão da natureza dos ferimentos ou da enfermidade, seguir viagem já iniciada;
- b) Tal acidente tenha sido informado à **Central de Assistência EABR**;
- c) O Usuário tiver recebido os primeiros socorros que o caso exigir;
- d) A equipe médica que tiver atendido o Usuário entender que a remoção é necessária para se evitar maiores riscos à saúde ou à vida do Usuário; e
- e) A equipe médica indicada pela **Central de Assistência EABR** concordar expressamente com a remoção do Usuário, consideradas as circunstâncias do caso.

Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou enfermeiro acompanhará o paciente.

A equipe médica da **Central de Assistência EABR** decidirá o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, ou avião comercial) para a remoção do Usuário, consideradas as circunstâncias do caso.

A **Assistência Motocicleta** não fornece avião UTI para remoção médica do Usuário.

O Usuário, ou seus familiares, deverão:

- Localizar e garantir uma vaga hospitalar para o Usuário;
- Enviar para a Equipe Médica indicada pela **Central de Assistência EABR** uma confirmação da vaga, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde o Usuário deverá ser transferido.

A remoção do Usuário só terá início quando a vaga hospitalar de destino estiver confirmada, sendo de exclusiva responsabilidade do Usuário eventuais atrasos em decorrência da vaga.

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza até os valores contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais para este Serviço.

Este Serviço será prestado à quantidade de passageiros do Veículo no momento do Evento, observado o limite legal permitido ou a quantidade de passageiros contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais, o que for menor.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

Em hipótese alguma os serviços de Remoção Inter Hospitalar poderão ser comparados como espécie de um “plano privado de assistência à saúde”, não tendo a Central de Assistência qualquer responsabilidade sobre a conduta da equipe médica responsável pelo atendimento e tampouco qualquer responsabilidade financeira com relação às despesas do atendimento médico e/ou hospitalar, tanto no Hospital e/ou Unidade de Pronto Atendimento de origem quanto do novo Hospital para o qual o Usuário será removido.

TRASLADO DE CORPO

Em caso de falecimento do Usuário, ou qualquer passageiro, em acidente envolvendo a motocicleta, a **Central de Assistência EABR** providenciará o traslado do corpo até a cidade de Domicílio do Usuário.

A **Central de Assistência EABR** providenciará uma urna mortuária básica para o traslado do corpo.

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza, pelo traslado por falecido até o limite de quilometragem do Local do Evento, limitado a uma quantidade máxima de pessoas, para pagamento de despesas com o traslado do corpo, conforme contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais.

ENVIO DE MENSAGENS URGENTES

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Assistência EABR se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao (s) evento (s) previsto (s).

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Motocicleta** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Usuário e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

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

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Usuário com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

- 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; e
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

O Contratante é integralmente responsável por informar ao Usuário o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a **Assistência Motocicleta** pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Usuário ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratadas.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

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

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades brasileiras com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o Serviço.

8. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA MOTOCICLETAS, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA MOTOCICLETAS;

REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

ASSISTÊNCIA AO USUÁRIO OU AO VEÍCULO QUANDO EM TRÂNSITO, À CRITÉRIO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, 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 MOTOCICLETA NÃO SE RESPONSABILIZA, A QUALQUER TÍTULO, NEM MESMO TERÁ OBRIGAÇÃO DE FORNECER AS ASSISTÊNCIAS AO USUÁRIO, CASO:

O USUÁRIO NÃO ATENDA AOS REQUISITOS PARA ACIONAMENTO ESTABELECIDOS OU DESCUMPRE OBRIGAÇÕES PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

O EVENTO OU PONTO DE DESTINO SEJA FORA DO TERRITÓRIO NACIONAL;

HAJA DOLO, CULPA, FRAUDE, TENTATIVA DE FRAUDE OU SIMULAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO;

O EVENTO DECORRA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÕES DE CARÁTER PROFISSIONAL OU RACHAS;

O EVENTO DECORRA DE ATO ILÍCITO PRATICADO PELO USUÁRIO OU TERCEIROS ENVOLVENDO O VEÍCULO;

POR MOTIVOS ALHEIOS À VONTADE DA ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA, 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;

OCORRA ALTERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE QUE IMPEÇA O FORNECIMENTO DE QUAISQUER DAS ASSISTÊNCIAS;

NO MOMENTO DO EVENTO HOUVER PASSAGEIROS NO VEÍCULO ACIMA DO LIMITE DE LOTAÇÃO PERMITIDO POR LEI;

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

NO MOMENTO DO EVENTO O VEÍCULO FOR UTILIZADO PARA OUTROS FINS QUE NÃO OS DE USO PARTICULAR;

O USUÁRIO FORNEÇA INFORMAÇÕES FALSAS, INEXATAS OU INVERÍDICAS, SOBRE SI, O VEÍCULO E/OU O EVENTO, FALTANDO COM A BOA-FÉ;

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;

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; E

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCALIDADE NÃO COMPREENDIDA PELO LIMITE TERRITORIAL DISPOSTO NA CLÁUSULA 7 ACIMA.

NÃO HAVERÁ COBERTURA DAS ASSISTÊNCIAS DESCRITAS NO PRESENTE INSTRUMENTO PARA SITUAÇÕES QUE, A CRITÉRIO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, POSSAM CONFIGURAR FRAUDE E/OU TENTATIVA DE FRAUDE POR PARTE DO USUÁRIO.

PARA COMPROVAR A FRAUDE E/OU TENTATIVA DE FRAUDE POR PARTE DO USUÁRIO, A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA PODERÁ, A SEU EXCLUSIVO CRITÉRIO, INDICAR PROFISSIONAIS (PERITOS OU NÃO) PARA CONSTATAR A SITUAÇÃO DO VEÍCULO E/OU IRREGULARIDADE, BEM COMO, SE NECESSÁRIO, ELABORAR O LAUDO COMPETENTE.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

9. RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE

A Contratante obriga-se a informar ao Usuário, de forma adequada e clara, as condições, limites e exclusões dos serviços previstos nestas Condições Gerais.

A Contratante se compromete a fornecer de forma adequada à Assistência as informações e dados relativos aos Usuários e/ou Veículos Assistidos, necessários para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais. A Contratante obriga-se, ainda, a comunicar de forma imediata à Assistência qualquer modificação dos dados dos Usuários e/ou Veículos Assistidos para atualização do Cadastro.

A Contratante é integralmente responsável por todo e qualquer dano ou prejuízo causados aos Usuários por ação ou omissão de seus empregados, prepostos ou terceiros indicados, durante a vigência e/ou em consequência do presente Contrato.

No caso do não cumprimento das obrigações dispostas acima, ficará a Contratante sujeita a indenizar a Assistência e/ou terceiros prejudicados integralmente por todos os danos e/ou prejuízos causados, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da entrega de notificação neste sentido, da qual conste a comprovação dos danos e/ou prejuízos sofridos.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

As Partes declaram-se cientes que os serviços descritos no presente instrumento não apresentam qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como “planos e/ou seguros privados de assistência à saúde”, a serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

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.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

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

O Usuário não poderá rejeitar sem uma recusa justificada a forma de atendimento indicada pela **Assistência Motocicleta**, 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 Motocicleta** 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 Motocicleta** 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 Motocicleta**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da **Assistência Motocicleta** 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:

Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem, à critério da Central de Assistência, em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;

Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;

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 despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Condições Gerais

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CARTÃO CESTA BÁSICA

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA CESTA BÁSICA - CARTÃO			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Vale Cesta Básica (Cartão)	Desemprego do Usuário	. Até no máximo 1 (um) acionamento por vigência.	. Até no máximo 1 (um) mês de cobertura; . Vale Cesta Básica no valor mensal de R\$500,00 (quinhentos reais)

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

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

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

- Assistência Cartão Cesta Básica:** 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.

- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Cesta Básica**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da **Assistência Cesta Básica**.
- e) **Contratante:** **BBT CLUBE DE BENEFICIOS, SEGUROS E SERVICOS**
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Cesta Básica**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- g) **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 Avenida Juruá, nº 320/376, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- h) **Evento:** é a ocorrência de um fato que dê origem a utilização da **Assistência Cartão Cesta Básica** pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidas em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- i) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente.
- j) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Cartão Cesta Básica** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- k) **Vale Cesta Básica:** é o nome dado ao cartão de benefício que será entregue ao Usuário representando a Cesta Básica, conforme condições e limites estabelecidos por estas Condições Gerais.
- l) **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 Cartão Cesta Básica** através do Cadastro.

- m) **Usuário:** O Cliente, ou, em caso de morte ou invalidez, o cônjuge, filho ou qualquer outra pessoa física que coabite o Domicílio do Cliente, que terão direito aos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Cartão Cesta Básica** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Cartão Cesta Básica**, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE QUALQUER PROVIDÊNCIA, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência quando necessitar do Serviço e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação 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;
 - Endereço completo de Domicílio;
 - Telefone de contato do Usuário;
 - E-mail do Usuário;
- d) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços.

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.

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

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Usuário vigente na data do Evento;
- b) O Domicílio e o Usuário deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro dever ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 60 dias contados da solicitação do Serviço;
- c) O local para envio do cartão de benefício ao Usuário, quando este for elegível, deverá ser igual ao informado no Cadastro como sendo o de Domicílio.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar a orientação passada pela Central de Assistência ou Prestador.

Caso, a critério da Assistência, 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 Cesta Básica**.

Os serviços da **Assistência Cartão Cesta Básica** serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

- **Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas, 7 dias por semana.**
- **Disponibilidade de entrega do cartão de benefício Vale Cesta Básica: de segunda a sexta-feira das 08h00 às 18h00. Após a solicitação do Usuário, o prazo para recebimento do cartão será informado pela Central de Assistência.**

Assistência não será responsável por atrasos na entrega do cartão de benefício Vale Cesta Básica quando decorrentes de falhas no sistema de envio (Correio, UPS, Fedex, entre outros).

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 Cartão Cesta Básica** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Cartão Cesta Básica**;
- 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 Cartão Cesta Básica** adquirido, a Cesta Básica estará disponível unicamente através de cartão de benefício, com a utilização sujeita à disponibilidade da rede de estabelecimentos de venda credenciada, que poderá ser consultada através da Central de Assistência.

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

Em caso de perda, roubo ou inutilização do cartão Cesta Básica, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência, imediatamente, para receber orientações sobre como proceder, restando certo que quaisquer custos decorrentes da emissão de 2ª via do cartão serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. Caso o Usuário se negue a arcar com os custos de reemissão e reenvio do cartão, a **Assistência Cartão Cesta Básica** ficará suspensa.

A **Assistência Cartão Cesta Básica** 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 Cartão Cesta Básica** 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.

5. OS SERVIÇOS

Para todos os serviços da **Assistência Cartão Cesta Básica**, 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 Cartão Cesta Básica** 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 DESEMPREGO

Em caso de desemprego devidamente comprovado, a **Assistência Cartão Cesta Básica** organizará o envio do cartão Cesta Básica ao domicílio indicado pela Contratante.

O usuário deverá comprovar a permanência mínima de 3 (três) meses no emprego e o motivo de demissão através do envio de cópia de registro devidamente homologado na Carteira de Trabalho, além de demais informações solicitadas pela **Assistência Cesta Básica**.

OS SERVIÇOS DESTA ASSISTÊNCIA SERÃO PRESTADOS ATÉ O LIMITE E EVENTO CONTRATADOS DO PLANO DE ASSISTÊNCIA CESTA BÁSICA (CONFORME ITEM 1 DESTAS CONDIÇÕES GERAIS).

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A **Assistência Cartão Cesta Básica** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 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 Usuário prestado informações ou encaminhado documentos que, ao critério da Europ Assistance Brasil, forem considerados inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

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.

8. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

ENTREGA DO CARTÃO CESTA BÁSICA EM QUALQUER OUTRA LOCALIDADE QUE NÃO ESTEJA SEJA O ENDEREÇO DE DOMICÍLIO DO USUÁRIO INDICADO QUANDO DO ENVIO DO CADASTRO PELA CONTRATANTE;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO CLIENTE OU USUÁRIO, CUMPRINDO OS REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS POR ESTAS CONDIÇÕES GERAIS; E

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO CLIENTE OU USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA CESTA BÁSICA, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE ESTE PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS.

QUALQUER RECLAMAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OPERADORA DO CARTÃO DE BENEFÍCIO DE VALE CESTA BÁSICA, DEVERÁ SER ENCAMINHADA E RESOLVIDA DIRETAMENTE PELO USUÁRIO COM A REFERIDA OPERADORA, FICANDO A ASSISTÊNCIA CARTÃO CESTA BÁSICA ISENTA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE NESTE SENTIDO, A QUALQUER TEMPO E A QUALQUER TÍTULO.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A

CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS:	https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Cartão Cesta Básica** 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 custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas 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.

Os Serviços da **Assistência Cartão Cesta Básica** 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:

Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;

Por ato do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;

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.

Condições Gerais

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CLUBE DE BENEFÍCIOS

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

CLUBE DE BENEFÍCIOS			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Rede de Descontos	A pedido do cliente	Não há limite de utilização	Vigora pelo prazo do vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante
Cashback			

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

O **Clube de Benefícios** tem por objetivo agregar valor, fidelizar e tornar a base de usuários mais próxima da Contratante através de um programa de marketing de relacionamento, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

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

- a) O **Clube de Benefícios** 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**”.
- b) **Cadastro**: é o conjunto de informações relativas aos Usuários, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Condições Gerais**: é o presente instrumento, onde constam as Assistências, limites e condições para a prestação dos serviços do **Clube de Benefícios**.
- d) **Contratante**: **BBT CLUBE DE BENEFÍCIOS, SEGUROS E SERVIÇOS**
- e) **Domicílio**: é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação do **Clube de Benefícios**., doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- f) **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 Avenida Juruá, nº 320/376, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A.. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais

- g) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pelo **Clube de Benefícios** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- h) **Usuário:** é a pessoa física, Usuário do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação do **Clube de Benefícios** através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, também denominados, neste instrumento, simplesmente
- i) **“Usuário”** quando assim referidos individualmente, ou, ainda, **“Usuários”** ou **“Usuários”**.
- j) **Oferta:** condição de venda especial negociado junto a um estabelecimento comercial parceiro.
- k) **Cash back:** A palavra “cash back” vem do inglês e significa, literalmente, “dinheiro de volta”. Funciona de forma simples: o consumidor faz uma compra e seu benefício vem com a devolução de parte do dinheiro gasto.
- l) **Condições de Uso:** informações disponibilizadas no site [\[a definir\]](#) com os procedimentos a serem utilizados pelo Usuário para garantia de usufruto da oferta no estabelecimento parceiro.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços do **Clube de Benefícios** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

O **Clube de Benefícios** estará disponível em site dedicado 24 (vinte e quatro) horas por dia, salvo nos períodos de indisponibilidade para manutenção, para acesso dos Usuários através da internet pelo endereço mencionado na tabela 1 destas Condições Gerais:

Para utilização do **Clube de Benefícios**, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Acessar o site do **Clube de Benefícios** através da internet;
- b) Fazer Login com sua senha;
- c) Se for primeiro acesso, deve se cadastrar através do CPF;
- d) Selecionar região ou tipo de estabelecimento de interesse, e/ou clicar diretamente sobre a Oferta para receber informações de estabelecimentos parceiros e diferenciais oferecidos (Oferta);

- e) Havendo interesse na Oferta, o Usuário deverá seguir as Condições de Uso da oferta selecionada conforme previsto no site:
- É possível ser gerado um voucher para utilização no site ou loja física (caso exista a negociação) do parceiro, ter o desconto on-line;
 - Informar código de desconto, quando necessário, no momento da aquisição para compras em lojas físicas, telemarketing ou pela internet;
 - É possível a geração de cashback para o Usuário, ao qual refere-se a uma porcentagem do que o usuário gastou de volta em reais.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

Para prestação dos serviços do **Clube de Benefícios**, é imprescindível que seja realizado a verificação das Ofertas e Condições de Uso da mesma através do site de ofertas [\[a definir\]](#) onde constará toda a orientação para resgate do benefício oferecido.

Os Serviços serão prestados única e exclusivamente na língua portuguesa, através do site desenvolvido para fins de divulgação das Ofertas, conforme cobertura contratada.

5. OS SERVIÇOS

Para todos os serviços, a responsabilidade do **Clube de Benefícios** se limita à organização dos serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, sendo que a Central de Assistência não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Usuário, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário exceto quando estas estiverem previstas, conforme item 1 destas Condições Gerais.

