

ASSISTÊNCIA QUALIDADE DE VIDA

CONDIÇÕES GERAIS

Central de Atendimento 24h: 0800 026 1900





Sumário

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA VEÍCULO PASSEIO.....	4
1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS.....	4
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	4
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS	6
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	7
5. OS SERVIÇOS	8
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	9
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA	9
8. EXCLUSÕES.....	10
9. RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE.....	12
10. DISPOSIÇÕES FINAIS	12
 CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR	 14
1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS	14
2. OBJETO E DEFINIÇÕES	15
3. EVENTOS PREVISTOS	16
4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS.....	17
5. OS SERVIÇOS.....	19
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	21
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	22
8. EXCLUSÕES.....	22
9. DISPOSIÇÕES FINAIS	24
 CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CONCIERGE	 26
1. QUADRO DE SERVIÇOS	26
2. OBJETO E DEFINIÇÕES	26
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	27
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	28
5. OS SERVIÇOS	29
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	32
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	33
8. EXCLUSÕES.....	33



9. DISPOSIÇÕES FINAIS	34
-----------------------------	----

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL 35

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS	35
2. OBJETO E DEFINIÇÕES	36
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS	37
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA	38
5. OS SERVIÇOS	38
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	40
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA	40
8. EXCLUSÕES.....	41
9. DISPOSIÇÕES FINAIS	42

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA SAÚDE 43

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS	43
2. OBJETO E DEFINIÇÕES	43
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS	45
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA	46
5. OS SERVIÇOS	47
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	47
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA	48
8. EXCLUSÕES.....	48
9. DISPOSIÇÕES FINAIS	49



CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA VEÍCULO PASSEIO

CÓDIGO DO PRODUTO: 243004 (QA)

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA VEÍCULO PASSEIO			
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.
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. . Até 1 (um) acionamento por Evento.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Veículo** tem por objetivo a prestação de serviços aos Segurados 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:

- Assistência Veículo:** termos e condições aqui previstos, destinados aos Segurados, 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 Segurados indicados pela Contratante.
- 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 Segurado e/ ou de seus acompanhantes e do veículo.
- Acompanhantes:** As pessoas que se encontrarem no veículo do Segurado no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.
- Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Segurados 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 Veículo**.



- e) **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 Segurados quando da prestação da **Assistência Veículo**.
- f) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.
- g) **Contratante:** ICATU Seguros S.A. – CNPJ: 42.283.770/0001-39
- h) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino do Veículo quando da prestação da **Assistência Veículo**, conforme evento.
- i) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Segurado, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Veículo**, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- j) **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.
- 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) **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) **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.
- o) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance do Brasil para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- p) **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.
- q) **Segurado:** é a pessoa física, Segurado do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à **Europ Assistance Brasil** na ocasião da contratação da **Assistência Veículo** através do Cadastro.
- r) **Veículo Leve:** Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas.
- s) **Vias não trafegáveis:** Considera-se neste documento vias não trafegáveis aquelas que não estão abertas à circulação. Não serão atendidos neste termo Eventos ocorridos em virtude do trânsito em regiões ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego (exemplos: areias fofas ou movediças, praias, várzeas, rios, represas, ribeirões, córregos) ou caminhos inapropriados para o tráfego de veículos,

ainda que o órgão competente tenha autorizado a circulação nesses locais (exemplos: trilhas, estradas impedidas, aeroportos, regiões ribeirinhas), ou se o veículo estiverem em utilização para prática de atividades de “off-road”, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, que coloque em risco a integridade física dos profissionais (exemplo; pontes de madeira; montanhas, encostas), ou outro local que não possua via pública de acesso.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

IMPORTANTE: O veículo assistido deve ser de propriedade legítima sendo, portanto, registrado em nome do Titular do Seguro, indicado pela Contratante, conforme indicado nos registros do Departamento de Trânsito Local. Em quaisquer solicitações de assistências, somente serão atendidas aquelas feitas pelo Titular sendo também necessário a sua presença no local indicado.

Para utilização da **Assistência Veículo**, o Segurado 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**, através do número **0800 026 1900**, tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Segurado 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 Segurado;
 - Localização exata do Veículo Assistido;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- d) Seguir as instruções da **Central de Assistência EABR** e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela **Central de Assistência EABR**, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.



MESMO QUE CANCELADA PELO SEGURADO, 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 Segurado e ao Veículo Assistido, serão fornecidas pela Empresa Segurado 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 Veículo**, 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 Segurado são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Segurado direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Veículo**, 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 Segurado conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

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

A Assistência não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, Segurado 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 Veículo** caso se constate:



- a) Que o Segurado não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Veículo**;
- b) Que o Segurado contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência;
ou
- c) Que o Segurado deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela **Central de Assistência EABR** para a prestação da **Assistência Veículo**, 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 Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Segurado diretamente do Prestador Credenciado.

5. OS SERVIÇOS

5.1 REBOQUE

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

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

5.2 TROCA DE PNEUS

Em decorrência de evento previsto, a **Assistência Veículo** 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 Segurado. É de responsabilidade do Segurado 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 Veículo** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.3 PANE SECA

Em decorrência de evento previsto, a **Assistência Veículo** 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 Segurado.

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 Veículo** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Veículo** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Segurado e o Contratante perdurar.

A ASSISTÊNCIA SERÁ CONSIDERADA CANCELADA DE PLENO DIREITO, INDEPENDENTE DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA AO SEGURADO:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Segurado 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 Segurado 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 Segurado 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 Segurado ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratada.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O direito à utilização da **Assistência Veículo** cessará automaticamente na data em que o Segurado 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 Veículo**.



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 Segurado 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 Segurado 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 SEGURADO;

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

ALÉM DAS HIPÓTESES MENCIONADAS NA PRESENTE CONDIÇÃO GERAL, A ASSISTÊNCIA VEÍCULO NÃO SE RESPONSABILIZA, A QUALQUER TÍTULO, NEM MESMO TERÁ OBRIGAÇÃO DE FORNECER AS ASSISTÊNCIAS AO SEGURADO, CASO:

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

SE VERIFIQUE FALTA OU ATRASO DE PAGAMENTO PELO SEGURADO OU SEGURADO;

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

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

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

POR MOTIVOS ALHEIOS À VONTADE DA ASSISTÊNCIA VEÍCULO 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;



NÃO SERÃO ATENDIDOS EVENTOS OCORRIDOS EM VIRTUDE DO TRÂNSITO EM REGIÕES OU CAMINHOS IMPEDIDOS, NÃO ABERTOS AO TRÁFEGO (EXEMPLOS: AREIAS FOFAS OU MOVEDIÇAS, PRAIAS, VÁRZEAS, RIOS, REPRESAS, RIBEIRÕES, CÓRREGOS) OU CAMINHOS INAPROPRIADOS PARA O TRÁFEGO DE VEÍCULOS, AINDA QUE O ÓRGÃO COMPETENTE TENHA AUTORIZADO A CIRCULAÇÃO NESSES LOCAIS (EXEMPLOS: TRILHAS, ESTRADAS, IMPEDIDAS, AEROPORTOS, REGIÕES, RIBEIRINHAS), OU SE O VEÍCULO ESTIVEREM EM UTILIZAÇÃO PARA PRÁTICA DE ATIVIDADES DE “OFF-ROAD”, PASSEIOS EM DUNAS, OU LOCAIS DE DIFÍCIL OU IMPOSSÍVEL DE ACESSO PARA O VEÍCULO DE REBOQUE, QUE COLOQUE EM RISCO A INTEGRIDADE FÍSICA DOS PROFISSIONAIS (EXEMPLO; PONTES DE MADEIRA, MONTANHAS, ENCOSTAS), OU OUTRO LOCAL QUE NÃO POSSUA VIA PÚBLICA DE ACESSO.

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 LOTACÃO PERMITIDO POR LEI;

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

O SEGURADO 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 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://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information>



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 Segurado, 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 Segurados 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 Segurados e/ou Veículos Assistidos para atualização do Cadastro.

A Contratante é integralmente responsável por todo e qualquer dano ou prejuízo causados aos Segurados 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 Segurado 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 Segurado antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Segurado.

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

O Segurado se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Veículo**, 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 Veículo** 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 Veículo** ficará sub-rogada dos direitos do Segurado, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros

responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Segurado deverá colaborar com a **Assistência Veículo**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da **Assistência Veículo** 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 Segurado 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 – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR
CÓDIGO DO PRODUTO: 243004 (QA)
1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA QUALIDADE DE VIDA - DOMICILIAR			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio (Entrada Ou Saída) Emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio (Entrada Ou Saída) Não- Emergencial	Fechaduras e Trancas Danificadas	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Encanador Emergencial ou Não- Emergencial	Problemas Hidráulicos	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem 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\$ 100,00 (cem reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Serviço Provisório de Faxineira Emergencial	Acidente pessoal do Segurado;	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 80,00 (oitenta reais) por dia, limitado a até 3 (três) dias por Evento . Até 01 (um) acionamento por vigência.
Manutenção Geral Consultoria	Envio de profissionais para realização de orçamentos de reparos	. Ilimitado	. Sem limite de acionamentos por Evento



Orçamentária Não-Emergencial	no imóvel ou em eletrodomésticos		
--	----------------------------------	--	--

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência Domiciliar visam atender ao Segurado 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 Domiciliar:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- a) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Segurados, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- b) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Domiciliar**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Segurados quando da solicitação dos Serviços.
- c) **Segurado:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Domiciliar** através do Cadastro.
- d) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Domiciliar**, seus limites e condições.
- e) **Contratante:** ICATU Seguros S.A. – CNPJ: 42.283.770/0001-39
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Segurado, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Domiciliar**, doravante denominado “Domicílio” ou “Imóvel”.
- 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, nº320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- h) **Evento:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Domiciliar** pelo Segurado, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Domiciliar** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 3, doravante denominado “Evento Emergencial” ou “Evento Não Emergencial”.
- i) **Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Domiciliar** solicitada.
- j) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Segurado.



- k) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Domiciliar** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.
- l) **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.
- m) **Segurado:** o Segurado, 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.

3. EVENTOS PREVISTOS

Os eventos da Assistência Domiciliar 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: incêndio de qualquer natureza, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, impacto de veículo terrestre que ocasione danos ao imóvel, queda de aeronave, fumaça, alagamento e inundação – salvo para os serviços de encanador, 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, excluídas, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado. Além disso, para as coberturas específicas de chaveiro para acesso ao domicílio, encanador, eletricista, serviço provisório de faxineira e manutenção geral consultoria orçamentária não haverá a prestação dos serviços pela Central de Atendimento na ocorrência de um Sinistro no Imóvel, observando-se o disposto no Item 8 Exclusões, para as demais coberturas não mencionadas, e que estejam atreladas ao Sinistro no Imóvel, a prestação dos serviços será executada.

À Critério do Segurado – Mediante solicitação do Segurado, serão disponibilizados serviços de acordo com coberturas e limites definidos pelo plano de Assistência contratado.

Acidente Pessoal envolvendo Segurados, 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 Segurado.