OFERTAS E CASHBACK

O **Clube de Benefícios** se responsabilizará pela criação de uma rede de Ofertas, com diferentes estabelecimentos comerciais. Abaixo seguem alguns exemplos de segmentos a serem contemplados:

- ✓ Estética e beleza
- ✓ Bem estar e saúde
- ✓ Esportes e Academias

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A.. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais

- ✓ Compras
- ✓ Educação
- ✓ Entretenimento
- ✓ Infante Juvenil
- ✓ Serviços

As Ofertas negociadas poderão abranger, não se limitando a, descontos, upgrades ou brindes a serem disponibilizados aos Clientes desde que estes sigam as Condições de Uso da Oferta estabelecidas e explicadas nos canais de comunicação destas (site exclusivo, conforme produto contratado).

As Condições de Uso da Oferta são de responsabilidade do **Clube de Benefícios** e serão disponibilizadas na íntegra nos canais de comunicação da Contratante, sendo de responsabilidade do Usuário atentar às mesmas para garantir sua utilização.

O **Clube de Benefícios** se responsabiliza pelas condições comerciais impostas entre parceiros e o programa (Oferta). O **Clube de Benefícios**, não se responsabiliza pelas especificações, qualidade e garantia dos produtos e/ou serviços prestados pelos estabelecimentos comerciais parceiros.

As Condições de Uso podem abranger, não se limitando a, a necessidade de apresentação de voucher e/ou documento de identificação do Usuário junto ao Estabelecimento Comercial, utilização de código de desconto, utilização de link de acesso exclusivo a lojas online.

As Ofertas disponibilizadas ao Usuário poderão ser utilizadas sem limitação, desde que suas Condições de Uso e períodos estabelecidos junto a divulgação da Oferta ainda sejam válidas no momento da utilização pelo Usuário.

Para resgatar o *cash back* (dinheiro de volta), o saldo do Usuário deverá ser no mínimo de R\$ 60,00 (sessenta reais). Este valor é devolvido ao cliente através de conta corrente ou poupança.

Seguem algumas regras de funcionamento do *cashback*:

- Somente as lojas existentes na aba “*Cashback*” do **Clube de Benefícios**, retornam uma porcentagem da compra;
- Para que o Cliente receba o reembolso, as transações precisam ser completadas de uma só vez, sem usar itens salvos em uma outra visita ao site da loja virtual. Isso significa que, caso o Cliente clique no link da loja, escolha o item, o adicione

à sua cesta, mas não complete sua compra na hora, ou seja, deixe para completar a compra em um outro momento, a geração do *cashback* não ocorrerá.

- O Cliente sempre precisará fazer o processo de compra na loja desde o início, em um único momento, isto é completo, para receber o *cashback* (dinheiro de volta), sem utilizar itens salvos na sua cesta;
- O prazo máximo para resgate dos R\$60,00 (sessenta reais) é de 12 meses. Caso o usuário não tenha acumulado este valor até este prazo, o mesmo será perdido;
- Não é permitido depósito do valor na conta de terceiros.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO DAS OFERTAS – SITE CLUBE DE BENEFÍCIOS

As ofertas serão disponibilizadas para acesso ao Usuário pela internet através do site [\[a definir\]](#).

O **Clube de Benefícios** encarrega-se de disponibilizar neste, de forma atualizada, os estabelecimentos comerciais participantes da rede de benefícios, respectivos endereços, validade e Condições de Uso das Ofertas para fácil procura e usufruto dos Clientes.

GESTÃO DE INFORMAÇÕES

O **Clube de Benefícios** através de ferramenta acoplada ao site do referente programa, poderá disponibilizar relatórios referentes à quantidade de acessos ao site, parceiros/ofertas mais procuradas (voucher gerados) ao Contratante.

O **Clube de Benefícios** não se responsabiliza pela informação de utilização efetiva das ofertas pelos Usuários, apenas informações referentes a visitação de Usuários no site exclusivo.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O **Clube de Benefícios** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Usuário e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

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

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Usuário com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;

- c) Quando o Usuário tiver prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Se o Usuário praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

As Ofertas serão estabelecidas apenas nas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes em território Brasileiro.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, torne-se impossível a sua efetivação.

Pode haver restrições em regiões que estejam envolvidas em um conflito internacional ou interno, ou nos países e territórios onde a infraestrutura existente seja considerada inadequada para garantir o serviço. O Cliente deverá sempre analisar através do site do **Clube de Benefícios** antes de iniciar uma viagem nacional, a fim de confirmar se os serviços estão disponíveis ou não em seu(s) destino(s).

Os benefícios negociados são limitados aos locais e procedimentos conforme disposto nas Condições de Uso de cada Oferta, não sendo válida/ estendida:

- a) A datas anteriores ou posteriores às de vigência;
- b) Sob condições de uso diferentes das estabelecidas no voucher;
- c) Para estabelecimentos de endereços diferentes comunicados no site.

8. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO USUÁRIO, CUMPRINDO OS REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS PELO PRESENTE INSTRUMENTO; E

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DO CLUBE DE BENEFÍCIOS OU POR QUALQUER MEIO, BEM

COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS DO CLUBE DE BENEFÍCIOS.

O CLUBE DE BENEFÍCIOS TEM CARÁTER EXCLUSIVAMENTE INFORMATIVO E DE INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS, SENDO QUE TODAS AS DESPESAS DECORRENTES DOS SERVIÇOS PRESTADOS SÃO DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

O CLUBE DE BENEFÍCIOS NÃO SE RESPONSABILIZA PELAS ESPECIFICAÇÕES, QUALIDADE E GARANTIA DOS PRODUTOS E/OU SERVIÇOS PRESTADOS PELOS ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS PARCEIROS.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer reclamação quanto à qualidade dos serviços prestados pelos prestadores, estabelecimentos e profissionais, deverá ser encaminhada e resolvida diretamente pelo Usuário com os prestadores do serviço, ficando a **Assistência** isenta de qualquer responsabilidade neste sentido, a qualquer tempo e a qualquer título.

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

O **Clube de Benefícios** não possui nenhuma responsabilidade que surja de qualquer prestador decorrente do não cumprimento de suas obrigações junto ao Usuário.

O **Clube de Benefícios** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, incluindo mas não se limitando 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 embarços, impeçam a execução dos Serviços do **Clube de Benefícios** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

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

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

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 devido funcionamento do **Clube de Benefícios** é de responsabilidade exclusiva do Contratante:

- a) Troca de informações estratégicas (tamanho de base, distribuição demográfica, etc) para criação do site e negociação de Ofertas para o site de descontos.
- b) Envio de logo marca da empresa para confecção de site personalizado com respectiva marca, desde [que devidamente contratado].
- c) A confecção e o fornecimento ao Usuário de documentos que permitam sua imediata identificação pelo **Clube de Benefícios** e/ou pelos estabelecimentos parceiros, inclusive carteira de associado.
- d) Definição de marca a ser utilizada no programa: se for marca própria ou a marca da Prestadora.(considerando formato de site conforme padrão).

10. ANEXOS - RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

- Definição de marca a ser utilizada no programa e envio de desta em alta definição para personalização do site, conforme produto contratado.
- Definição de endereço (URL) de acesso ao site de “**Clube de Benefícios**” personalizado que deverá seguir o padrão da Contratante
- Definição, compartilhamento e administração da grade de comunicação do Site e Ofertas para os Usuários.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A.. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

Seção I

GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS

Acidente Pessoal: É o evento com data caracterizada, exclusivo e diretamente externo, súbito, involuntário, violento, e causador de lesão física, que, por si só e independente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte, ou a invalidez permanente, total ou parcial, do segurado, ou que torne necessário tratamento médico, observando-se que:

a) incluem-se nesse conceito:

- a.1) o suicídio, ou a sua tentativa, que será equiparado, para fins de indenização, a acidente pessoal, observada legislação em vigor, em especial o art. 798 do Código Civil Brasileiro;
- a.2) os acidentes decorrentes de ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o segurado ficar sujeito, em decorrência de acidente coberto;
- a.3) os acidentes decorrentes de escapamento acidental de gases e vapores;
- a.4) os acidentes decorrentes de seqüestros e tentativas de seqüestros; e
- a.5) os acidentes decorrentes de alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral, de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações, radiologicamente comprovadas.

b) excluem-se desse conceito:

- b.1) as doenças, incluídas as profissionais, quaisquer que sejam suas causas, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente por acidente, ressalvadas as infecções, estados septicêmicos e embolias, resultantes de ferimento visível causado em decorrência de acidente coberto;
- b.2) as intercorrências ou complicações consequentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto;
- b.3) as lesões decorrentes, dependentes, predispostas ou facilitadas por esforços repetitivos ou microtraumas cumulativos, ou que tenham relação de causa e efeito com os mesmos, assim como as lesões classificadas como: Lesão por Esforços Repetitivos – LER, Doenças Osteo-musculares Relacionadas ao Trabalho – DORT, Lesão por Trauma Continuado ou Contínuo – LTC, ou similares que venham a ser aceitas pela classe médico-científica, bem como as suas consequências pós-tratamentos, inclusive cirúrgicos, em qualquer tempo; e
- b.4) as situações reconhecidas por instituições oficiais de previdência ou assemelhadas, como "invalidez acidentária", nas quais o evento causador da lesão não se enquadre integralmente na caracterização de invalidez por acidente pessoal, ora definido.

Apólice: É o documento emitido pela sociedade seguradora formalizando a aceitação da cobertura solicitada pelo Estipulante nos planos coletivos.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

Aviso de Sinistro: É a comunicação imediata da ocorrência de um sinistro que o Segurado está obrigado a fazer à Seguradora, por si ou por seu representante, no momento em que tome conhecimento dele.

Bagagem: Por bagagem entende-se todos os objetos de uso pessoal do Segurado, quando por ele portados, ou quando transportados, devidamente acondicionados em compartimentos fechados, sob chave.

Capital Segurado: É a importância máxima a ser paga ou reembolsada ao Segurado ou aos seu(s) beneficiário(s) em função dos valores estabelecidos para cada cobertura contratada, na ocorrência de um sinistro coberto pelo contrato de seguro.

Certificado Individual: É o documento que comprova a inclusão do segurado na apólice coletiva, emitido pela sociedade seguradora no caso de contratação coletiva, quando da aceitação do proponente ou da alteração de valores de capital segurado ou prêmio.

Condições Gerais: É o conjunto de cláusulas que regem um mesmo plano de seguro, estabelecendo obrigações e direitos, da sociedade seguradora, dos segurados, dos beneficiários e, quando se tratar de seguro coletivo, do Estipulante.

Condições Contratuais: conjunto de disposições que regem a contratação, incluindo as constantes da proposta de contratação, das condições gerais, das condições especiais, da apólice e, quando for o caso de plano coletivo, do contrato, da proposta de adesão e do certificado individual.

Contrato: É o instrumento jurídico firmado entre o Estipulante e a sociedade seguradora, que estabelecem as peculiaridades da contratação do plano coletivo, e fixam os direitos e obrigações do Estipulante, da sociedade seguradora, dos segurados, e dos beneficiários.

Corretor: É a Pessoa Física ou Jurídica autorizada a angariar e promover contratos de seguros. **O Segurado poderá consultar a situação cadastral de seu Corretor de Seguros no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.**

Estipulante: É a pessoa física ou jurídica que propõe a contratação de plano coletivo, ficando investida de poderes de representação do segurado, nos termos da legislação e regulação em vigor, sendo identificado como estipulante-instituidor quando participar, total ou parcialmente, do custeio do plano, e como estipulante-verbador quando não participar do custeio.

Evento: Toda e qualquer ocorrência ou acontecimento decorrente de uma mesma causa passível de ser garantido pela apólice de seguro contratado.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

Franquia: Participação obrigatória do segurado em caso de sinistro, aplicada sobre o total dos prejuízos indenizáveis.

Grupo Segurado: É a totalidade do grupo segurável efetivamente aceita e incluída na apólice coletiva.

Grupo Segurável: É a totalidade das pessoas físicas que reúne as condições para inclusão na apólice coletiva.

Indenização: É o montante do Capital Segurado que a Seguradora efetivamente paga ao Segurado ou a seus Beneficiários em decorrência de um Evento Coberto por este Seguro.

Limite Técnico de Aceitação: É o valor básico da retenção que Seguradora adota, em cada ramo ou modalidade de Seguro em que operar, fixado pela SUSEP, segundo diretrizes do CNSP, representando a quantia máxima que ela poderá reter em cada risco isolado.

Período de Cobertura: é o período durante o qual o segurado ou os beneficiários, quando for o caso, farão jus aos capitais segurados contratados.

Prêmio: É o valor correspondente a cada um dos pagamentos destinados ao custeio do seguro.

Proponente: É o interessado em contratar a cobertura (ou coberturas) do seguro, ou aderir ao contrato de seguro, no caso de contratação coletiva.

Proposta de Adesão: É o documento com declaração dos elementos essenciais do interesse a ser garantido e do risco, em que o proponente, pessoa física, expressa a intenção de aderir à contratação coletiva, manifestando pleno conhecimento das condições contratuais.

Proposta de Contratação: É o documento com a declaração dos elementos essenciais do interesse a ser garantido e do risco, em que o proponente, pessoa física ou jurídica, expressa a intenção de contratar uma cobertura (ou coberturas), manifestando pleno conhecimento das condições contratuais.

Segurado: É a pessoa física sobre a qual se procederá a avaliação do risco e se estabelecerá o seguro.

Seguradora: É a pessoa jurídica devidamente constituída e legalmente autorizada a operar no país, que assume os riscos inerentes às coberturas contratadas, nos termos destas Condições Gerais.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

Sinistro: Acontecimento involuntário e casual de evento decorrente do risco cuja cobertura está prevista no Contrato de Seguro, e a que a Seguradora está obrigada a indenizar.

Transporte Público: Meio de transporte terrestre, marítimo ou aéreo autorizado para transporte de passageiros, desde que o Segurado não seja membro de tripulação, piloto ou condutor do transporte, incluindo taxis.

Viagem Nacional: Considera-se viagem nacional o deslocamento do segurado entre a residência habitual e o local de destino, desde que superior a 150 Km.

Viagem ao Exterior: Considera-se viagem ao Exterior, o deslocamento do segurado entre seu país de residência habitual e o local de destino, desde que superior a 150 Km.

Vigência: É o período no qual o seguro está em vigor.

Seção II

CONDIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1ª – INFORMAÇÕES PRELIMINARES

1.1 - A aceitação deste seguro estará sujeita à análise do risco

1.2 - As declarações do Segurado junto à Seguradora serão revestidas, obrigatoriamente, da mais estrita boa-fé como também de exatidão, veracidade e totalidade de circunstâncias envolvidas, para a correta avaliação do risco a ser garantido e correta fixação do prêmio, pela Seguradora

1.3 - A contratação, alteração, prorrogação ou renovação do presente seguro será feita através de proposta de adesão preenchida e assinada pelo Segurado, por seu representante legal, ou corretor de seguros habilitado.

1.4 - A cada segurado incluído no seguro será enviado um Certificado Individual.

1.5 - Mediante a contratação deste seguro, somente serão consideradas como coberturas contratadas aquelas expressamente ratificadas no Certificado Individual, tornando-se nulas e sem efeito quaisquer outras descritas nestas Condições Gerais

1.6 - O Segurado aceita as cláusulas limitativas que se encontram no texto destas Condições Gerais

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

1.8 - O Segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF

1.9 - Este seguro é por prazo determinado tendo a sociedade seguradora a faculdade de não renovar a apólice na data de vencimento, sem devolução dos prêmios pagos nos termos da apólice.

1.10 - Para viagens nacionais, todos os valores são expressos em moeda corrente nacional.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

1.11 - Exclusivamente para viagens internacionais, o capital segurado das coberturas que prevejam o reembolso ou o pagamento de indenização relacionado a despesas efetuadas pelo segurado no exterior poderá ser estabelecido em moeda nacional ou estrangeira, conforme estabelecido no Contrato.

1.11.1 - Quando o capital segurado a que se refere o item 1.11 for estabelecido em moeda estrangeira:

I - o prêmio correspondente será pago em moeda corrente nacional, convertido na data de contratação com base no câmbio oficial de venda da data do efetivo pagamento; e

II – no respectivo Certificado Individual constará a informação de que o capital segurado foi estabelecido em moeda estrangeira.

1.11.2 - Quando o capital segurado a que se refere o item 1.11 for estabelecido em moeda nacional, para efeitos de comprovação junto às autoridades do(s) país(es) de destino, o Certificado Individual informará o Capital Segurado em moeda nacional e, adicionalmente, o capital segurado convertido em moeda estrangeira com base no câmbio oficial de venda na data de contratação.

1.12 - “Atenção: O seguro viagem não é seguro saúde! Leia as condições contratuais, observando os limites e as coberturas contratadas”.