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

Para utilização das Assistências, o Segurado 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 EABR**, através do número **0800 026 1900**, tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Segurado, do Imóvel, e do Segurado, 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 Segurado e Segurado;
 - 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 Segurado das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um profissional ao local do Evento para prestar a Assistência.

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

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

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

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

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

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

- a) Que o Segurado não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Domiciliar;
- b) Que o Segurado contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Segurado 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 Segurado intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

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

O Segurado 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 Segurado, 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 Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Segurado diretamente do Prestador.

A **Assistência Domiciliar** 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 Domiciliar** ou coloquem em risco a segurança do Segurado, Prestador de Serviços ou terceiros.

Para os serviços disponibilizados pela Assistência Domiciliar, 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

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

Os custos excedentes serão de responsabilidade do Segurado e deverá ser pago diretamente ao profissional no local do evento.

5.1. CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO (ENTRADA OU SAÍDA) POR EVENTO EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o Segurado ficar impedido de acessar o Imóvel (porta (s) de entrada ou saída), a **Assistência Domiciliar** 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 Domiciliar** também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao Segurado 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 CONFEÇÃO DE NOVAS CHAVES DO TIPO TETRA OU PONTO.

5.2. 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 Domiciliar** 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 Domiciliar** também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao Segurado 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 CONFEÇÃO DE CHAVES RESERVAS.

5.3. ENCANADOR POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, ocasionados por problemas hidráulicos, a **Assistência Domiciliar** 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 ENTUPIAMENTOS 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.

5.4. SERVIÇO PROVISÓRIO DE FAXINEIRA

Se, em consequência de Acidente Pessoal, o Segurado tiver que permanecer hospitalizado ou impossibilitado de se mover por período superior a 7 (sete) dias, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa providenciar a limpeza da Residência, a **Assistência Domiciliar** se responsabilizará pelas despesas com a contratação de uma faxineira indicada pelo Segurado (nesse caso, o Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder).

5.5. MANUTENÇÃO GERAL

Compõem os serviços de Manutenção Geral: indicação de mão de obra especializada para manutenção geral e consultoria orçamentária conforme especificado abaixo:

- **Mão de Obra Especializada Para Manutenção Geral**

A **Assistência Domiciliar** se encarregará do envio de Profissionais, para reparos ou consertos no Imóvel e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos, fornecendo 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados.

A **Assistência Domiciliar** disponibiliza os seguintes serviços: eletricitas, encanadores, chaveiros, conserto de eletrodomésticos, pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores.

Os Serviços de mão de obra especializada para manutenção geral estão disponíveis nas seguintes cidades: SP – São Paulo (e grande São Paulo), Campinas, Bauru, Ribeirão Preto, São José dos Campos, São José do Rio Preto, Americana, Piracicaba, Taubaté, São Carlos, Araçatuba, Presidente Prudente, Franca, Santos, Guarujá e Caraguatatuba; RJ – Rio de Janeiro, Niterói, Petrópolis, Volta Redonda, Nova Friburgo, São Gonçalo, nova Iguaçu e Duque de Caxias; MG – Belo Horizonte, Uberlândia, Uberaba, Juiz de Fora, Governador Valadares, Divinópolis e Ipatinga; PR – Curitiba, Ponta Grossa, Foz do Iguaçu, Maringá, Cascavel e Londrina; SC – Florianópolis, Blumenau, Joinville e Lages; RS – Porto Alegre, Santa Maria, Pelotas, Novo Hamburgo e Rio Grande; BA – Salvador, Feira de Santana, Vitória da Conquista e Ilhéus; PE – Recife, Olinda e Petrolina; DF – Brasília; GO – Goiânia; ES – Vitória; CE – Fortaleza.

A responsabilidade da **Assistência Domiciliar** se limita ao envio dos Profissionais relacionados acima, bem como ao pagamento dos custos pela visita do profissional e envio dos orçamentos passados ao Segurado pelos profissionais. Ficando a critério do Segurado a execução ou não dos serviços.

Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

- **Consultoria Orçamentária**

A **Assistência Domiciliar** disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos Segurados, os custos aproximados de material e mão de obra para serviços de reparos simples que possam ser descritos e dimensionados por telefone, incluindo material estimado para realização do conserto, com especificidades, se houver.

A responsabilidade da **Assistência Domiciliar** se limita a indicação de custos aproximados de material e mão de obra acima relacionados, lembrando que estes podem variar conforme material ou empresa contratada pelo Segurado para executar o serviço. Ficando a critério deste a execução ou não dos serviços e aceitação dos orçamentos / preços indicados pelos efetivos fornecedores.

Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Domiciliar** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Segurado e o Contratante perdurar.

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

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Segurado 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 Segurado 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 Segurado 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 Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

8. EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA DOMICILIAR 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 DOMICILIAR NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO DIRETAMENTE DO PRESTADOR.

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

A ASSISTÊNCIA DOMICILIAR 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 DOMICILIAR OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;

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

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

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 SEGURADO;

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, OBSERVANDO-SE O DISPOSTO NA CLÁUSULA TERCEIRA, QUANTO AO TIPO DE EVENTO SINISTRO NO IMÓVEL E SUAS EXCLUSÕES;

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

EVENTOS PREVISTOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL, TERÃO OS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS APENAS PARA AS SEGUINTE COBERTURAS: LIMPEZA DO IMÓVEL PÓS SINISTRO, VIGILANTE, TRANSPORTE E GUARDA DE MOBILIÁRIO, COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS, BABY SITTER OU BERÇÁRIO, GUARDA DE ANIMAL DOMÉSTICO, HOSPEDAGEM DO SEGURADO, RESTAURANTE E LAVANDERIA, SERVIÇO PROVISÓRIO DE FAXINEIRA, REGRESSO ANTECIPADO E RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO, OBSERVANDO-SE A DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO SE CONTRATADA CONFORME CONSULTA NO ITEM 1 QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.



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

DESPESAS DECORRENTES DE DESPEJO, ARROLAMENTO, CONFISCO, EXPROPRIAÇÃO, REQUISIÇÃO 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 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://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information>

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 Segurado 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 Segurado antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Segurado.

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

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

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

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Domiciliar** ficará sub-rogada dos direitos do Segurado, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Segurado deverá colaborar com a **Assistência**



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

Os Serviços da Assistência Domiciliar não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 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 Segurado 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 Segurado 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 Segurado 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 Segurado;
- 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 Segurado ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Segurado.

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CONCIERGE

CÓDIGO DO PRODUTO: 243004 (QA)

1. QUADRO DE SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA CONCIERGE			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de utilização	Limite Serviços
Reserva de Hotel	A pedido do Segurado	Sem limite de utilização	. Serviços Meramente Informativos
Indicação e Reserva em Restaurantes, Bares e Casas Noturnas			
Reserva e Confirmação de Voos			
Informações de Viagem			
Informações sobre Agenda Cultural			
Compra e Envio de Ingressos			
Indicação de Compra de Presentes			
Indicação de Locação de Salas para realização de Eventos			
Organização de Desejos Extravagantes			

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Concierge** tem por objetivo proporcionar ao Segurado comodidade e conveniência através de diversos serviços informativos e operacionais, como um assistente pessoal, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

A **Assistência Concierge** é um Serviço complementar ao seguro e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento, pela Seguradora.



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

- a) **Assistência Concierge:** 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 Concierge**”, “**Assistência Concierge**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistência Concierge**”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Segurados, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central telefônica da **Assistência Concierge**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Segurados quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Segurado ou Segurado:** é a pessoa física, Segurado do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Concierge** através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam os limites e condições para a prestação dos serviços da **Assistência Concierge**.
- f) **Contratante:** ICATU Seguros S.A. – CNPJ: 42.283.770/0001-39
- g) **Disponibilidade da Central de Assistência Concierge:** disponibilidade da Central de **Assistência Concierge** para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Segurado.
- h) **Domicílio:** é o endereço permanente do Segurado, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Concierge**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- i) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de **Assistência Concierge** S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- j) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Concierge** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Segurado terá direito aos serviços da **Assistência Concierge** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

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

- a) Contatar a **Central de Assistência EABR**, através do número **0800 026 1900**, e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Segurado,



confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da **Assistência Concierge** contratada;

- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da **Assistência Concierge**; e
- c) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de **Assistência Concierge** para prestação dos Serviços.

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

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

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Segurado vigente na data do Evento;
- b) O Segurado deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 60 dias contados da solicitação do Serviço.

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

O Segurado será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentadas, sendo também de sua responsabilidade aceitar a orientação passada pela Central de **Assistência Concierge** ou Prestador.

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.

Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da **Assistência Concierge** caso se constate:

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

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

Para prestação dos serviços de **Assistência Concierge**, é imprescindível que seja realizado o contato com a Central de Assistência, que tomará todas as providências para o atendimento dos serviços relacionados.

Os Serviços serão prestados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Assistência.

O Segurado não poderá recusar a indicação dos Prestadores indicados pela Central de **Assistência Concierge** sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações ao tipo de Assistência solicitada.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Segurado diretamente do Prestador.

Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos previstos nas Condições Gerais.

Os serviços da **Assistência Concierge** serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

- **Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.**
- **Disponibilidade para Organização de Serviço: está condicionado ao horário de funcionamento do Prestador indicado, considerando inclusive o fuso horário onde o mesmo esteja estabelecido, sem qualquer interferência da Assistência Concierge.**

5. OS SERVIÇOS

Para todos os serviços, a responsabilidade da **Assistência Concierge** se limita à organização dos serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, sendo que a **Assistência Concierge** não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Segurado, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Segurado.

A maioria dos serviços prestados pela **Assistência Concierge** são oferecidos gratuitamente.

A **Assistência Concierge** pedirá a autorização do Segurado antes de providenciar um serviço, sendo que em alguns casos poderá ser necessária autorização por escrito do Segurado.

A autorização por parte do Segurado, via de regra, será fornecida verbalmente pelo Segurado à Central de **Assistência Concierge**, servindo a gravação telefônica como meio de prova para todos os fins de direito.

Se a solicitação do Segurado incorrer em despesas financeiras, o Segurado deverá providenciar o pagamento diretamente ao prestador selecionado, sem que haja qualquer responsabilidade da **Assistência Concierge** neste sentido.

Caso a solicitação de serviço demande o envio de qualquer item físico ao Segurado, o prazo de entrega será informado através da Central de Assistência, de acordo com a solicitação, localidade e meios de entrega disponíveis.



Caso a solicitação de serviço demande o envio de qualquer material digital, este será realizado exclusivamente através de correio eletrônico (e-mail) indicado pelo Segurado, no prazo estabelecido para cada serviço.

Depois de fornecidas todas as informações necessárias pelo Segurado, o prazo para retorno da **Assistência Concierge** é de até 3 (três) dias úteis.

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Concierge** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.1. RESERVA DE HOTEL

Se solicitado pelo Segurado, a **Assistência Concierge** providenciará a reserva em hotel e/ou localidade indicada pelo Segurado.

A reserva está condicionada à disponibilidade da rede hoteleira, não podendo a **Assistência Concierge** ser responsabilizada por qualquer falha da rede hoteleira na confirmação da reserva, bem como pela qualidade dos serviços prestados pela mesma.