CLÁUSULA 2ª - OBJETIVO DO SEGURO

2.1. O seguro viagem tem por objetivo garantir, ao(s) segurado(s) ou seu(s) beneficiário(s), uma indenização, limitada ao valor do capital segurado contratado, na forma de pagamento do valor contratado ou de reembolso, ou ainda a prestação do serviço no caso de ocorrência de riscos cobertos, desde que relacionados à viagem, durante período previamente determinado, nos termos estabelecidos nas condições contratuais.

CLÁUSULA 3ª - COBERTURAS

3.1. Coberturas Básicas:

I - Despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas em viagem nacional (DMHO em viagem nacional) – consiste no reembolso e/ou prestação de serviços correspondentes, limitado ao capital segurado, de despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas efetuadas pelo segurado para seu tratamento, sob orientação médica, ocasionado por acidente pessoal ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante o período de viagem nacional e uma vez constatada a sua saída de sua cidade de domicílio.

a) Excluem-se da cobertura de DMHO, além do disposto no item 5 destas Condições Gerais, os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de:

- Estados de convalescença (após alta médica) e as despesas de acompanhantes;

- Aparelhos que se referem a órteses de qualquer natureza e as próteses de caráter permanente, salvo as próteses pela perda de dentes naturais;

II - Despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas em viagem ao exterior (DMHO em viagem ao exterior) – consiste no reembolso e/ou prestação de serviços correspondentes, limitado ao capital segurado, de despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas efetuadas pelo segurado para seu tratamento, sob orientação médica, ocasionado por acidente pessoal ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante o período de viagem ao exterior e uma vez constatada a sua saída do país de domicílio.

a) Excluem-se da cobertura de DMHO, além do disposto no item 5 destas Condições Gerais, os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de:

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

- Estados de convalescença (após alta médica) e as despesas de acompanhantes;
- Aparelhos que se referem a órteses de qualquer natureza e as próteses de caráter permanente, salvo as próteses pela perda de dentes naturais;

III - Traslado de corpo – consiste no reembolso e/ou prestação de serviços correspondentes, limitada ao capital segurado contratado, das despesas com a liberação e transporte do corpo do segurado do local da ocorrência do evento coberto até o local de domicílio habitual do segurado ou local do sepultamento, incluindo-se nestas despesas todos os procedimentos e objetos imprescindíveis ao traslado do corpo.

IV - Regresso sanitário – consiste no reembolso e/ou prestação de serviços correspondentes, limitada ao capital segurado contratado, das despesas com o traslado de regresso do segurado ao local de origem da viagem de seu domicílio, conforme definido nas condições contratuais, caso este não se encontre em condições de retornar como passageiro regular por motivo de acidente pessoal ou enfermidade cobertos.

V – Traslado Médico – consiste no reembolso e/ou prestação de serviços correspondentes, limitada ao valor do capital segurado contratado, das despesas com a remoção ou transferência do segurado até a clínica ou hospital mais próximo em condições de atendê-lo, por motivo de acidente pessoal ou enfermidade cobertos.

VI - Morte em viagem – consiste no pagamento do capital segurado ao(s) beneficiário(s) indicado(s) no certificado individual, de uma única vez, em caso de falecimento do segurado, por causas naturais ou acidentais, durante o período de viagem.

VII - Morte acidental – consiste no pagamento do capital segurado ao(s) beneficiário(s) indicado(s) e no certificado individual, de uma única vez, em caso de falecimento do segurado, por acidente pessoal ocorrido durante o período de viagem.

VIII - Morte acidental em transporte público em viagem – consiste no pagamento do capital segurado ao(s) beneficiário(s) indicado(s) e no certificado individual, de uma única vez, em caso de falecimento do segurado, por acidente pessoal ocorrido em transporte público autorizado durante o período de viagem.

IX - Invalidez permanente total ou parcial por acidente– consiste no pagamento do capital segurado em caso de perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, dos membros ou órgãos definidos no certificado individual, em decorrência de lesão física sofrida pelo segurado, provocada por acidente pessoal ocorrido durante o período de viagem.

a) Após conclusão do tratamento, ou esgotados os recursos terapêuticos disponíveis para recuperação, e constatada e avaliada a invalidez permanente quando da alta médica definitiva, a sociedade seguradora pagará ao Segurado uma indenização de acordo com a seguinte tabela:

Invalidez Permanente Total	
Discriminação	% Sobre o limite máximo de garantia da apólice
Perda total da visão de ambos os olhos	100
Perda total do uso de ambos os membros superiores	100
Perda total do uso de ambos os membros inferiores	100
Perda total do uso de ambas as mãos	100

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

Invalidez Permanente Total	
Discriminação	% Sobre o limite máximo de garantia da apólice
Perda total do uso de um membro superior e um membro inferior	100
Perda total do uso de uma das mãos e de um dos pés	100
Perda total do uso de ambos os pés	100
Alienação mental total incurável	100
Invalidez Permanente Parcial - Diversas	
Discriminação	% Sobre o limite máximo de garantia da apólice
Perda total da visão de um olho	30
Perda total da visão de um olho, quando o Segurado já não tiver a outra vista	70
Surdez total incurável de ambos os ouvidos	40
Surdez total incurável de um dos ouvidos	20
Mudez incurável	50
Fratura não-consolidada no maxilar inferior	20
Imobilidade do segmento cervical da coluna vertebral	20
Imobilidade do segmento torácico-lombo-sacro da coluna vertebral	25
Invalidez Permanente Parcial - Membros Superiores	
Discriminação	% Sobre o limite máximo de garantia da apólice
Perda total do uso de um dos membros superiores	70
Perda total do uso de uma das mãos	60
Fratura não-consolidada de um dos úmeros	50
Fratura não-consolidada de um dos segmentos rádio-ulnares	30
Anquilose total de um dos ombros	25
Anquilose total de um dos cotovelos	25
Anquilose total de um dos punhos	20
Perda total do uso de um dos polegares, inclusive o metacarpiano	25
Perda total do uso de um dos polegares, exclusive o metacarpiano	18
Perda total do uso da falange distal do polegar	09
Perda total do uso de um dos dedos indicadores	15
Perda total do uso de um dos dedos mínimos ou um dos dedos médios	12
Perda total do uso de um dos dedos anulares	09
Perda total do uso de qualquer falange; excluídas as do polegar: pagamento equivalente a 1/3 do valor do dedo respectivo	---
Invalidez Permanente Parcial - Membros Inferiores	
Discriminação	% Sobre o limite máximo

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

Invalidez Permanente Total	
Discriminação	% Sobre o limite máximo de garantia da apólice
	de garantia da apólice
Perda total do uso de um dos membros inferiores	70
Perda total do uso de um dos pés	50
Fratura não-consolidada de um fêmur	50
Fratura não-consolidada de um dos segmentos tibioperoneiros (perna)	25
Fratura não-consolidada da rótula	20
Fratura não-consolidada de um pé	20
Anquilose total de um dos joelhos	20
Anquilose total de um dos tornozelos	20
Anquilose total de um quadril	20
Perda parcial de um dos pés, isto é, perda de todos os dedos e de uma parte do mesmo pé	25
Amputação do 1º (primeiro) dedo	10
Amputação de qualquer outro dedo	03
Perda total do uso de uma falange do 1º dedo: pagamento equivalente a 1/2, e dos demais dedos, equivalente a 1/3 do valor do respectivo dedo.	---
Encurtamento de um dos membros inferiores: de 5 (cinco) centímetros ou mais de 4 (quatro) centímetros de 3 (três) centímetros menos de 3 (três) centímetros	15 10 06 sem pagamento

b) No caso de perda parcial, ficando reduzidas as funções do membro ou órgão lesado, mas não abolidas por completo, a indenização será calculada pela aplicação da percentagem de redução funcional apresentada pelo membro ou órgão atingido, à percentagem de redução prevista na Tabela para perda total do membro, órgão ou parte atingida.

c) Na falta de indicação da percentagem de redução e sendo informado apenas o grau dessa redução (máximo, médio ou mínimo), a indenização será calculada, respectivamente, na base das percentagens de 75% (setenta e cinco por cento), 50% (cinquenta por cento) e 25% (vinte e cinco por cento).

d) Em todos os casos de invalidez parcial não especificados na Tabela, a indenização será estabelecida tomando-se por base a diminuição Permanente da capacidade física do Segurado, independentemente da sua profissão.

e) Quando do mesmo acidente resultar invalidez de mais de um membro ou órgão, a indenização será calculada somando-se as percentagens respectivas, sem que possa, todavia, exceder a 100% (cem por cento) da importância segurada para o caso de Invalidez Permanente por Acidente. Havendo duas ou mais lesões em um mesmo membro ou órgão, a soma das percentagens correspondentes não poderá exceder a percentagem da indenização prevista para sua perda total.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

f) A perda ou maior redução funcional de membro ou órgão já defeituoso antes do acidente, desde que previamente declarado pelo Segurado, dará direito a uma indenização, deduzindo-se no cálculo do grau de Invalidez definitiva, o grau de Invalidez preexistente.

g) A perda de dentes e os danos estéticos, em consequência de acidente, não dão direito a indenização por Invalidez Permanente por Acidente.

h) A Invalidez Permanente por Acidente deve ser comprovada através de declaração médica.

i) As indenizações por Morte e Invalidez Permanente Total por Acidente não se acumulam. Se, depois de paga uma indenização por Invalidez Permanente Total verificar-se a morte do Segurado em consequência do mesmo acidente, a Seguradora pagará a indenização devida pelo caso de Morte, deduzida a importância já paga por Invalidez Permanente.

j) No caso de divergências sobre a causa, natureza ou extensão de lesões, bem como a avaliação da incapacidade relacionada ao segurado, a sociedade seguradora deverá propor ao segurado, por meio de correspondência escrita, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data da contestação, a constituição de junta médica constituída de 3 (três) membros, sendo um nomeado pela Seguradora, outro pelo Segurado e um terceiro, desempatador, escolhido pelos dois nomeados. Cada uma das partes pagará os honorários do médico que tiver designado; os do terceiro serão pagos, em partes iguais, pelo Segurado e pela Seguradora.

X - Invalidez permanente total ou parcial por acidente em transporte público em viagem – consiste no pagamento do capital segurado em caso de perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, dos membros ou órgãos definidos no certificado individual, em decorrência de lesão física sofrida pelo segurado, provocada por acidente pessoal ocorrido em transporte público durante o período de viagem.

a) Após conclusão do tratamento, ou esgotados os recursos terapêuticos disponíveis para recuperação, e constatada e avaliada a invalidez permanente quando da alta médica definitiva, a sociedade seguradora pagará ao Segurado uma indenização de acordo com a seguinte tabela:

Invalidez Permanente Total	
Discriminação	% Sobre o limite máximo de garantia da apólice
Perda total da visão de ambos os olhos	100
Perda total do uso de ambos os membros superiores	100
Perda total do uso de ambos os membros inferiores	100
Perda total do uso de ambas as mãos	100
Perda total do uso de um membro superior e um membro inferior	100
Perda total do uso de uma das mãos e de um dos pés	100
Perda total do uso de ambos os pés	100
Alienação mental total incurável	100
Invalidez Permanente Parcial - Diversas	
Discriminação	% Sobre o limite máximo de garantia da apólice

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

Invalidez Permanente Total	
Discriminação	% Sobre o limite máximo de garantia da apólice
Perda total da visão de um olho	30
Perda total da visão de um olho, quando o Segurado já não tiver a outra vista	70
Surdez total incurável de ambos os ouvidos	40
Surdez total incurável de um dos ouvidos	20
Mudez incurável	50
Fratura não-consolidada no maxilar inferior	20
Imobilidade do segmento cervical da coluna vertebral	20
Imobilidade do segmento torácico-lombo-sacro da coluna vertebral	25
Invalidez Permanente Parcial - Membros Superiores	
Discriminação	% Sobre o limite máximo de garantia da apólice
Perda total do uso de um dos membros superiores	70
Perda total do uso de uma das mãos	60
Fratura não-consolidada de um dos úmeros	50
Fratura não-consolidada de um dos segmentos rádio-ulnares	30
Anquilose total de um dos ombros	25
Anquilose total de um dos cotovelos	25
Anquilose total de um dos punhos	20
Perda total do uso de um dos polegares, inclusive o metacarpiano	25
Perda total do uso de um dos polegares, exclusive o metacarpiano	18
Perda total do uso da falange distal do polegar	09
Perda total do uso de um dos dedos indicadores	15
Perda total do uso de um dos dedos mínimos ou um dos dedos médios	12
Perda total do uso de um dos dedos anulares	09
Perda total do uso de qualquer falange; excluídas as do polegar: pagamento equivalente a 1/3 do valor do dedo respectivo	---
Invalidez Permanente Parcial - Membros Inferiores	
Discriminação	% Sobre o limite máximo de garantia da apólice
Perda total do uso de um dos membros inferiores	70
Perda total do uso de um dos pés	50
Fratura não-consolidada de um fêmur	50
Fratura não-consolidada de um dos segmentos tibioperoneiros (perna)	25
Fratura não-consolidada da rótula	20
Fratura não-consolidada de um pé	20
Anquilose total de um dos joelhos	20
Anquilose total de um dos tornozelos	20

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

Invalidez Permanente Total	
Discriminação	% Sobre o limite máximo de garantia da apólice
Anquilose total de um quadril	20
Perda parcial de um dos pés, isto é, perda de todos os dedos e de uma parte do mesmo pé	25
Amputação do 1º (primeiro) dedo	10
Amputação de qualquer outro dedo	03
Perda total do uso de uma falange do 1º dedo: pagamento equivalente a 1/2, e dos demais dedos, equivalente a 1/3 do valor do respectivo dedo.	---
Encurtamento de um dos membros inferiores:	
de 5 (cinco) centímetros ou mais	15
de 4 (quatro) centímetros	10
de 3 (três) centímetros	06
menos de 3 (três) centímetros	sem pagamento

b) No caso de perda parcial, ficando reduzidas as funções do membro ou órgão lesado, mas não abolidas por completo, a indenização será calculada pela aplicação da percentagem de redução funcional apresentada pelo membro ou órgão atingido, à percentagem de redução prevista na Tabela para perda total do membro, órgão ou parte atingida.

c) Na falta de indicação da percentagem de redução e sendo informado apenas o grau dessa redução (máximo, médio ou mínimo), a indenização será calculada, respectivamente, na base das percentagens de 75% (setenta e cinco por cento), 50% (cinquenta por cento) e 25% (vinte e cinco por cento).

d) Em todos os casos de invalidez parcial não especificados na Tabela, a indenização será estabelecida tomando-se por base a diminuição Permanente da capacidade física do Segurado, independentemente da sua profissão.

e) Quando do mesmo acidente resultar invalidez de mais de um membro ou órgão, a indenização será calculada somando-se as percentagens respectivas, sem que possa, todavia, exceder a 100% (cem por cento) da importância segurada para o caso de Invalidez Permanente por Acidente. Havendo duas ou mais lesões em um mesmo membro ou órgão, a soma das percentagens correspondentes não poderá exceder a percentagem da indenização prevista para sua perda total.

f) A perda ou maior redução funcional de membro ou órgão já defeituoso antes do acidente, desde que previamente declarado pelo Segurado, dará direito a uma indenização, deduzindo-se no cálculo do grau de Invalidez definitiva, o grau de Invalidez preexistente.

g) A perda de dentes e os danos estéticos, em consequência de acidente, não dão direito a indenização por Invalidez Permanente por Acidente.

h) A Invalidez Permanente por Acidente deve ser comprovada através de declaração médica.

i) As indenizações por Morte e Invalidez Permanente Total por Acidente não se acumulam. Se, depois de paga uma indenização por Invalidez Permanente Total verificar-se a morte do

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

Segurado em consequência do mesmo acidente, a Seguradora pagará a indenização devida pelo caso de Morte, deduzida a importância já paga por Invalidez Permanente.

j) No caso de divergências sobre a causa, natureza ou extensão de lesões, bem como a avaliação da incapacidade relacionada ao segurado, a sociedade seguradora deverá propor ao segurado, por meio de correspondência escrita, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data da contestação, a constituição de junta médica constituída de 3 (três) membros, sendo um nomeado pela Seguradora, outro pelo Segurado e um terceiro, desempatador, escolhido pelos dois nomeados. Cada uma das partes pagará os honorários do médico que tiver designado; os do terceiro serão pagos, em partes iguais, pelo Segurado e pela Seguradora.