5.2. INDICAÇÃO E RESERVA EM RESTAURANTES, BARES E CASAS NOTURNAS

Se solicitado pelo Segurado, a **Assistência Concierge** providenciará a reserva em restaurantes, bares e casas noturnas indicado pelo Segurado.

Este Serviço está condicionado à disponibilidade do estabelecimento, bem como ao prazo de antecedência exigido pelos mesmos para fins de reserva. Em razão da natureza dos serviços prestados, a **Assistência Concierge** não poderá ser responsabilizada por qualquer falha dos restaurantes, bares e casas noturnas na confirmação da reserva, bem como pela qualidade dos serviços/ produtos prestados/ fornecidos pelos mesmos.

5.3. RESERVA E CONFIRMAÇÃO DE VOOS

Se solicitado pelo Segurado, a **Assistência Concierge** providenciará a reserva e confirmação de voos para qualquer localidade, conforme indicação do Segurado quanto à localidade de partida e destino, companhia aérea, horário e número de passageiros.

A reserva está condicionada à disponibilidade da companhia aérea e demais condições impostas pela mesma. Em razão da natureza dos serviços prestados, **Assistência Concierge** não poderá ser responsabilizada por qualquer falha da companhia aérea na confirmação da reserva, bem como pela qualidade dos serviços/ produtos prestados/ fornecidos por esta.

5.4. INFORMAÇÕES DE VIAGEM



Se solicitado pelo Segurado, a **Assistência Concierge** fornecerá informações relativas à viagens, conforme itens abaixo:

- Documentações, passaportes, requisitos de vistos, vistos de entrada, vacinas;
- Números de telefones de Embaixadas e Consulados brasileiros;
- Informações meteorológicas;
- Condições do trânsito e mapas;
- Moeda, câmbio e normas alfandegárias;
- Informações sobre o país e suas principais cidades.

As informações serão prestadas após o Segurado fornecer todos os dados da viagem, como período de estadia, locais a serem visitados, motivos da viagem, dentre outras.

5.5. INFORMAÇÕES SOBRE AGENDA CULTURAL

Se solicitado pelo Segurado, a Central de **Assistência Concierge** fornecerá informações sobre atividades e dicas culturais para determinada localidade, como óperas, teatros, concertos, museus, shows, eventos esportivos, restaurantes, vinícolas, entre outras atividades.

5.6. COMPRA E ENVIO DE INGRESSOS

Se solicitado pelo Segurado, a **Assistência Concierge** providenciará a compra de ingressos para apresentações teatrais, espetáculos musicais, concertos, museus, shows, jogos esportivos e outros eventos, além do envio destes ao Segurado, conforme informações fornecidas por este quanto ao nome do evento, dia e horário que deseja comparecer, número de ingressos a serem comprados, categoria dos ingressos, quando houver, e demais especificidades necessárias à compra dos ingressos.

A compra de ingressos está condicionada à disponibilidade do mesmo nos estabelecimentos de venda autorizados. Se eventualmente não houver ingressos disponíveis nos postos de venda autorizados, a **Assistência Concierge** não poderá ser responsabilizada.

A solicitação deverá ocorrer no prazo máximo de 24 (vinte quatro) horas antes do início do evento, exceto se de outra forma exigido pela organização do evento.

A compra de determinada quantidade de ingressos solicitada pelo Segurado está condicionada à disponibilidade e limites estabelecidos pelos estabelecimentos de venda autorizados.

5.7. INDICAÇÃO DE COMPRA DE PRESENTES

Se solicitado pelo Segurado, a **Assistência Concierge** fará indicação de compra de presentes.

Depois de fornecidas todas as informações necessárias pelo Segurado, o prazo para retorno da **Assistência Concierge** ao Segurado será de acordo com o tipo de solicitação.

5.8. INDICAÇÃO DE LOCAÇÃO DE SALAS PARA REALIZAÇÃO DE EVENTOS

A **Assistência Concierge** auxiliará o Segurado, caso o mesmo necessite de indicação de locação de salas para realização de eventos (convenções, palestras, conferências, exposições e workshops).

IMPORTANTE: A Central de **Assistência Concierge** somente organizará os serviços, sendo as despesas de responsabilidade do Segurado.

5.9. ORGANIZAÇÃO DE DESEJOS EXTRAVAGANTES

A **Assistência Concierge** auxiliará o Segurado em realizar experiências sofisticadas e únicas que diversos estabelecimentos proporcionam, as quais muitas vezes, não é possível conseguir sozinho. Como por exemplo: Um jantar romântico em alto mar, um pedido de casamento durante uma apresentação de música clássica ou até mesmo, um lugar privilegiado durante a queima de fogos no réveillon de Copacabana.

IMPORTANTE: A Central de **Assistência Concierge** somente organizará os serviços, sendo as despesas de responsabilidade do Segurado.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A **Assistência Concierge** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Segurado e o Contratante perdurar.

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

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Segurado 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 Segurado prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Se o Segurado praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados nas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes em território Brasileiro e nas principais capitais e cidades turísticas do mundo, ou qualquer outra cidade que ofereça condições para o atendimento da solicitação do Segurado, a critério da **Assistência Concierge**.

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 Segurado poderá contatar a **Assistência Concierge** antes de iniciar uma viagem, a fim de confirmar se os serviços estão disponíveis ou não em seu(s) destino(s).

8. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

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

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

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

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

A ASSISTÊNCIA CONCIERGE TEM CARÁTER EXCLUSIVAMENTE INFORMATIVO E DE INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS, SENDO QUE TODAS AS DESPESAS DECORRENTES DOS SERVIÇOS PRESTADOS SÃO DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE DO SEGURADO.