XI - Invalidez permanente total por acidente em viagem – consiste no pagamento do capital segurado em caso de perda, redução ou impotência funcional definitiva e total, dos membros ou órgãos definidos no certificado individual, em decorrência de lesão física sofrida pelo segurado, provocada por acidente pessoal ocorrido durante o período de viagem.

a) No caso de Invalidez permanente total por acidente em viagem, após conclusão do tratamento, ou esgotados os recursos terapêuticos disponíveis para recuperação, e constatada e avaliada a invalidez permanente quando da alta médica definitiva, a sociedade seguradora pagará ao Segurado uma indenização de acordo com a seguinte tabela:

Invalidez Permanente Total	
Discriminação	% Sobre o limite máximo de garantia da apólice
Perda total da visão de ambos os olhos	100
Perda total do uso de ambos os membros superiores	100
Perda total do uso de ambos os membros inferiores	100
Perda total do uso de ambas as mãos	100
Perda total do uso de um membro superior e um membro inferior	100
Perda total do uso de uma das mãos e de um dos pés	100
Perda total do uso de ambos os pés	100
Alienação mental total incurável	100
Nefrectomia Bilateral	100

b) Quando do mesmo acidente resultar invalidez de mais de um membro ou órgão, a indenização será calculada somando-se as percentagens respectivas, sem que possa, todavia, exceder a 100% (cem por cento) da importância segurada para a cobertura de Invalidez permanente total por Acidente em viagem.

c) A perda de membro ou órgão já defeituoso antes do acidente, não dará direito a indenização pela cobertura de Invalidez permanente total por acidente em viagem.

d) A Invalidez permanente por acidente deve ser comprovada através de declaração médica.

e) As indenizações por Morte e Invalidez permanente total por acidente em viagem não se acumulam. Se, depois de paga uma indenização por Invalidez permanente total verificar-se a morte do Segurado em consequência do mesmo acidente, a Seguradora pagará a

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

indenização devida pelo caso de Morte, deduzida a importância já paga por Invalidez permanente.

XII - Invalidez permanente total por acidente em transporte público em viagem – consiste no pagamento do capital segurado em caso de perda, redução ou impotência funcional definitiva e total, dos membros ou órgãos definidos no certificado individual, em decorrência de lesão física sofrida pelo segurado, provocada por acidente pessoal ocorrido em transporte público durante o período de viagem.

a) No caso de Invalidez permanente total por Acidente em transporte público em viagem, após conclusão do tratamento, ou esgotados os recursos terapêuticos disponíveis para recuperação, e constatada e avaliada a invalidez permanente quando da alta médica definitiva, a sociedade seguradora pagará ao Segurado uma indenização de acordo com a seguinte tabela:

Invalidez Permanente Total	
Discriminação	% Sobre o limite máximo de garantia da apólice
Perda total da visão de ambos os olhos	100
Perda total do uso de ambos os membros superiores	100
Perda total do uso de ambos os membros inferiores	100
Perda total do uso de ambas as mãos	100
Perda total do uso de um membro superior e um membro inferior	100
Perda total do uso de uma das mãos e de um dos pés	100
Perda total do uso de ambos os pés	100
Alienação mental total incurável	100
Nefrectomia Bilateral	100

b) Quando do mesmo acidente resultar invalidez de mais de um membro ou órgão, a indenização será calculada somando-se as percentagens respectivas, sem que possa, todavia, exceder a 100% (cem por cento) da importância segurada para a cobertura de Invalidez permanente total por acidente em transporte público em viagem.

c) A perda de membro ou órgão já defeituoso antes do acidente, não dará direito a indenização pela cobertura de Invalidez permanente total por acidente em transporte público em viagem.

d) A Invalidez permanente por acidente deve ser comprovada através de declaração médica.

e) As indenizações por Morte e Invalidez permanente total por acidente em transporte público em viagem não se acumulam. Se, depois de paga uma indenização por Invalidez permanente total verificar-se a morte do Segurado em consequência do mesmo acidente, a Seguradora pagará a indenização devida pelo caso de Morte, deduzida a importância já paga por Invalidez permanente.

3.1.1. A contratação das coberturas a que se referem os incisos II, III, IV e V é obrigatória para os planos de seguro que cubram viagens ao exterior.

3.1.2. A cobertura de Traslado de Corpo não poderá ser contratada isoladamente.

3.1.3. A cobertura de DMHO em Viagem ao Exterior cobrirá, obrigatoriamente, os eventos ocorridos durante a viagem ocasionados por acidente pessoal ou enfermidade súbita e aguda,

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

sendo vedada a oferta da cobertura exclusivamente para eventos ocasionados por acidentes pessoais.

3.1.4. As coberturas de que tratam os incisos I e II cobrirão episódios de crise ocasionados por doença preexistente ou crônica, quando gerar quadro clínico de emergência ou urgência, até o limite do capital contratado para a cobertura, das despesas relacionadas à estabilização do quadro clínico do segurado que lhe permita continuar viagem ou retornar ao local de sua residência, não havendo cobertura para a continuidade e o controle de tratamentos anteriores, check-up e extensão de receitas.

3.1.4.1. Para efeito do disposto no item anterior, considera-se:

- a) Emergência: situação onde o segurado necessita de atendimento imediato, pois existe risco de morte; e
- b) Urgência: situação onde o segurado necessita de atendimento, não caracterizado como de emergência, podendo aguardar o atendimento de casos emergenciais.

3.1.5. Quando contratadas as coberturas a que se referem os incisos I e II, deverá ser obrigatoriamente contratada a cobertura de traslado médico.

3.1.6. A cobertura de que trata o inciso V engloba, quando requisitado por médico ou equipe médica responsável pelo atendimento, mais de uma remoção, observado o limite do valor do capital segurado contratado.

3.2. Coberturas Adicionais

As coberturas a seguir são de contratação facultativa, sendo obrigatória a contratação conjunta com, pelo menos, uma das coberturas básicas acima descritas.

I - Bagagem em transporte Aéreo – consiste no pagamento de uma indenização ao segurado em caso de extravio, roubo, furto, violação ou dano, parcial ou total da bagagem, ocorrida durante o transporte aéreo inerente à viagem, limitada ao valor do Capital Segurado definido no certificado individual.

- a) A bagagem somente estará coberta quando devidamente acondicionada, de acordo com as características específicas de cada bem nela contido.
- b) Excluem-se desta garantia, além do disposto no item 5 destas condições Gerais, os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de:

- depreciação e deterioração normal de objetos;
- danos decorrentes de confisco, apreensão ou de destruição a mando de autoridade de fato ou de direito;
- danos a óculos, lentes de contato, e qualquer aparato bucal;
- metais preciosos e suas ligas, trabalhadas ou não, joias, peles naturais ou sintéticas, quadros e quaisquer obras de arte, bijuterias de qualquer natureza, relógios, quadros e quaisquer obras de arte, títulos;
- perdas ocorridas com segurado que atue como operador ou membro da tripulação do meio de transporte que originar o sinistro;
- quaisquer tipos de animais;
- líquidos e bebidas em geral, alcoólicas ou não, bem como alimentos de qualquer espécie, perecível ou não;
- objetos que o Segurado porte consigo ou em bagagem de mão, cuja guarda esteja sob sua responsabilidade, aí incluídos, dentre outros bens, roupas relógios, canetas, chaveiros,

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

objetos de uso pessoal, óculos, equipamentos de cine, foto e ótica, aparelhos de som e vídeo, instrumentos musicais, equipamentos.

- Objetos que o Segurado porte consigo ou que tenha sido colocado sob a responsabilidade da Empresa Transportadora ou do Hotel, e que se destinem, ou assim possam ser considerados, a realização de tarefas de cunho profissional, pelo segurado ou terceiros, por conta própria ou não;

- Quaisquer objetos que, por sua destinação e/ou quantidade, tenham fins comerciais ou representem valores negociáveis, tais como dinheiro, em moeda ou papel, cheques, títulos, apólices, selos coleções, etc.

- Quaisquer documentos ou papéis que representem obrigação de qualquer espécie, bem como valor estimativo de qualquer bem integrante do patrimônio do segurado.

II - Perda de Bagagem em Transporte Aéreo Complementar – consiste no pagamento de uma indenização complementar ao valor da indenização já paga ao Segurado pela Companhia Aérea responsável pelo transporte, em decorrência de perdas ou danos ocasionados à Bagagem do Segurado durante o transporte aéreo em linha aérea regular, onde os prejuízos decorrentes da perda ou dano excederem o valor da indenização paga pela Companhia Aérea responsável pelo transporte, limitada ao valor do Capital Segurado definido no Certificado Individual, descontando-se a compensação por ventura recebida referente a mora.

a) A compensação referida anteriormente consiste em uma antecipação de parte do Capital Segurado desta garantia, visando uma compensação por gastos decorrentes da compra de roupas e objetos de higiene pessoal de primeira necessidade, considerados imprescindíveis caso a Bagagem do Segurado não seja localizada dentro de 36 (trinta e seis) horas da data da notificação à Seguradora e o mesmo ainda se encontre em viagem ao longo deste período. Caso o período de espera já mencionado se estenda por mais 10 (dez) dias a contar da data da notificação à Seguradora, acrescenta-se à compensação um valor adicional, pelo mesmo conceito de gastos, não levando em consideração o valor real da Bagagem extraviada.

b) A efetiva perda ou o efetivo dano à bagagem só estarão cobertos se ocorrerem entre o momento em que a mesma é entregue ao pessoal autorizado da Companhia Aérea para ser embarcada e o momento em que é devolvida ao passageiro ao finalizar a viagem.

c) É imprescindível que a Companhia Aérea regular tenha assumido a sua responsabilidade pela perda das bagagens e tenha pago ao passageiro a Indenização proposta pela Companhia Aérea para que a efetiva indenização por perda de Bagagem prevista nesta garantia seja paga.

d) Excluem-se desta garantia, além do disposto no item 5 destas Condições Gerais, os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de:

- Depreciação e deterioração normal de objetos;

- Danos decorrentes de confisco, apreensão ou de destruição a mando de autoridade de fato ou de direito;

- Danos a óculos, lentes de contato, e qualquer aparato bucal;

- Joias, peles, relógios, títulos, Apólices;

- Dinheiro de qualquer espécie, cheques, títulos e quaisquer outros papéis que representem valores, bem como valor estimativo de qualquer bem integrante do patrimônio do Segurado;

- Perdas ocorridas com Segurado que atue como operador ou membro da tripulação do meio de transporte que originar o Sinistro.

III - Bagagem em transporte Aéreo suplementar – consiste no pagamento ao segurado de uma indenização adicional, até o valor indenizado pela Companhia Aérea e desde que não ultrapasse o capital segurado contratado, em caso de perda total de bagagem (volume completo) durante o transporte e/ou despacho em contêiner em voo internacional em Companhia Aérea Regular.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

a) A indenização descrita é por pessoa e por volume completo extraviado e será dada até o limite máximo por passageiro, sem importar a quantidade de eventos que possam ocorrer durante a vigência do seguro. Quando duas ou mais pessoas compartilham o mesmo volume extraviado, proceder-se-á ao pagamento da indenização indicada acima em pro rata.

b) A efetiva perda da bagagem só estará coberta se ocorrerem entre o momento em que a mesma é entregue ao pessoal autorizado da Companhia Aérea para ser embarcada e o momento em que é devolvida ao passageiro ao finalizar a viagem.

c) É imprescindível que a Companhia Aérea regular tenha assumido a sua responsabilidade pela perda das bagagens e tenha pago ao passageiro a Indenização proposta pela Companhia Aérea para que a efetiva indenização por perda de Bagagem prevista nesta garantia seja paga.

d) A efetiva perda da bagagem só estará coberta se for informada imediatamente à companhia aérea, antes de deixar o recinto de entregas e/ou o aeroporto, no qual constatou a referida falta, obtendo o segurado, comprovante por escrito da referida falta, mediante o formulário "P.I.R." (Property Irregularity Report).

e) Excluem-se desta garantia, além do disposto no item 5 destas Condições Gerais, os eventos abaixo:

- Depreciação e deterioração normal de objetos;
- Danos decorrentes de confisco, apreensão ou de destruição a mando de autoridade de fato ou de direito;
- Danos a óculos, lentes de contato, e qualquer aparato bucal;
- Joias, peles, relógios, títulos, Apólices;
- Dinheiro de qualquer espécie, cheques, títulos e quaisquer outros papéis que representem valores, bem como valor estimativo de qualquer bem integrante do patrimônio do Segurado;
- Perdas ocorridas com Segurado que atue como operador ou membro da tripulação do meio de transporte que originar o Sinistro.
- Os danos à bagagem e/ou faltas parciais do conteúdo.
- Ausência de etiquetas/ cartões de identificação na parte externa da bagagem extraviada.

IV - Extravio de bagagem – consiste no pagamento do capital segurado, em caso de extravio, roubo, furto ou destruição da bagagem, enquanto a mesma estiver entregue aos cuidados de empresa de transporte regular vinculada à viagem do segurado.

a) A bagagem somente estará coberta quando devidamente acondicionada, de acordo com as características específicas de cada bem nela contido.

b) Excluem-se desta cobertura, além do disposto no item 5 destas condições Gerais, os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de:

- depreciação e deterioração normal de objetos;
- danos decorrentes de confisco, apreensão ou de destruição a mando de autoridade de fato ou de direito;
- danos a óculos, lentes de contato, e qualquer aparato bucal;
- metais preciosos e suas ligas, trabalhadas ou não, jóias, peles naturais ou sintéticas, quadros e quaisquer obras de arte, bijuterias de qualquer natureza, relógios, quadros e quaisquer obras de arte, títulos;
- perdas ocorridas com segurado que atue como operador ou membro da tripulação do meio de transporte que originar o sinistro;
- quaisquer tipos de animais;

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

- líquidos e bebidas em geral, alcoólicas ou não, bem como alimentos de qualquer espécie, perecível ou não;
- objetos que o Segurado porte consigo ou em bagagem de mão, cuja guarda esteja sob sua responsabilidade, aí incluídos, dentre outros bens, roupas relógios, canetas, chaveiros, objetos de uso pessoal, óculos, equipamentos de cine, foto e ótica, aparelhos de som e vídeo, instrumentos musicais, equipamentos.
- Objetos que o Segurado porte consigo ou que tenha sido colocado sob a responsabilidade da Empresa Transportadora ou do Hotel, e que se destinem, ou assim possam ser considerados, a realização de tarefas de cunho profissional, pelo segurado ou terceiros, por conta própria ou não;
- Quaisquer objetos que, por sua destinação e/ou quantidade, tenham fins comerciais ou representem valores negociáveis, tais como dinheiro, em moeda ou papel, cheques, títulos, apólices, selos coleções, etc.
- Quaisquer documentos ou papéis que representem obrigação de qualquer espécie, bem como valor estimativo de qualquer bem integrante do patrimônio do segurado.

V - Seguro funeral – consiste no reembolso e/ou na prestação de serviços correspondente, até limite do capital segurado contratado, das despesas com o funeral, em caso de falecimento do segurado ocorrido durante o período de viagem.

VI – Interrupção de viagem - consiste no reembolso, limitado ao capital segurado, de despesas com a aquisição de pacotes turísticos e/ou serviços de viagens, como transporte e hospedagem, na ocorrência de evento coberto que impeça o segurado de prosseguir sua viagem, após iniciada. Estarão amparados pela cobertura as ocorrências que tenham como consequência única e exclusivamente:

- a) a morte ou internação hospitalar em decorrência de acidente pessoal ou enfermidade súbita e aguda ocorrida após o início e durante o período de viagem;
- b) a morte ou internação hospitalar em decorrência de acidente pessoal ou enfermidade declarada de forma repentina e de maneira aguda do cônjuge, pais, irmãos ou filhos do segurado no decorrer do período da viagem, após iniciada;
- c) o recebimento de notificação para comparecimento em juízo, improrrogável, para o segurado comparecer perante a Justiça, desde que o recebimento da referida notificação ocorra no decorrer do período da viagem, após iniciada;
- d) a decretação de quarentena do Segurado por autoridade sanitária competente, desde que a decretação no decorrer do período da viagem, após iniciada.

e) Excluem-se desta cobertura, além do disposto no item 5 destas Condições Gerais, os eventos ocorridos em consequência direta e indireta de:

- Cirurgias plásticas e suas consequências, incluindo-se aquelas derivadas de problemas congênitos. Estão cobertas as cirurgias plásticas restauradoras decorrentes de Acidente Pessoal coberto ocorrido no período de cobertura do Seguro;
- Tratamento estético e para obesidade em quaisquer modalidades, bem como cirurgias e períodos de convalescença a ele relacionados;
- Hospitalizações para exames físicos rotineiros ou qualquer outro exame sem que haja abalo na saúde normal;
- Hospitalizações quando o paciente não estiver sob cuidados de médicos legalmente habilitados;

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

- **Doenças crônicas e/ou preexistentes à contratação do seguro não declaradas na Proposta de Adesão, quando este é exigido, de conhecimento do Segurado, assim como o agravamento, consequências e sequelas.**

- **as internações em instituições para atendimento de deficientes mentais, ou seja, uma instituição primordialmente dedicada ao tratamento de enfermidades psiquiátricas, incluindo subnormalidades; ou ainda o departamento psiquiátrico de um hospital, Local para idosos, casas de descanso, asilos e assemelhados, Clínicas ou local para recuperação de viciados em álcool e drogas, Instituições de saúde hidroterápica ou clínica de método curativos naturais, casa de saúde para convalescentes, unidade especial de Hospital usada primordialmente como um lugar para viciados em drogas ou álcool, ou como uma instituição de saúde para convalescentes ou para reabilitação, clínicas de emagrecimento e SPA.**

VII - Cancelamento de viagem – consiste no reembolso, limitado ao capital segurado, de despesas com a aquisição de pacotes turísticos e/ou serviços de viagens, como transporte e hospedagem, na ocorrência de evento coberto que impeça o segurado de viajar.