QUALQUER RECLAMAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS PRESTADORES, ESTABELECIMENTOS E PROFISSIONAIS, DEVERÁ SER ENCAMINHADA E RESOLVIDA DIRETAMENTE PELO SEGURADO COM OS PRESTADORES DO SERVIÇO, FICANDO A ASSISTÊNCIA CONCIERGE ISENTA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE NESTE SENTIDO, A QUALQUER TEMPO E A QUALQUER TÍTULO.

A ASSISTÊNCIA CONCIERGE NÃO REALIZARÁ NENHUM PEDIDO QUE SEJA CONSIDERADO, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA, COMO:

PARA REVENDA, PROFISSIONAL OU PROPÓSITOS COMERCIAIS;

VIRTUALMENTE IMPOSSÍVEL OU INEXEQUÍVEL;



SUJEITO A RISCO (POR EXEMPLO, FONTES ILEGAIS);

UMA VIOLAÇÃO DA PRIVACIDADE DE OUTRA PESSOA;

UMA VIOLAÇÃO DAS LEIS NACIONAIS E INTERNACIONAIS;

ANTIÉTICO OU IMORAL; E

PESQUISA DE PREÇO PARA ENCONTRAR ITENS COM 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://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information
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 Concierge** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (trinta) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

A **Assistência Concierge** atenderá a todas as solicitações do Segurado relacionadas aos Serviços, desde que cumpridos os requisitos mínimos exigidos e que sejam, a critério da Assistência, possíveis não atentando contra a ética, a moral e a legislação vigente.

A **Assistência Concierge** não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo Segurado ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

Quando os bens ou serviços são comprados em nome do Segurado:

- Os itens serão comprados ou entregues de acordo com os regulamentos nacionais e internacionais;
- O Segurado é, em qualquer hipótese, responsável pela alfândega, pagamento de taxas e demais formalidades; e

A **Assistência Concierge** recomenda que tais bens ou serviços sejam segurados pelo Segurado antes do envio por correio e/ou despachados, não sendo a Europ Assistance Brasil responsável por quaisquer atrasos, perda, danos ou consequências resultantes.

A **Assistência Concierge** se reserva o direito de, a seu exclusivo critério, recusar ou parar de trabalhar em qualquer solicitação de Segurados, a qualquer tempo, não sendo responsável por quaisquer consequências e ou reclamações.

A **Assistência Concierge** se empenhará durante todo o tempo para usar prestadores que sejam profissionalmente reconhecidos e confiáveis. As Partes declaram-se cientes que, em determinados casos específicos, em que um serviço requisitado somente possa ser fornecido e/ou prestado por uma empresa e/ou profissional que não se encaixa nos critérios de qualidade da Europ Assistance Brasil, a **Assistência Concierge** não possuirá qualquer responsabilidade na sua execução.

A **Assistência Concierge** não possui nenhuma responsabilidade que surja de qualquer prestador decorrente do não cumprimento de suas obrigações junto ao Segurado.

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

CÓDIGO DE PRODUTO: 243004 (QA)

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL		
Serviço	Tipo de Evento	Limite Serviços
Informações Nutricionais	A pedido do Segurado	. 01 (um) Segurado. . 01 (um) acionamento por evento. . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Saúde e Bem-Estar		
Nutrição e Controle de Peso		
Orientação para Cardápios Especiais		
Alimentação Saudável		
Nutrição Preventiva		
Receitas e Técnicas Culinárias		
Nutrição Desportiva		
Estética e Beleza		

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

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Nutricional** tem por objetivo oferecer atendimento telefônico especializado com uma nutricionista que poderá orientar referente à nutrição e qualidade de vida do Segurado, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nas Condições Gerais.

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

O serviço consiste em identificar a necessidade relatada pelo Segurado e orientá-lo através de um Plano Alimentar, considerando hábitos e necessidades do mesmo, e demais itens citados no Quadro Resumo (item 1).

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

- a) **Assistência Nutricional:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Segurados, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Nutricional**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Segurados quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Segurado:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, no qual constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Nutricional**, seus limites e condições.
- f) **Contratante:** ICATU Seguros S.A. – CNPJ: 42.283.770/0001-39
- g) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.
- h) **Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Nutricional solicitada.



- i) **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.
- j) **Evento:** Ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Nutricional** pelo Segurado, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da **Assistência Nutricional** contratada e descritos nestas Condições Gerais.
- k) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Nutricional** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

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

- a) Contatar a **Central de Assistência EABR**, através do número **0800 026 1900**, e fornecer as informações solicitadas de forma clara, precisa e completa, para a devida identificação do Segurado, 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:
 - Nome completo e número do CPF/MF do Segurado;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e fornecer, as informações e o envio de documentos necessários à prestação da Assistência.

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

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

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

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



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

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

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

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

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

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

- a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissionais (is) indicados;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Segurado quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional (is).

5. OS SERVIÇOS

O primeiro contato do Segurado com a **Assistência Nutricional** acarretará em uma coleta de informações básicas, incluindo informações do seu histórico médico, prática de atividade física, disponibilidade para praticar exercícios, para realização de uma anamnese completa e após o profissional fará as devidas orientações por e-mail.

Este serviço é prestado em caráter meramente informativo, não se tratando de uma consulta nutricional em sentido estrito.

Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas;



- Depois de solicitadas e fornecidas todas as informações pelo Segurado, o prazo para retorno da **Assistência Nutricional** é de até 03 (três) dias úteis.

Todos os serviços serão prestados até limite do plano de **Assistência Nutricional** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Fazem parte do escopo os serviços abaixo:

5.1. INFORMAÇÕES NUTRICIONAIS

Questionário específico para determinar antecedentes nutricionais e patológicos e o perfil nutricional a partir do IMC (Índice de Massa Corpórea).