Estarão amparados pela cobertura as ocorrências que tenham como consequência única e exclusivamente:

a) a morte ou internação hospitalar em decorrência de acidente pessoal ou enfermidade declarada de forma repentina e de maneira aguda do segurado antes do início da viagem;

b) a morte ou internação hospitalar em decorrência de acidente pessoal ou enfermidade declarada de forma repentina e de maneira aguda do cônjuge, pais, irmãos ou filhos do segurado antes do início da viagem;

c) o recebimento de notificação para comparecimento em juízo, improrrogável, para o segurado comparecer perante a Justiça, desde que o recebimento da referida notificação seja posterior à contratação da viagem e antes do início da mesma;

d) a decretação de quarentena do Segurado por autoridade sanitária competente, desde que a decretação seja posterior à contratação da viagem e antes do início da mesma.

e) Excluem-se desta cobertura, além do disposto no item 5 destas Condições Gerais, os eventos ocorridos em consequência direta e indireta de:

- **Cirurgias plásticas e suas consequências, incluindo-se aquelas derivadas de problemas congênitos. Estão cobertas as cirurgias plásticas restauradoras decorrentes de Acidente Pessoal coberto ocorrido no período de cobertura do Seguro;**

- **Tratamento estético e para obesidade em quaisquer modalidades, bem como cirurgias e períodos de convalescença a ele relacionados;**

- **Hospitalizações para exames físicos rotineiros ou qualquer outro exame sem que haja abalo na saúde normal;**

- **Hospitalizações quando o paciente não estiver sob cuidados de médicos legalmente habilitados;**

- **Doenças crônicas e/ou preexistentes à contratação do seguro não declaradas na Proposta de Adesão, quando este é exigido, de conhecimento do Segurado, assim como o agravamento, consequências e sequelas.**

- **as internações em instituições para atendimento de deficientes mentais, ou seja, uma instituição primordialmente dedicada ao tratamento de enfermidades psiquiátricas, incluindo subnormalidades; ou ainda o departamento psiquiátrico de um hospital, Local**

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

para idosos, casas de descanso, asilos e assemelhados, Clínicas ou local para recuperação de viciados em álcool e drogas, Instituições de saúde hidroterápica ou clínica de método curativos naturais, casa de saúde para convalescentes, unidade especial de Hospital usada primordialmente como um lugar para viciados em drogas ou álcool, ou como uma instituição de saúde para convalescentes ou para reabilitação, clinicas de emagrecimento e SPA.

VIII - Regresso antecipado – consiste no reembolso, limitado ao capital segurado, das despesas com o traslado de regresso do segurado, ao domicílio ou local de origem da viagem, ocasionado por evento coberto.

Estarão amparados pela cobertura as ocorrências que tenham como consequência única e exclusivamente a morte ou internação hospitalar em decorrência de acidente pessoal ou enfermidade declarada de forma repentina e de maneira aguda do cônjuge, pais, irmãos ou filhos do segurado ocorrida durante o período da viagem;

a) Excluem-se desta cobertura, além do disposto no item 5 destas Condições Gerais, os eventos ocorridos em consequência direta e indireta de:

- **Cirurgias plásticas e suas consequências, incluindo-se aquelas derivadas de problemas congênitos. Estão cobertas as cirurgias plásticas restauradoras decorrentes de Acidente Pessoal coberto ocorrido no período de cobertura do Seguro;**

- **Tratamento estético e para obesidade em quaisquer modalidades, bem como cirurgias e períodos de convalescença a ele relacionados;**

- **Hospitalizações para exames físicos rotineiros ou qualquer outro exame sem que haja abalo na saúde normal;**

- **Hospitalizações quando o paciente não estiver sob cuidados de médicos legalmente habilitados;**

- **as internações em instituições para atendimento de deficientes mentais, ou seja, uma instituição primordialmente dedicada ao tratamento de enfermidades psiquiátricas, incluindo subnormalidades; ou ainda o departamento psiquiátrico de um hospital, Local para idosos, casas de descanso, asilos e assemelhados, Clínicas ou local para recuperação de viciados em álcool e drogas, Instituições de saúde hidroterápica ou clínica de método curativos naturais, casa de saúde para convalescentes, unidade especial de Hospital usada primordialmente como um lugar para viciados em drogas ou álcool, ou como uma instituição de saúde para convalescentes ou para reabilitação, clinicas de emagrecimento e SPA.**

IX - Roubo do Passe Ferroviário, Rodoviário, Aéreo e Marítimo – Consiste no pagamento ao Segurado de uma indenização em caso de roubo do passe ferroviário, rodoviário, aéreo ou marítimo para viagens fora dos limites territoriais do Brasil, quando o Segurado tenha adquirido o mesmo no Brasil antes de iniciar a viagem e se encontre fora dos limites territoriais do Brasil no momento de ocorrência do evento, equivalente ao valor do passe ferroviário, rodoviário, aéreo ou marítimo original adquirido pelo Segurado, limitada ao valor do Capital Segurado definido no Certificado Individual.

a) O efetivo roubo do passe ferroviário, rodoviário, aéreo ou marítimo só estará coberto se ocorrerem fora dos limites territoriais do Brasil.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

b) A indenização a ser paga está condicionada ao pagamento de franquia a cargo do Segurado, a ser estabelecida por ocasião da contratação do seguro, e constante da Apólice.

c) Excluem-se desta cobertura, além do disposto no item 5 destas Condições Gerais, os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de:

- Roubo de passe ferroviário, rodoviário, aéreo ou marítimo ocorrido dentro do território brasileiro;

- Extravio, apropriação indébita ou simples desaparecimento.

X - Compra protegida – Consiste no pagamento de uma indenização ao Segurado em caso de roubo ocorrido durante o período de viagem, do produto novo comprado pelo segurado durante a viagem. A indenização corresponderá a 85% do valor indicado na Nota Fiscal de compra do bem e comprovado mediante cópia da Fatura do Cartão de Crédito, desde que não ultrapasse o Limite do Capital Segurado contratado para a respectiva cobertura.

a) Somente estará coberto o produto eletroeletrônico portátil adquirido por cartão de crédito no período de viagem, que venha a ser roubado em até 24 horas da data de aquisição do bem.

b) Excluem-se desta cobertura, além do disposto no item 5 destas Condições Gerais, os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de:

- Subtração sem violência ou grave ameaça ou praticada por pessoas do conhecimento do Segurado;

- Qualquer ato doloso – com intenção – por parte do Segurado;

- Atos praticados por pessoas do conhecimento do Segurado, parentes ou não;

- Furto

- Roubo ou Furto de quaisquer acessórios isoladamente ou conjuntamente;

- Furto, se o bem for furtado de algum automóvel deixado descuidado sem as devidas providências de segurança;

- Perda ou desaparecimento do bem

XI - Prorrogação de Estadia – consiste no reembolso e/ou prestação de serviço correspondente, ao próprio segurado caso o mesmo fique impossibilitado para prosseguir viagem ou retornar ao domicílio ou local de origem da viagem, por determinação médica, decorrente de acidente pessoal ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante o período de viagem, limitada ao máximo de 10 diárias em hotel com o mesmo tipo de acomodação daquele originalmente contratado para a viagem e desde que não ultrapasse o limite do capital segurado contratado para a cobertura.

Excluem-se da cobertura de prorrogação de estadia, o disposto no item 5 destas Condições Gerais.

XII - Hospedagem de acompanhante – consiste no reembolso e/ou prestação de serviço correspondente, ao próprio segurado do valor das despesas com um acompanhante, por determinação médica, decorrente de acidente pessoal ou enfermidade súbita e aguda ocorrida com o segurado durante o período de viagem, limitada ao máximo de 10 diárias em hotel do mesmo tipo de acomodação daquele em que estiver hospedado o segurado e desde que não ultrapasse o limite do capital segurado contratado para a cobertura.

Excluem-se da cobertura Hospedagem de acompanhante, o disposto no item 5 destas Condições Gerais.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

XIII - Atraso de voo – consiste no reembolso das despesas com hospedagem e alimentação do segurado que não tenham sido pagas pela companhia aérea regular, decorrentes do atraso de voo superior à 18 (dezoito) horas, durante o período de viagem e decorrente de:

- quaisquer condições climáticas severas que acarretem no atraso na chegada ou na partida programada do voo;

- quaisquer questões trabalhistas que interfiram na chegada ou na partida programada do voo, como greves, manifestação ou protestos;

quaisquer defeitos súbitos, não previstos, com a aeronave da empresa aérea regular e que impeçam o pouso ou a decolagem programada do voo.

A cobertura é exclusiva quando tratar-se de voo em linhas aéreas regulares, não estando abrangidos voos fretados ou quaisquer outros.

Excluem-se da cobertura Atraso de voo, o disposto no item 5 destas Condições Gerais.

XIV - Retorno de acompanhante – consiste no reembolso e/ou prestação de serviço correspondente, limitada ao valor do capital segurado contratado, das despesas com o traslado de regresso do(s) acompanhante(s) do segurado ao local de domicílio ou origem da viagem, ocasionado pelo falecimento do segurado ocorrida durante o período de viagem.

Excluem-se da cobertura Retorno de acompanhante, o disposto no item 5 destas Condições Gerais.

XV - Regresso de Menores - consiste no reembolso e/ou prestação de serviço correspondente, limitada ao valor do capital segurado contratado, das despesas com o traslado de um acompanhante para retorno do(s) menor(es) que estiverem sob responsabilidade única do segurado durante a viagem, até o local de domicílio ou origem da viagem, ocasionado pelo falecimento ou internação hospitalar do segurado ocorrida durante o período de viagem.

Excluem-se da cobertura Regresso de Menores, o disposto no item 5 destas Condições Gerais.

XVI - Despesas Jurídicas em viagem - consiste no reembolso e/ou prestação de serviço correspondente, limitada ao valor do capital segurado contratado, das despesas com honorários advocatícios para assistência jurídica do segurado em decorrência de acidente ocorrido durante a viagem.

Excluem-se da cobertura Despesas Jurídicas em viagem, o disposto no item 5 destas Condições Gerais.

XVII - Despesas com Fiança e Despesas Legais em viagem - consiste no reembolso, limitado ao valor do capital segurado contratado, das despesas legais incorridas, bem como o valor da fiança arbitrada pela autoridade policial para liberação do segurado decorrente de ordem de prisão ou detenção indevida do mesmo decretada durante a viagem.

Excluem-se da cobertura Despesas com Fiança e Despesas Legais em viagem, o disposto no item 5 destas Condições Gerais.

XVIII - Interrupção 20 razões - consiste no reembolso ao Segurado ou ao(s) seu(s) beneficiário(s), limitado ao valor do capital segurado contratado, das perdas irreversíveis com depósitos ou despesas antecipadas para a viagem, até o limite do capital segurado contratado, e observadas as condições do contrato assinado pelo Segurado com a agência de viagens e/ou operador

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

turístico (incluindo as políticas de cancelamento e/ou interrupção quando for o caso), quando ocorrer a interrupção da viagem por qualquer um dos motivos a seguir expostos:

- a) Morte ou diagnóstico de doença grave de não conhecimento do Segurado quando do início da viagem e que cause a sua hospitalização ou impossibilite a sua locomoção, gerando um estado de incapacidade que impeça a continuação de viagem. Considera-se como doença grave o primeiro diagnóstico das seguintes doenças/procedimentos: Câncer, Acidente Vascular Cerebral, Infarto agudo do miocárdio e BYPASS, Insuficiência Renal Terminal e Transplante de órgãos.
- b) Morte ou internação hospitalar do cônjuge, pai(s), irmão(s) ou filho(s) do Segurado, ocorrido durante o período da viagem.
- c) Intimação judicial do Segurado, recebida durante o período de viagem acarretando na interrupção da viagem decorrente do imediato retorno do segurado para cumprimento da intimação.
- d) Período de quarentena imposto ao Segurado, decretada por autoridade de saúde durante o período de viagem e que provoque a imediata interrupção da mesma.
- e) Ocorrência de danos causados por incêndio, roubo ou força da natureza nas dependências do imóvel residencial ou comercial de uso habitual do Segurado, tornando-os inabitáveis e, inevitavelmente, justificando a presença do Titular no local, desde que ocorrida durante o período da viagem e que provoque a imediata interrupção da mesma.
- f) Convocação do Segurado para participar como membro das eleições oficiais do país de origem, desde que ocorrida durante o período da viagem e provoque a imediata interrupção da mesma.
- g) Convocação judicial do Segurado como tutor em adoção de menor(es) ocorrida durante o período da viagem e que provoque a imediata interrupção da mesma.
- h) Transtornos na gravidez da Segurada ou cônjuge do Segurado, ocorrido durante o período da viagem e que provoque a imediata interrupção da mesma.
- i) Desemprego involuntário do Segurado ocorrido durante o período da viagem, sem justa causa, desde que, comprovadamente, tenha mantido vínculo empregatício por período mínimo de 12 (doze) meses consecutivos com o mesmo empregador e que provoque a imediata interrupção da viagem.
- j) Convocação do Segurado para um transplante de órgão ocorrida durante o período da viagem e que provoque a imediata interrupção da mesma.
- k) Qualquer das causas listadas acima ocorrida ao acompanhante do Segurado. Entende-se como acompanhante a pessoa que compartilha a mesma viagem com o Segurado, isto é, mesma data, mesmo local de hospedagem, mesmo pacote turístico e desde que contratada a mesma cobertura.
- l) Sequestro do Segurado, cônjuge, pai(s), irmão(s) ou filho(s) do Segurado, ocorrido durante o período da viagem.
- m) Roubo de documentos ou bagagem do Segurado ocorrida durante o período da viagem e que provoque a imediata interrupção da mesma.
- n) Convocação do Segurado para posse de cargo em serviço público ou em novo empregador sem qualquer vínculo com o anterior (empresas controladas, coligadas ou subsidiárias) desde que comprovado mediante apresentação dos registros na carteira profissional e desde que ocorrida durante o período da viagem e ainda desde que o Segurado não tinha conhecimento até a data de início da viagem e que provoque a imediata interrupção da mesma.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

o) Transferência de local de trabalho do Segurado (para outro Estado ou Município distante a, pelo menos, 500 Km do local anterior), mediante comunicação formal e de urgência ocorrida durante o período da viagem e que provoque a imediata interrupção da mesma.

p) Premiação do Segurado em sorteio público para a continuação da viagem de forma gratuita.

q) Detenção do Segurado por autoridade policial em decorrência de processo não criminal, ocorrida durante o período da viagem e que provoque a imediata interrupção da mesma.

r) Convocação judicial do Segurado para tramitação de processo de divórcio, ocorrida durante o período da viagem e que provoque a imediata interrupção da mesma.

s) Concessão de bolsa de estudo ao Segurado, ocorrida durante o período da viagem e que provoque a imediata interrupção da mesma.

t) Excluem-se desta cobertura, além do disposto no item 5 destas Condições Gerais, os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de qualquer ato doloso.

XIX - Cancelamento 20 razões: consiste no reembolso ao Segurado ou ao(s) seu(s) beneficiário(s), das perdas irrecuperáveis de depósitos ou despesas antecipadas para a viagem, até o limite da cobertura contratada, e observadas as condições do contrato assinado pelo Segurado com a agência de viagens e/ou operador turístico (incluindo as políticas de cancelamento dos mesmos quando for o caso), quando ocorrer o cancelamento da viagem por qualquer um dos motivos a seguir expostos:

a) Morte ou diagnóstico de doença grave de não conhecimento do Segurado quando da contratação da viagem e que cause a sua hospitalização ou impossibilite a sua locomoção, gerando um estado de incapacidade que impeça o início e/ou continuação de viagem. Considera-se como doença grave o primeiro diagnóstico das seguintes doenças/procedimentos: Câncer, Acidente Vascular Cerebral, Infarto agudo do miocárdio e BYPASS, Insuficiência Renal Terminal e Transplante de órgãos.

b) Morte ou internação hospitalar do cônjuge, pai(s), irmão(s) ou filho(s) do Segurado, ocorrido após a contratação da viagem e que impossibilitem o início ou provoquem a interrupção da viagem contratada anteriormente à data do evento.

c) Intimação judicial do Segurado, recebida após a contratação da viagem e que impeça o seu início ou provoque a interrupção da mesma.

d) Período de quarentena imposto ao Segurado, decretada por autoridade de saúde após a contratação da viagem e que impeça o seu início ou provoque a interrupção da mesma.

e) Ocorrência de danos causados por incêndio, roubo ou força da natureza nas dependências do imóvel residencial ou comercial de uso habitual do Segurado, tornando-os inabitáveis e, inevitavelmente, justificando a presença do Titular no local, desde que ocorrida após a contratação da viagem e que impeça o seu início ou provoque a interrupção da mesma.

f) Convocação do Segurado para participar como membro das eleições oficiais do país de origem, desde que ocorrida após a contratação da viagem e impeça o seu início ou provoque a interrupção da mesma.

g) Convocação judicial do Segurado como tutor em adoção de menor(es) ocorrida após a contratação da viagem e que impeça o seu início ou provoque a interrupção da mesma.

h) Transtornos na gravidez da Segurada ou cônjuge do Segurado, ocorrido após a contratação da viagem e que impeça o seu início ou provoque a interrupção da mesma.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

- i) Desemprego involuntário do Segurado ocorrido após contratação da viagem, sem justa causa, desde que, comprovadamente, tenha mantido vínculo empregatício por período mínimo de 12 (doze) meses consecutivos com o mesmo empregador e que impeça o início ou provoque a interrupção da viagem.
- j) Convocação do Segurado para um transplante de órgão ocorrida após a contratação da viagem e que impeça o seu início ou provoque a interrupção da mesma.
- k) Qualquer das causas listadas acima ocorrida ao acompanhante do Segurado. Entende-se como acompanhante a pessoa que compartilha a mesma viagem com o Segurado, isto é, mesma data, mesmo local de hospedagem, mesmo pacote turístico e dede que contratada a mesma assistência.
- l) Sequestro do Segurado, cônjuge, pai(s), irmão(s) ou filho(s) do Segurado, ocorrido no prazo de 15 dias antes da viagem contratada.
- m) Roubo de documentos ou bagagem do Segurado ocorrida num período de 48 horas antes da viagem contratada e que impossibilite seu início.
- n) Convocação do Segurado para posse de cargo em serviço público ou em novo empregador sem qualquer vínculo com o anterior (empresas controladas, coligadas ou subsidiárias) desde que comprovado mediante apresentação dos registros na carteira profissional e desde que ocorrida após a contratação da viagem e ainda desde que o Segurado não tinha conhecimento na data de sua contratação e que impeça o início ou provoque a interrupção da viagem.
- o) Transferência de local de trabalho do Titular (para outro Estado ou Município distante a, pelo menos, 500 Km do local anterior), mediante comunicação formal e de urgência ocorrida após a contratação da viagem e que impeça o início ou provoque a interrupção da viagem.
- p) Premiação do Segurado em sorteio público para a realização da viagem de forma gratuita.
- q) Detenção do Segurado por autoridade policial em decorrência de processo não criminal, ocorrida após a contratação da viagem e que impeça o seu início ou ocasione a interrupção da mesma.
- r) Convocação judicial do Segurado para tramitação de processo de divórcio, ocorrida após a contratação da viagem e que impeça o seu início ou ocasione a interrupção da mesma.
- s) Concessão de bolsa de estudo ao Segurado, ocorrida após a contratação da viagem e que impeça o seu início ou ocasione a interrupção da mesma.

t) Excluem-se desta cobertura, além do disposto no item 5 destas Condições Gerais, os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de qualquer ato doloso.

XX - Roubo de Bolsa em viagem - Consiste no pagamento ao Segurado do Capital Segurado contratado em caso de roubo de sua bolsa durante a viagem fora dos limites territoriais do Brasil, quando o Segurado tenha adquirido a mesma no Brasil antes de iniciar a viagem e se encontre fora dos limites territoriais do Brasil no momento de ocorrência do evento, equivalente ao valor do bem (valor de novo), limitado ao valor da importância segurada contratada.

A cobertura é exclusiva para o bem segurado (bolsa), não abrangendo os pertences, valores ou documentos do Segurado ou de seus acompanhantes e nem qualquer outro conteúdo da mesma.

XXI - Roubo de Carteira em viagem - Consiste no pagamento ao Segurado do Capital Segurado contratado em caso de roubo de sua carteira durante a viagem fora dos limites territoriais do Brasil, quando o Segurado tenha adquirido a mesma no Brasil antes de iniciar a viagem e se encontre

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

fora dos limites territoriais do Brasil no momento de ocorrência do evento, equivalente ao valor do bem (valor de novo), limitado ao valor da importância segurada contratada.

A cobertura é exclusiva para o bem segurado (carteira), não abrangendo os pertences, valores ou documentos do Segurado ou de seus acompanhantes e nem qualquer outro conteúdo da mesma.

CLÁUSULA 5ª RISCOS EXCLUÍDOS

5.1. Estão excluídos da cobertura deste Seguro, além dos riscos conceituados anteriormente, os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de:

a) Uso de material nuclear, para quaisquer fins, incluindo a explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou exposição à radiações nucleares ou ionizantes;

b) De atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de guerrilha, de revolução, agitação, motim, revolta, sedição, golpe militar ou usurpação de poder, sublevação ou outras perturbações da ordem pública e delas decorrentes;

c) Furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;

d) Lesão intencionalmente auto-infligida, suicídio voluntário e premeditado ou qualquer intenção e tentativa de suicídio voluntária e premeditada, independente da sanidade mental do Segurado, ocorridos a menos de 2 (dois) anos do início de vigência do Plano;

e) Vão em aeronaves, exceto quando seja como passageiro pagando passagem em uma aeronave de asa fixa que pertença e seja operada por uma linha aérea ou companhia de frete de aeronaves devidamente autorizada para prover o transporte aéreo regular de passageiros;

f) Atos ilícitos ou contrários à lei, praticados pelo beneficiário, executor(es) ou administrador(es) ou herdeiros legais indicados pela pessoa segurada.

g) Atos ilícitos dolosos praticados pelo Segurado, pelo Beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro.

Não obstante as disposições acima estabelecidas, estarão cobertos por este seguro os sinistros em consequência da utilização de meio de transporte mais arriscado, da prestação de serviço militar, da prática de esporte, ou de atos de humanidade em auxílio de outrem.

CLÁUSULA 6ª ÂMBITO TERRITORIAL DE COBERTURA

6.1. O âmbito territorial de cobertura é o globo terrestre, observado o objetivo deste Seguro.

CLÁUSULA 7ª CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO

7.1. A contratação do Seguro se dará mediante disposições estabelecidas em contrato pelo Estipulante mediante preenchimento da Proposta de Contratação.

7.2. A inclusão dos Proponentes é feita por adesão ao Contrato Coletivo, mediante o preenchimento e assinatura da Proposta de Adesão.

7.3. A Seguradora terá um prazo de até 15 (quinze) dias contados da data do seu recebimento para aceitar ou recusar a Proposta de Contratação, bem como a Proposta de Adesão.

7.4. Iniciada a viagem segurada, a sociedade seguradora não poderá recusar a proposta de contratação e/ou adesão, desde que recebidas anteriormente ao início da viagem, mesmo que ainda não decorrido o período de dias previstos em 7.3 acima.

7.5. A Seguradora poderá solicitar, uma única vez, documentos complementares, para análise e aceitação do risco, sendo neste caso suspenso o prazo estabelecido no item 7.3, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega da documentação.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

7.6. Caso a Seguradora não se pronuncie no prazo descrito no subitem 7.3 destas Condições Gerais, a aceitação será automática, observado ainda as disposições estabelecidas em 7.4 acima.

7.7. A recusa da Proposta de Contratação e/ou Proposta de Adesão será comunicada por escrito ao(s) interessado(s) e, caso tenha havido adiantamento de valor para futuro pagamento parcial ou total de prêmio, o valor do adiantamento é devido no momento da formalização da recusa, devendo ser restituído, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos.

7.8. Em caso de inclusão de menores de 14 anos, é permitido, exclusivamente, o oferecimento e a contratação de coberturas relacionadas ao reembolso de despesas.

CLÁUSULA 8ª - BENEFICIÁRIO

8.1. É a pessoa física, previamente designada pelo Segurado, através de declaração expressa, a quem deve ser paga a indenização no caso de cobertura por morte. No caso de ocorrência das demais coberturas contratadas, o Beneficiário é o próprio Segurado.

8.1.1. Quando houver mais de um Beneficiário, deverá ser estipulado, no momento da nomeação dos mesmos pelo Segurado, o percentual do Capital Segurado que será destinado a cada um. Na falta da indicação dos percentuais, a indenização será paga em partes iguais.

8.1.2. Na falta de Beneficiário nomeado, ou se por qualquer motivo não prevalecer a que for feita, a indenização será paga metade ao cônjuge não separado judicialmente, e o restante aos herdeiros legais do Segurado, obedecida a ordem de vocação hereditária.

8.1.2.1. Conforme artigo 1.829 do Código Civil, a sucessão legítima defere-se na ordem seguinte:

I. aos descendentes, em concorrência com o cônjuge sobrevivente, salvo se casado este com o falecido no regime da comunhão universal ou no da separação obrigatória de bens (artigo 1.640, parágrafo único); ou se no regime da comunhão parcial, o autor da herança não houver deixado bens particulares;

II. aos ascendentes em concorrência com o cônjuge;

III. ao cônjuge sobrevivente;

IV. aos colaterais.

8.1.3. Na falta das pessoas acima indicadas serão Beneficiários os que reclamarem o pagamento do Seguro e provarem que a morte do Segurado os privou dos meios necessários à subsistência.

8.1.4. Para as coberturas relacionadas ao reembolso de despesas, o beneficiário será o próprio Segurado sendo facultado ao mesmo a hipótese de substituição do pagamento em dinheiro pelo pagamento em bens e serviços disponibilizados pela Seguradora.

CLÁUSULA 9ª - EXISTÊNCIA DE OUTROS SEGUROS

9.1. O Segurado se obriga a declarar na Proposta de Adesão, a existência de quaisquer outros Seguros que possuam alguma cobertura semelhante à oferecida pelo presente Seguro.

CLÁUSULA 10 - PERÍODO DE VIGÊNCIA DA COBERTURA INDIVIDUAL

10.1. A cobertura individual deste seguro terá início e término às 24:00 (vinte e quatro) horas das datas constantes do Certificado Individual.

10.2. Para as coberturas cujo evento esteja relacionado à viagem, a data de início de vigência da cobertura coincidirá com o início da viagem e se encerrará quando da chegada ao local de destino ou retorno ao local de origem do início da viagem, conforme estabelecido no respectivo Certificado Individual.

10.3. Para as coberturas, cujo evento gerador seja a não ocorrência da viagem segurada, a vigência será iniciada em data anterior à programada para o início da viagem.

10.4. Em caso de impossibilidade do retorno do segurado por evento coberto, o prazo de vigência das coberturas se estenderá, automaticamente, até o retorno do segurado ao local de domicílio ou início da viagem.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

CLÁUSULA 11 - CAPITAL SEGUADO

11.1. Para fins deste Seguro, Capital Segurado é a importância máxima a ser paga ou reembolsada em função do valor estabelecido para cada cobertura vigente na data de ocorrência do evento.

11.2. Considera-se como data do evento para efeito de determinação do Capital Segurado:

- a) Para a cobertura de Despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas em viagem nacional (DMHO em viagem nacional): a data do atendimento médico.
- b) Para a cobertura de Despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas em viagem ao exterior (DMHO em viagem ao exterior): a data do atendimento médico.
- c) Para a cobertura de Traslado de corpo: a data do falecimento.
- d) Para a cobertura de Regresso sanitário: a data do atendimento médico.
- e) Para a cobertura de Traslado Médico, a data da remoção ou transferência do segurado.
- f) Para a cobertura de Morte em viagem: a data do falecimento.
- g) Para a cobertura de Morte acidental: a data de ocorrência do acidente.
- h) Para a cobertura de Morte acidental em transporte público em viagem: a data de ocorrência do acidente.
- i) Para a cobertura de Invalidez permanente total ou parcial por acidente: a data de ocorrência do acidente.
- j) Para a cobertura de Invalidez permanente total ou parcial por acidente em transporte público em viagem: a data de ocorrência do acidente.
- k) Para a cobertura de Invalidez permanente total por acidente em viagem: a data de ocorrência do acidente.
- l) Para a cobertura de Invalidez permanente total por acidente em transporte público em viagem: a data de ocorrência do acidente.
- m) Para a cobertura Bagagem em transporte Aéreo: a data do registro efetuada à autoridade legal
- n) Para a cobertura Perda de Bagagem em Transporte Aéreo Complementar: a data do registro efetuada à autoridade legal
- o) Para a cobertura Bagagem em transporte Aéreo suplementar: a data do registro efetuada à autoridade legal
- p) Para a cobertura de Extravio de bagagem: a data do registro efetuada à autoridade legal.
- q) Para a cobertura de Seguro funeral: a data do falecimento.
- r) Para a cobertura Interrupção de viagem: a data do protocolo da comunicação da interrupção junto ao prestador de serviços da viagem.
- s) Para a cobertura de Cancelamento de viagem: a data do protocolo do registro de cancelamento junto ao prestador de serviços da viagem.
- t) Para a cobertura de Regresso antecipado: a data de ocorrência do regresso.
- u) Para a cobertura de Roubo do Passe Ferroviário, Rodoviário, Aéreo e Marítimo: a data do registro efetuada à autoridade legal.
- v) Para a cobertura de Compra protegida: a data do registro efetuada à autoridade legal.
- w) Para a cobertura Prorrogação de Estadia: a data do atendimento médico.
- x) Para a cobertura Hospedagem de acompanhante: a data do atendimento médico.
- y) Para a cobertura Atraso de voo: a data do registro da reclamação junto às autoridades aeroportuárias.
- z) Para a cobertura Retorno de acompanhante: a data do falecimento do segurado
- aa) Para a cobertura Regresso de Menores: a data do regresso.
- ab) Para a cobertura Despesas Jurídicas em viagem: a data de ocorrência do acidente.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

ac) Para a cobertura Despesas com Fiança e Despesas Legais em viagem: a data do pagamento da fiança à autoridade policial.

ad) Para a cobertura de Interrupção 20 razões: a data do protocolo da comunicação da interrupção junto ao prestador de serviços da viagem.

ae) Para a cobertura de Cancelamento 20 razões: a data do protocolo do registro de cancelamento junto ao prestador de serviços da viagem.

af) Para a cobertura Roubo de Bolsa: a data do registro efetuada à autoridade legal.

ag) Para a cobertura Roubo de Carteira: a data do registro efetuada à autoridade legal.

11.3. Para os efeitos de determinação da data do evento, prevalecerá a data indicada no documento fornecido pela autoridade emissora.

CLÁUSULA 12 - ATUALIZAÇÃO DOS VALORES DO SEGURO

12.1. Quando necessário, o índice pactuado para atualização dos valores relativos às operações do presente seguro é a variação acumulada do IPCA/IBGE – Índice de Preços ao Consumidor Amplo/Fundação Instituto Brasileiro de Geografia Estatística dos últimos 12 meses anteriores a data da atualização.

12.1.1. Para reajuste dos Capitais Segurados e prêmios, se for o caso, será considerada a variação acumulada do referido índice acumulado nos últimos 12 meses anteriores à data da referida atualização.

12.2. Caso o referido índice não esteja mais disponível, será utilizado o IGPM/FGV - Índice Geral de Preços Mercado/ Fundação Getúlio Vargas em substituição.

12.3. Às Contratações com vigência inferior a 1 (um) ano não se aplica a cláusula de atualização de monetária.

CLÁUSULA 13 - REVISÃO DO PRÊMIO E CAPITAL SEGURADO

13.1. Os Capitais Segurados poderão ser revistos a pedido do Segurado, desde que expressamente aceitos pela Seguradora, aplicando-se aos novos valores as mesmas disposições estabelecidas para a contratação do Seguro estabelecidas na Cláusula 7ª destas Condições Gerais, bem como seus subitens.

13.2. Qualquer aumento de Capitais implicará em aumento automático dos Prêmios, obedecendo a mesma proporção aplicada ao acréscimo dos Capitais.