5.2. SAÚDE E BEM-ESTAR

Orientação sobre modelos de cardápios e dicas de alimentos para melhora de desconfortos causados por erro na alimentação.

Orientação nutricional com foco em determinadas fases como: Gestação, Amamentação, Menopausa, 1ª infância, terceira idade, afim de evitar deficiências nutricionais.

5.3. NUTRIÇÃO E CONTROLE DE PESO

Orientação para reeducação alimentar para perda, ganho ou manutenção do peso.

5.4. ORIENTAÇÃO PARA CARDÁPIOS ESPECIAIS

Orientação alimentar para auxiliar no tratamento de patologias, como: hipertensão, diabetes, alergias, saúde do coração, saúde da mulher e outras patologias.

Dicas sobre cardápios e como aproveitar os alimentos de épocas festivas, como: páscoa, natal, datas religiosas e outras.

5.5. ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

Orientações diversas com foco em alimentações saudáveis, como:

- Compra e combinação dos alimentos para uma alimentação saudável.
- Interpretação de rótulos e valor nutricional de alimentos.
- Dúvidas com relação a suplementos de vitaminas e minerais para o dia a dia.

5.6. NUTRIÇÃO PREVENTIVA

Dicas de nutrição preventiva, como:

- Prevenção de enfermidades através da alimentação.
- Tipos de alimentos para aumentar imunidade.

5.7. RECEITAS E TÉCNICAS CULINÁRIAS

Indicação de receitas saudáveis e técnicas de conservação de alimentos.

5.8. NUTRIÇÃO DESPORTIVA

Orientação sobre alimentos para aumentar o desempenho e performance do atleta.

Esclarecimento de dúvidas com relação a suplementos para quem realiza atividade física.

5.9. ESTÉTICA E BELEZA

Dicas e truques para utilização de alimentos em prol da beleza e aparência.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Nutricional** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Segurado e o Contratante vigorar.

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

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Segurado 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 Segurado prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Quando o Segurado praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

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



8. EXCLUSÕES

OS SERVIÇOS DESTA CONDIÇÃO GERAL NÃO ABRANGEM AS PRESTAÇÕES QUE NÃO TENHAM SIDO PREVIAMENTE SOLICITADAS POR INTERMÉDIO DA ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL OU TENHAM SIDO EXECUTADAS SEM O SEU ACORDO.

A ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELAS DESPESAS, PELA QUALIDADE DE SERVIÇOS E/OU DANOS, SOLICITADOS DIRETAMENTE AOS SEUS PRESTADORES CREDENCIADOS, SEM SUA INTERVENÇÃO.

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 SEGURADO;

DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO;

ATENDIMENTO PESSOAL OU PRESENCIAL DOS SERVIÇOS PREVISTOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

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

A ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL NÃO PRESTARÁ OS SERVIÇOS CASO O SEGURADO NÃO SATISFAÇA AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES SOLICITADOS PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA OU PRESTADOR CREDENCIADO.

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://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information>

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 Nutricional** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

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

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

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

A **Assistência Nutricional** se reserva o direito, baseando-se nas exclusões indicadas no item 8 dessas Condições Gerais, de recusar ou parar de trabalhar em um pedido a qualquer tempo e não será responsável por quaisquer consequências. Se um pedido for recusado, o atendente o alertará e se empenhará para oferecer uma alternativa.

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

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA SAÚDE

CÓDIGO DO PRODUTO: 243004 (QA)

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA QUALIDADE DE VIDA - SAÚDE			
Serviço	Evento Previsto	Limite de Utilização	Limite de Serviços
Informações Médico-Hospitalares (Hospitais, Clínicas, Médicos, Enfermeiros e Fisioterapeutas)	Doença ou Acidente do Segurado	. Ilimitado	. Serviço Indicativo; . Sem limite de acionamentos por Vigência.
Apoio na Locação de Muletas e Cadeiras de Rodas	Doença ou Acidente do Segurado	. Ilimitado	. Serviço Indicativo; . Sem limite de acionamentos por Vigência.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Saúde** têm por objetivo dar orientações e prestar serviços com a finalidade de dar suporte a saúde do Segurado, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nas Condições Gerais.

A solicitação do serviço deverá ser realizada exclusivamente através da Central de Assistência, e o serviço será prestado por profissionais habilitados em auxiliar o Segurado nos itens descritos nas Condições Gerais.

O serviço consiste em identificar a necessidade relatada pelo Segurado e orientá-lo através de informações e indicação de serviços com a finalidade de auxiliá-lo em seu tratamento clínico, considerando hábitos e necessidades do mesmo.

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



- a) **Assistência Saúde:** 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) **Acidente Pessoal Grave:** É todo evento súbito, com data caracterizada, exclusivo e diretamente externo, involuntário e violento, causador de lesão física que, por si só e independentemente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte ou a invalidez permanente, total ou parcial, ou torne necessário tratamento médico.
- c) **Agravação do Risco:** circunstâncias que aumentam a intensidade ou a probabilidade de tornar o risco mais grave do que originalmente se apresentava no momento da contratação da Assistência.
- d) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Segurados, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- e) **Central de Assistência:** é a Central Telefônica da **Assistência Saúde**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Segurados quando da solicitação dos Serviços.
- f) **Segurado:** pessoa física, Segurado do Contratante, com Residência habitual no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance através do Cadastro.
- g) **Condições Gerais:** é o documento, no qual constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Saúde**, seus limites e condições.
- h) **Contratante:** ICATU Seguros S.A. – CNPJ: 42.283.770/0001-39
- i) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.
- j) **Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores de Serviços contratados para efetiva prestação da **Assistência Saúde** solicitada.
- k) **Doença Grave:** condição que compromete significativamente a saúde do Paciente/Segurado, com possibilidade de perda de órgão ou função e/ou ameaça à vida do mesmo.
- l) **Doença Aguda:** é a doença de início súbito não decorrente de uma doença prévia ocorrida com o Segurado.
- m) **Doença Crônica:** é toda enfermidade que o Segurado for portador há mais de 30 (trinta) dias.
- n) **Doença de Base:** é a disfunção de qualquer órgão do Segurado que necessite de controle clínico e/ou laboratoriais periódicos.
- o) **Domicílio:** é o endereço permanente do Segurado, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Saúde**, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.