13.3. Caso haja alteração da Apólice que implique em ônus ou dever para os segurados ou a redução de seus direitos, deverá haver anuência prévia e expressa de pelo menos três quartos dos Segurados.

CLÁUSULA 14 - CUSTEIO DO SEGURO

14.1. O custeio deste Seguro será determinado pela aplicação das taxas e calculadas de acordo com as garantias e respectivo Capital Segurado contratado.

CLÁUSULA 15 – PAGAMENTO DO PRÊMIO

15.1. O Prêmio poderá ser pago de forma única ou por viagem de acordo com a opção do Segurado e/ou do Estipulante prevista no Contrato.

15.2. Qualquer indenização somente passa a ser devida depois que o pagamento do Prêmio houver sido realizado pelo Segurado e/ou pelo Estipulante, o que deve ser feito, no máximo, até a data limite prevista para o início da viagem.

15.2.1. Entretanto, se o Estipulante deixar de recolher à Seguradora, no prazo devido, os prêmios recolhidos dos Segurados, estes não serão prejudicados no direito a cobertura do Seguro, respondendo o Segurador pelo pagamento das indenizações devidas, ficando o Estipulante sujeito às imposições legais.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

15.3. Quando a data limite cair em dia em que não haja expediente bancário, o pagamento do Prêmio poderá ser efetuado no primeiro dia útil subsequente em que houver expediente bancário.

15.4. É vedado ao Estipulante recolher dos Segurados, a título de Prêmio do Seguro, qualquer valor além do fixado pela Seguradora e a ela devido. Caso o Estipulante receba juntamente com o Prêmio, qualquer quantia que lhe for devida, seja a que título for, fica obrigado a destacar no documento utilizado na cobrança, o valor do Prêmio de cada Segurado.

15.4.1. Fica vedada a cobrança ao Segurado de taxa de inscrição ou de intermediação.

15.5. Não está prevista a devolução ou o resgate de prêmios ao Segurado ou ao Estipulante.

CLÁUSULA 16 - REAValiação DE TAXAS

16.1. As taxas puras para este seguro serão revistas quando o valor total dos sinistros superarem o percentual do valor total dos prêmios ganhos descrito no Contrato. Os novos prêmios, em caso de reajuste, serão enviados à SUSEP e comunicados por escrito aos Segurados num período mínimo de 30 (trinta) dias anteriores a data efetiva do reajuste e deverão ter a anuência expressa de $\frac{3}{4}$ (três quartos) do grupo segurado.

CLÁUSULA 17 - PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO

17.1. Ocorrendo um dos eventos cobertos, o Segurado ou seu(s) beneficiário(s) poderá(ão) acessar os serviços de atendimento 24 (vinte e quatro) horas através de telefonema gratuito indicado no respectivo Certificado Individual onde a Seguradora disponibilizará de todas as informações necessárias para procedimentos relacionados à ocorrência do evento.

17.2. O segurado ou seu(s) beneficiário(s) poderá(ão) optar por prestadores de serviços a sua livre escolha, desde que legalmente habilitados, ficando a sociedade seguradora responsável pelo reembolso das despesas até o limite máximo do capital segurado contratado.

17.3. A Seguradora disponibilizará através do serviço de atendimento 24 (vinte e quatro) horas, sua rede de serviços autorizados para prestação do serviço correspondente, ficando a critério do Segurado ou de seu(s) beneficiário(s) a opção pela prestação do serviço em substituição ao pagamento do capital segurado na forma de reembolso.

17.3.1. O Segurado poderá consultar a relação da rede de serviços credenciados vinculados às coberturas através dos serviços de atendimento 24 (vinte e quatro) horas pelo telefone gratuito indicado no respectivo Certificado Individual.

17.3.2. A utilização da rede de serviços credenciados de que trata o item 17.3 não dependerá de autorização prévia pela sociedade seguradora.

17.3.3. Constará da relação de que trata o item 17.3.1 a indicação dos prestadores de serviços hospitalares acreditados por organização que utilize método de acreditação reconhecido internacionalmente, quando houver.

17.4. O valor do reembolso, limitado ao capital segurado, deverá ser compatível com aqueles praticados pelo mercado de prestação de serviços do local de ocorrência do sinistro.

17.5. São documentos básicos para utilização da rede de serviços autorizados pela Seguradora a apresentação da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado ao respectivo prestador. Quando não utilizada a rede de serviços autorizados, deverão ser apresentados os seguintes documentos básicos para o pagamento da indenização, reembolso de despesas ou reposição do bem:

17.5.1. Em caso de Despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas em viagem nacional ou viagem ao exterior:

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;
- b) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;
- c) Relatório médico e/ou odontológico com descrição da patologia e procedimentos realizados;

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

d) Cópia dos exames complementares com Nota Fiscal e comprovante detalhado dos gastos efetuados;

e) Cópia do prontuário hospitalar e Nota Fiscal das despesas efetuadas.

17.5.2. Em caso de **Traslado de corpo**:

a) Cópia da Certidão de Óbito do Segurado;

b) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;

c) Documentação do(s) Beneficiário(s):

Cônjuge: Certidão de Casamento e Cédula de Identidade do cônjuge.

Companheira: Anotação na Carteira de Trabalho ou Comprovante de Dependentes no INSS e Cédula de Identidade da companheira.

Filhos: Certidão de Nascimento.

Outros: Cédula de Identidade

d) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;

e) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;

f) Nota Fiscal e Comprovante de despesas detalhado com o translado do corpo;

g) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial, quando for o caso;

h) Laudo Necroscópico, quando decorrente de morte acidental;

i) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;

j) Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), quando o caso exigir.

17.5.3. Em caso de **regresso sanitário**:

a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;

b) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;

c) Relatório médico com descrição da patologia e procedimentos realizados;

d) Cópia dos exames complementares realizados;

e) Nota Fiscal e Comprovante de despesas detalhado com o translado;

f) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial, quando for o caso;

g) Laudo Necroscópico, quando decorrente de morte acidental;

h) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;

i) Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), quando o caso exigir.

17.5.4. Em caso de **Morte em viagem**

a) Cópia da Certidão de Óbito do Segurado;

b) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;

c) Documentação do(s) Beneficiário(s):

Cônjuge: Certidão de Casamento e Cédula de Identidade do cônjuge.

Companheira: Anotação na Carteira de Trabalho ou Comprovante de Dependentes no INSS e Cédula de Identidade da companheira.

Filhos: Certidão de Nascimento.

Outros: Cédula de Identidade

d) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;

e) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;

f) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial, quando for o caso;

g) Laudo Necroscópico, quando decorrente de morte acidental;

h) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;

i) Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), quando o caso exigir.

17.5.5. Em caso de **Morte acidental**

a) Cópia da Certidão de Óbito do Segurado;

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

- b) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;
- c) Documentação do(s) Beneficiário(s):
Cônjuge: Certidão de Casamento e Cédula de Identidade do cônjuge.
Companheira: Anotação na Carteira de Trabalho ou Comprovante de Dependentes no INSS e Cédula de Identidade da companheira.
Filhos: Certidão de Nascimento.
Outros: Cédula de Identidade
- d) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;
- e) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;
- f) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial;
- g) Laudo Necroscópico;
- h) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- i) Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), quando o caso exigir.

17.5.6. Em caso de **Morte acidental em transporte público**

- a) Cópia da Certidão de Óbito do Segurado;
- b) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;
- c) Documentação do(s) Beneficiário(s):
Cônjuge: Certidão de Casamento e Cédula de Identidade do cônjuge.
Companheira: Anotação na Carteira de Trabalho ou Comprovante de Dependentes no INSS e Cédula de Identidade da companheira.
Filhos: Certidão de Nascimento.
Outros: Cédula de Identidade
- d) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;
- e) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;
- f) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial;
- g) Laudo Necroscópico;
- h) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- i) Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), quando o caso exigir.

17.5.7. Em caso de **Invalidez permanente total ou parcial por acidente**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;
- b) Relatório médico com descrição da patologia, procedimentos realizados, o grau de invalidez e o caráter permanente;
- d) Cópia dos exames complementares realizados com descrição da invalidez permanente;
- e) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;
- f) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;
- g) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do sinistro, data e hora;
- h) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- i) Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), quando o caso exigir.

17.5.8. Em caso de **Invalidez permanente total ou parcial por acidente em transporte público**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;
- b) Relatório médico com descrição da patologia, procedimentos realizados, o grau de invalidez e o caráter permanente;
- d) Cópia dos exames complementares realizados com descrição da invalidez permanente;
- e) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

- f) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;
- g) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do sinistro, data e hora;
- h) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- i) Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), quando o caso exigir.

17.5.9. Em caso de **Invalidez permanente total por acidente em viagem**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;
- b) Relatório médico com descrição da patologia, procedimentos realizados, o grau de invalidez e o caráter permanente;
- d) Cópia dos exames complementares realizados com descrição da invalidez permanente;
- e) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;
- f) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;
- g) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do sinistro, data e hora;
- h) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- i) Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), quando o caso exigir.

17.5.10. Em caso de **Invalidez permanente total por acidente em viagem em transporte público**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;
- b) Relatório médico com descrição da patologia, procedimentos realizados, o grau de invalidez e o caráter permanente;
- d) Cópia dos exames complementares realizados com descrição da invalidez permanente;
- e) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;
- f) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;
- g) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do sinistro, data e hora;
- h) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- i) Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), quando o caso exigir.

17.5.11. Para a cobertura **Bagagem em transporte Aéreo**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e/ou Passaporte do Segurado;
- b) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;
- c) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;
- d) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do sinistro, data e hora;
- e) Comunicado de Extravio de Bagagem da agência área responsável.

17.5.12. Para a cobertura **Perda de Bagagem em Transporte Aéreo Complementar**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e/ou Passaporte do Segurado;
- b) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;
- c) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;
- d) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do sinistro, data e hora;
- e) Comunicado de Extravio de Bagagem da agência área responsável;
- f) Cópia do comprovante de indenização recebida da Companhia aérea.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

17.5.13. Para a cobertura **Bagagem em transporte Aéreo suplementar**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e/ou Passaporte do Segurado;
- b) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;
- c) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;
- d) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do sinistro, data e hora;
- e) Comunicado de Extravio de Bagagem da agência área responsável;
- f) Cópia do comprovante de indenização recebida da Companhia aérea.

17.5.14. Em caso de **Extravio de bagagem**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;
- b) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;
- c) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;
- d) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do sinistro, data e hora;
- e) Comunicado de Extravio de Bagagem da agência área responsável.

17.5.15. Em caso de **Seguro funeral**

- a) Cópia da Certidão de Óbito do Segurado;
- b) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;
- c) Documentação do(s) Beneficiário(s):
Cônjuge: Certidão de Casamento e Cédula de Identidade do cônjuge.
Companheira: Anotação na Carteira de Trabalho ou Comprovante de Dependentes no INSS e Cédula de Identidade da companheira.

Filhos: Certidão de Nascimento.

Outros: Cédula de Identidade

- d) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;
- e) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;
- f) Nota Fiscal e Comprovante de despesas detalhado com o funeral;
- g) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial, quando for o caso;
- h) Laudo Necroscópico, quando decorrente de morte acidental;
- i) Carteira Nacional de Habilitação em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;
- j) Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), quando o caso exigir.

17.5.16. Em caso de **Interrupção de viagem**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;
- b) Cópia da Certidão de Óbito (do Segurado, Cônjuge, pai, mãe, irmão ou filho do segurado, conforme o caso);
- c) Relatório Médico e cópia dos exames complementares que comprovem a internação hospitalar (do Segurado, Cônjuge, pai, mãe, irmão ou filho do segurado, conforme o caso);
- d) Comprovante de vínculo familiar (do Cônjuge, pai, mãe, irmão ou filho do segurado, conforme o caso);
- e) Cópia da Notificação para comparecimento em juízo e do processo judicial;
- f) Cópia da Decretação de Quarentena com especificação da causa e condições de internação;
- g) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem válido;
- h) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

i) Cópia do contrato da prestação de serviços da agência discriminando as penalizações e custos a serem arcados pelo segurado.

17.5.17. Em caso de **Cancelamento de viagem**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;
- b) Cópia da Certidão de Óbito (do Segurado, Cônjuge, pai, mãe, irmão ou filho do segurado, conforme o caso);
- c) Relatório Médico e cópia dos exames complementares que comprovem a internação hospitalar (do Segurado, Cônjuge, pai, mãe, irmão ou filho do segurado, conforme o caso);
- d) Comprovante de vínculo familiar (do Cônjuge, pai, mãe, irmão ou filho do segurado, conforme o caso);
- e) Cópia da Notificação para comparecimento em juízo e do processo judicial;
- f) Cópia da Decretação de Quarentena com especificação da causa e condições de internação;
- e) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;
- f) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;
- g) Cópia do contrato da prestação de serviços da agência discriminando as penalizações e custos a serem arcados pelo segurado.

17.5.18. Em caso de **Regresso antecipado**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e Passaporte do Segurado;
- b) Cópia da Certidão de Óbito (do Cônjuge, pai, mãe, irmão ou filho do segurado, conforme o caso);
- c) Relatório Médico e cópia dos exames complementares que comprovem a internação hospitalar (do Cônjuge, pai, mãe, irmão ou filho do segurado, conforme o caso);
- d) Comprovante de vínculo familiar (do Cônjuge, pai, mãe, irmão ou filho do segurado, conforme o caso);
- e) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;
- f) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;
- g) Cópia do contrato da prestação de serviços da agência discriminando as penalizações e custos a serem arcados pelo segurado.

17.5.19. Em caso de **Roubo do Passe Ferroviário, Rodoviário, Aéreo e Marítimo**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e/ou Passaporte do Segurado;
- b) Comprovante de compra do Passe Ferroviário, Rodoviário, Aéreo e Marítimo;
- c) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do sinistro com data e hora.

17.5.20. Em caso de **Compra protegida**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e/ou Passaporte do Segurado;
- b) Nota Fiscal de compra com especificação de cada objeto adquirido;
- c) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do sinistro com data e hora.

17.5.21. Em caso de **Prorrogação de Estadia**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e/ou Passaporte do Segurado;
- b) Relatório Médico e cópia dos exames complementares que comprovem a enfermidade subida e aguda, quando for o caso;
- c) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do acidente com data e hora, quando for o caso;
- d) Comprovante de compra das diárias de hospedagem pelo período correspondente à prorrogação;

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

e) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde a viagem foi originalmente contratada;

f) Cópia do contrato da prestação de serviços da agência discriminando as penalizações e custos a serem arcados pelo segurado.

17.5.22. Em caso de **Hospedagem de Acompanhante**

a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e/ou Passaporte do Segurado e do Acompanhante;

b) Relatório Médico e cópia dos exames complementares que comprovem a enfermidade subida e aguda, quando for o caso;

c) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do acidente com data e hora, quando for o caso;

d) Comprovante de compra das diárias de hospedagem para o acompanhante;

e) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde a viagem foi originalmente contratada

17.5.23. Em caso de **Atraso de voo**

a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e/ou Passaporte do Segurado;

b) Cópia do bilhete aéreo com a indicação do horário do voo;

c) Cópia da notificação/registro junto às autoridades aeroportuárias detalhando o horário do voo e a respectiva reprogramação do voo atrasado com especificação das causas quando disponíveis;

d) Comprovante de compra das passagens/hospedagem ou contrato de viagem validado;

e) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde as viagens foram contratadas;

17.5.24. Em caso de **Retorno de acompanhante**

a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e/ou Passaporte do Segurado e do Acompanhante;

b) Certidão ou Declaração de Óbito do segurado;

c) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do acidente com data e hora, quando for o caso;

d) Comprovante de compra das diárias de hospedagem para o acompanhante;

e) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde a viagem foi originalmente contratada;

f) Cópia do contrato da prestação de serviços da agência discriminando as penalizações e custos a serem arcados pelo segurado.

17.5.25. Em caso de **Regresso de Menores**

a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e/ou Passaporte do Segurado e do(s) Menor(es) Acompanhante(s);

b) Certidão/Declaração de Óbito do Segurado, quando for o caso;

c) Relatório Médico e cópia dos comprovantes da internação hospitalar do Segurado, quando for o caso;

d) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do acidente do Segurado com data e hora, quando for o caso;

e) Comprovante de despesas com o regresso do(s) Menor(es);

f) Faturas e recibos que comprovem os pagamentos efetuados à agência de viagem e/ou operador turístico onde a viagem foi originalmente contratada;

g) Cópia do contrato da prestação de serviços da agência discriminando o(s) menor(es) pelo(s) qual(is) o segurado esteve responsável.

17.5.26. Em caso de **Despesas Jurídicas em viagem**

a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e/ou Passaporte do Segurado;

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

- b) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do acidente do Segurado com data e hora, quando for o caso;
- c) Nota Fiscal de todas as despesas jurídicas e relatório detalhado dos procedimentos e gastos relacionados;
- d) Cópia do contrato da prestação de serviços da agência de viagem discriminando a data de início e término, bem como os locais de origem e destino, quando for o caso.

17.5.27. Em caso de **Fiança e Despesas Legais em viagem**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e/ou Passaporte do Segurado;
- b) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do acidente do Segurado com data e hora, quando for o caso;
- c) Nota Fiscal de todas as despesas legais e relatório detalhado dos procedimentos e gastos relacionados;
- d) Comprovante da Fiança paga à autoridade policial;
- e) Cópia do contrato da prestação de serviços da agência de viagem discriminando a data de início e término, bem como os locais de origem e destino, quando for o caso.

17.5.28. Em caso de **Interrupção 20 razões**

- a) Em caso de Morte, Certidão de óbito e documentos comprobatórios no caso de cônjuge, pai(s), irmão(s) ou filho(s) do Segurado;
- b) Em caso de diagnóstico de doença grave: cópia de todos os exames realizados e relatório médico com a descrição e data do primeiro diagnóstico da doença acometida pelo Segurado.
- c) Em caso internação hospitalar do cônjuge, pai(s), irmão(s) ou filho(s) do Segurado: cópia do relatório médico que determinou a internação, cópia de todos os exames realizados, cópia do prontuário médico e cópia dos documentos comprobatórios da condição do parentesco.
- d) No caso de intimação judicial do Segurado: cópia da intimação e do processo judicial
- e) No caso de decretação de quarentena imposta ao Segurado: cópia da declaração da autoridade de saúde
- f) No caso de ocorrência de danos causados por incêndio, roubo ou força da natureza nas dependências do imóvel residencial ou comercial de uso habitual do Segurado: comprovantes da autoridade policial e comprovantes da propriedade ou posse do imóvel
- g) Em caso de convocação do Segurado para participar como membro das eleições oficiais do país de origem: cópia do comprovante da convocação com discriminação da data e local
- h) No caso de convocação judicial do Segurado como tutor em processo de adoção de menor(es): cópia da convocação e do processo judicial
- i) No caso de transtornos na gravidez da Segurada ou cônjuge do Segurado: cópia do relatório médico, cópia dos os exames médicos realizados e cópia de documentos comprobatórios da condição de cônjuge quando for o caso
- j) No caso de desemprego involuntário do Segurado: cópia da comunicação do empregador e cópia da carteira profissional
- k) No caso de convocação do Segurado para transplante de órgão: cópia da convocação e descrição médica, cópia dos exames realizados e do prontuário médico hospitalar
- l) No caso de sequestro do Segurado, cônjuge, pai(s), irmão(s) ou filho(s) do Segurado: cópia do boletim de ocorrência policial e documentos comprobatórios da condição de parentesco
- m) No caso de roubo de documentos ou bagagem do Segurado: cópia do boletim de ocorrência policial

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

- n) No caso de convocação do Segurado para posse de cargo em serviço público ou em novo empregador: cópia da comunicação dirigida ao Segurado, cópia do Diário Oficial com a nomeação de posse ao Segurado ou cópia da Carteira Profissional, conforme o caso
 - o) No caso de transferência de local de trabalho do Segurado: cópia de comprovante de residência atual, cópia do comunicado do empregador indicando o local de destino ou região da nova moradia e cópia da carteira profissional com o registro da transferência
 - p) No caso de premiação do Segurado em sorteio: cópia do comprovante da participação no sorteio e da premiação, cópia dos vouchers e da hospedagem
 - q) No caso de detenção do Segurado: cópia do mandato emitido pela autoridade policial, cópia do boletim e cópia do boletim de ocorrência ou processo judicial que determinou a detenção
 - r) No caso de convocação judicial do Segurado para tramitação de processo de divórcio: cópia da convocação/intimação e cópia do processo judicial
 - s) No caso de concessão de bolsa de estudo ao Segurado: cópia da comunicação, cópia da inscrição no processo seletivo e comprovante de matrícula na instituição para a qual tenha concedido a bolsa de estudo
- 17.5.29. Em caso de **Cancelamento 20 razões**:
- a) Em caso de Morte, Certidão de óbito e documentos comprobatórios no caso de cônjuge, pai(s), irmão(s) ou filho(s) do Segurado;
 - b) Em caso de diagnóstico de doença grave: cópia de todos os exames realizados e relatório médico com a descrição e data do primeiro diagnóstico da doença acometida pelo Segurado.
 - c) Em caso internação hospitalar do cônjuge, pai(s), irmão(s) ou filho(s) do Segurado: cópia do relatório médico que determinou a internação, cópia de todos os exames realizados, cópia do prontuário médico e cópia dos documentos comprobatórios da condição do parentesco.
 - d) No caso de intimação judicial do Segurado: cópia da intimação e do processo judicial
 - e) No caso de decretação de quarentena imposta ao Segurado: cópia da declaração da autoridade de saúde
 - f) No caso de ocorrência de danos causados por incêndio, roubo ou força da natureza nas dependências do imóvel residencial ou comercial de uso habitual do Segurado: comprovantes da autoridade policial e comprovantes da propriedade ou posse do imóvel
 - g) Em caso de convocação do Segurado para participar como membro das eleições oficiais do país de origem: cópia do comprovante da convocação com discriminação da data e local
 - h) No caso de convocação judicial do Segurado como tutor em processo de adoção de menor(es): cópia da convocação e do processo judicial
 - i) No caso de transtornos na gravidez da Segurada ou cônjuge do Segurado: cópia do relatório médico, cópia dos os exames médicos realizados e cópia de documentos comprobatórios da condição de cônjuge quando for o caso
 - j) No caso de desemprego involuntário do Segurado: cópia da comunicação do empregador e cópia da carteira profissional
 - k) No caso de convocação do Segurado para transplante de órgão: cópia da convocação e descrição médica, cópia dos exames realizados e do prontuário médico hospitalar
 - l) No caso de sequestro do Segurado, cônjuge, pai(s), irmão(s) ou filho(s) do Segurado: cópia do boletim de ocorrência policial e documentos comprobatórios da condição de parentesco
 - m) No caso de roubo de documentos ou bagagem do Segurado: cópia do boletim de ocorrência policial
 - n) No caso de convocação do Segurado para posse de cargo em serviço público ou em novo empregador: cópia da comunicação dirigida ao Segurado, cópia do Diário Oficial com a nomeação de posse ao Segurado ou cópia da Carteira Profissional, conforme o caso

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

- o) No caso de transferência de local de trabalho do Segurado: cópia de comprovante de residência atual, cópia do comunicado do empregador indicando o local de destino ou região da nova moradia e cópia da carteira profissional com o registro da transferência
- p) No caso de premiação do Segurado em sorteio: cópia do comprovante da participação no sorteio e da premiação, cópia dos vouchers e da hospedagem
- q) No caso de detenção do Segurado: cópia do mandato emitido pela autoridade policial, cópia do boletim e cópia do boletim de ocorrência ou processo judicial que determinou a detenção
- r) No caso de convocação judicial do Segurado para tramitação de processo de divórcio: cópia da convocação/intimação e cópia do processo judicial
- s) No caso de concessão de bolsa de estudo ao Segurado: cópia da comunicação, cópia da inscrição no processo seletivo e comprovante de matrícula na instituição para a qual tenha concedido a bolsa de estudo

17.5.30. Em caso de **Roubo de Bolsa em viagem**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e/ou Passaporte do Segurado;
- b) Nota Fiscal dos objetos roubados com especificação de cada objeto adquirido;
- c) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do sinistro com data e hora.

17.5.31. Em caso de **Roubo de Roubo de Carteira em viagem**

- a) Cópia da Cédula de Identidade, CPF e/ou Passaporte do Segurado;
- b) Descrição dos documentos e Cartões roubados;
- c) Boletim de Ocorrência Policial emitido por autoridade policial no qual deve ser especificado detalhadamente o local e descrição do sinistro com data e hora.

17.6 Para efeitos de comprovantes, serão aceitos os documentos abaixo:

- a) Cônjuge: Certidão de Casamento e Cédula de Identidade do cônjuge.
- b) Companheira: Anotação na Carteira de Trabalho ou Comprovante de Dependentes no INSS e Cédula de Identidade da companheira.
- c) Filhos: Certidão de Nascimento.
- d) Outros parentes: Cédula de Identidade e Certidão de Nascimento
- e) Residência: conta de água ou luz

f) *No caso de ocorrências ao acompanhante do Segurado: cópia do RG, CPF, comprovante de endereço, cópia do contrato de viagem, vouchers, bilhetes de passagens aéreas, comprovantes de hospedagem do Segurado e do acompanhante*

17.7. Em caso de dúvida fundada e justificável quanto ao reconhecimento do Sinistro, a Seguradora poderá solicitar outros documentos ou esclarecimentos que julgar necessários.

17.8. As providências ou atos que a Seguradora praticar após o recebimento da comunicação do evento não importam, por si só, no reconhecimento da obrigação de pagar qualquer Indenização.

CLÁUSULA 18 - PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO

18.1. As indenizações, se devidas, serão pagas no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da data de recebimento, pela Seguradora, de todos os documentos necessários a comprovação ou elucidação do evento, e estará sujeita a atualização monetária pela variação positiva do IPCA/IBGE desde a data do evento até a data do efetivo pagamento pela Seguradora, na hipótese de não cumprimento do prazo para o pagamento da respectiva obrigação pecuniária. A atualização, quando aplicada, será efetuada com base na variação apurada entre o último índice publicado antes da data de exigibilidade da obrigação pecuniária e aquele publicado imediatamente anterior à data de sua efetiva liquidação.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

18.1.1. Caso haja solicitação de nova documentação o prazo para liquidação de sinistros sofrerá suspensão, assim, a contagem do prazo voltará a correr a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências.

18.1.2. O Pagamento das Indenizações ou reembolso cabível será efetuado pela Seguradora, observadas as normas e limites estabelecidos por estas Condições Gerais.

18.2. O reembolso ou o pagamento de indenização relacionado a despesas efetuadas no exterior será realizado em moeda nacional, respeitando-se o capital segurado de cada cobertura contratada, estabelecido em moeda nacional ou estrangeira, conforme estabelecido no respectivo Certificado Individual, sendo o capital contratado em moeda estrangeira convertido em moeda nacional com base no câmbio oficial de venda da data do efetivo pagamento das despesas realizadas no exterior.

18.3. Os custos com a tradução do material serão de responsabilidade da Seguradora.

18.4. No caso de Beneficiários menores de idade, a Indenização será paga conforme indicado a seguir:

a) Pessoas de idade inferior a 16 (dezesseis) anos: a Indenização será paga, em nome do menor Segurado, ao representante legalmente constituído;

b) Pessoas de idade de 16 (dezesseis) a 18 (dezoito) anos, exclusive: a Indenização será paga ao menor Segurado, devidamente assistido por seu pai, sua mãe (quando tiver o pátrio poder) ou, finalmente, por seu tutor ou curador.

18.5 Além da atualização prevista no subitem 18.1, o valor da indenização será acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês quando o prazo de liquidação superar o prazo máximo descrito no item 18.1, a partir do primeiro dia posterior ao término do referido prazo.

18.6. O pagamento de valores relativos à atualização monetária e juros moratórios far-se-á independentemente de notificação ou interpelação judicial, de uma só vez, juntamente com os demais valores do contrato.

18.7. Alternativamente ao disposto acima, desde que solicitado pelo segurado ou o beneficiário, o reembolso ou o pagamento de indenizações relacionadas a despesas efetuadas no exterior poderá ser liquidado em moeda estrangeira, se na data efetiva da liquidação o segurado ou o beneficiário ainda se encontrar no exterior.

CLÁUSULA 19 - INDENIZAÇÃO PROPORCIONAL

19.1. Possuindo o Segurado mais de um seguro, nesta ou em outra Seguradora, garantindo alguma das despesas indenizáveis pela cobertura de Despesas Médicas, Hospitalares e Odontológicas, Compra protegida ou Cancelamento 20 razões, a responsabilidade da Seguradora pela respectiva cobertura será igual à importância obtida pelo rateio do total dos gastos efetuados proporcionalmente aos limites Segurados para a cobertura em todas as Apólices em vigor na data do Sinistro.

CLÁUSULA 20 - PERDA DE DIREITO À INDENIZAÇÃO

20.1. A Seguradora não pagará qualquer Indenização com base no presente Seguro, caso haja por parte do Segurado, seus prepostos ou seus Beneficiários:

a) declarações falsas e incompletas, omitindo circunstâncias que possam influir na aceitação da Proposta de Adesão ou na taxa de prêmio. Se a inexistência ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do segurado, a sociedade seguradora poderá:

I. Na hipótese de não ocorrência do sinistro:

1. cancelar o seguro, retendo, do prêmio originalmente pactuado, a parcela proporcional ao tempo decorrido;

2. mediante acordo entre partes, permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível ou restringindo a cobertura contratada.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

II. Na hipótese de ocorrência de sinistro com pagamento parcial do capital segurado:

1. cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, retendo, do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido

2. mediante acordo entre partes, permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível ou deduzindo-a do valor a ser pago ao segurado ou ao beneficiário ou restringindo a cobertura contratada para riscos futuros.

III. Na hipótese de ocorrência de sinistro com pagamento integral do capital segurado, cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, deduzindo do seu valor a diferença do prêmio cabível.

b) fraude, tentativa de fraude comprovada, má-fé, dolo ou inobservância das obrigações convencionadas nestas Condições Gerais;

c) tentativa de impedir ou dificultar qualquer exame ou diligência da Seguradora na elucidação do acidente e suas conseqüências;

d) falta ou atraso do pagamento do prêmio do Seguro, respeitado o período correspondente ao prêmio já pago;

e) Agravamento intencional do risco. O segurado está obrigado a comunicar à sociedade seguradora, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto sob pena de perder direito à cobertura, se ficar comprovado que silenciou de má-fé.

CLÁUSULA 21 - REINTEGRAÇÃO

21.1. Nos casos de Despesas Médicas, Hospitalares e Odontológicas e Invalidez Permanente Total ou Parcial por acidente, o capital segurado será automaticamente reintegrado após cada sinistro sem cobrança de prêmio adicional.

21.2. Nos demais casos, o Capital Segurado da cobertura envolvida para os itens atingidos ficará reduzido do valor equivalente ao da Indenização paga, a partir da data do sinistro, não tendo o Segurado direito à restituição do Prêmio correspondente a tal redução.

CLÁUSULA 22 - CANCELAMENTO E ALTERAÇÃO DO CONTRATO

22.1. O presente Seguro poderá ser cancelado a qualquer tempo, mediante acordo entre as partes contratantes.

22.2. Nenhuma alteração neste contrato que implique em ônus ou dever para os Segurados será válida se não for feita por escrito, e tiver a anuência expressa de três quartos dos Segurados.

22.3. O Segurado poderá substituir seus Beneficiários, a qualquer tempo, mediante aviso escrito à Seguradora, respeitado o disposto no item 9 destas Condições Gerais e seus subitens.

22.3.1. Nenhuma alteração de Beneficiários terá validade se não constar da declaração escrita do Segurado devidamente recebida pela Seguradora.

22.4. O Seguro será cancelado integralmente no caso de morte do Segurado.

22.5. As apólices não poderão ser canceladas durante a vigência pela Seguradora sob alegação de alteração da natureza dos riscos.

22.6. Respeitado o período correspondente ao prêmio pago, a cobertura de cada segurado cessa automaticamente no final do prazo de vigência da apólice ou da sua contratação individual ou ainda com o término da viagem.

CLÁUSULA 23 - SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS

Uma vez paga a Indenização, a Seguradora não ficará sub-rogada nos direitos e ações do Segurado.

SEGURO NOVA VIAGEM

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900570/2014-11

CLÁUSULA 24 - MATERIAL DE DIVUGAÇÃO

24.1. A propaganda e a promoção do Seguro, por parte do Estipulante e/ou corretor, somente podem ser feitas com autorização expressa e supervisão da Seguradora, respeitadas as condições da Apólice e as normas do Seguro, ficando a Seguradora responsável pela fidedignidade das informações contidas nas divulgações feitas.

CLÁUSULA 25 - PRAZO PRESCRICIONAL

Os prazos prescricionais são aqueles determinados em lei.

CLÁUSULA 26 - TRIBUTOS

Os tributos relativos a este Seguro serão pagos por quem a lei determinar.

CLÁUSULA 27 - FORO

Fica eleito o foro do domicílio do Segurado para dirimir quaisquer dúvidas que decorram da execução das presentes Condições Gerais.