- p) **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.
- q) **Evento:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Saúde** pelo Segurado, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da **Assistência Saúde** contratada e descritos nestas Condições Gerais.
- r) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Saúde** para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

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

- a) Contatar a **Central de Assistência EABR**, através do número **0800 026 1900**, tão logo o Evento ocorra ou quando houver necessidade de atendimento para os eventos cobertos e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Segurado, 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 **Assistência Saúde** providencie o acionamento da Assistência;
- Fornecer à **Assistência Saúde** as seguintes informações:
 - Número do Contrato;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Segurado; e
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- c) Seguir as instruções da **Assistência Saúde** e fornecer, as informações e o envio de documentos necessários à prestação da Assistência.

Após o fornecimento pelo Segurado das informações acima descritas, a **Assistência Saúde** adotará as medidas necessárias para o acionamento devido.

A **Assistência Saúde** somente procederá o acionamento se o Segurado atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item abaixo.

A **Assistência Saúde** não se responsabiliza por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação da Assistência em razão da falta de envio das informações solicitadas ao Segurado, conforme acima disposto



Para que o Segurado esteja apto à utilização da **Assistência Saúde**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Segurado vigente na data da solicitação; e
- b) Segurado deverá constar do Cadastro.

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

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

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

Todos os serviços previstos na **Assistência Saúde** 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 Segurado sem participação ou autorização prévia, por escrito, por parte da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Segurado e não serão reembolsadas quaisquer das despesas pela **Assistência Saúde**.

Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Segurado deverá entrar imediatamente em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis, sob pena do Segurado ser responsabilizado pelos prejuízos e/ou danos causados à **Assistência Saúde** e/ou aos Prestadores.

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 Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Segurado diretamente do Prestador.

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

- a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissionais (is) indicados; e



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

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

A Assistência cancelada pelo Segurado, após solicitação à Central de Assistência, será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais, conforme limites acima dispostos.

5. OS SERVIÇOS

5.1. INFORMAÇÕES MÉDICO-HOSPITALARES

Caso o Segurado necessite de Assistência Médica, a **Assistência Saúde**, prestará informações sobre médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, hospitais e clínicas próximos ao seu domicílio, sendo os respectivos honorários profissionais, gastos com hospitalização e outras despesas de responsabilidade do Segurado.

A **Assistência Saúde** não se responsabiliza por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença, causados pela indicação dos serviços solicitados pelo Segurado.

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

5.2. APOIO NA LOCAÇÃO DE MULETAS E CADEIRAS DE RODAS

Se, em decorrência de Doença Grave ou acidente com o Segurado, e, caso for solicitado pelo mesmo, a **Assistência Saúde** organizará o aluguel de muletas, cadeira de rodas e camas hospitalares.

Os custos com a locação dos equipamentos serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Este serviço será prestado até o limite da **Assistência Saúde** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Saúde** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Segurado 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 Segurado:



- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Segurado 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 Segurado prestado, à critério da Assistência, informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Quando o Segurado praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

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

O Serviço será prestado exclusivamente em território brasileiro e não está previsto qualquer atendimento presencial, sendo, portanto, este prestando exclusivamente através da Central de Assistência.

Os Serviços serão prestados em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível, com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

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 SAÚDE, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO POR ESCRITO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;
EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SAÚDE.
REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO SEGURADO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO POR ESCRITO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA E;
ASSISTÊNCIA POR DOENÇAS OU ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE ÁLCOOL, DROGAS, VENENO, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS E OU ADQUIRIDOS SEM RECOMENDAÇÃO MÉDICA;
A ASSISTÊNCIA SAÚDE NA CONDIÇÃO DE MERA INTERMEDIÁRIA DOS SERVIÇOS, ORGANIZANDO OU INDICANDO PROFISSIONAIS APTOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PREVISTOS NESTE INSTRUMENTO, NÃO SE RESPONSABILIZA SOB QUAISQUER CIRCUNSTÂNCIAS:
PELAS OPINIÕES EMITIDAS PELO(S) PROFISSIONAIS (IS) INDICADOS; E
PELO ATENDIMENTO INTEGRAL DAS EXPECTATIVAS DO SEGURADO QUANTO AOS SERVIÇOS E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS DOS PROFISSIONAIS E/OU PRESTADORES DE SERVIÇOS INDICADOS OU ESCOLHIDOS PELO SEGURADO.
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 Saúde** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

A **Assistência Saúde** atenderá a todas as solicitações do Segurado relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local, à critério da Assistência

A **Assistência Saúde** não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência ou que tenha sido solicitada diretamente ou indiretamente pelo Segurado ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

A **Assistência Saúde** não se responsabiliza pela veracidade das informações e dados enviados pelo Segurado a Central de Atendimento.

A **Assistência Saúde** não é responsável pelo descumprimento das obrigações de quaisquer prestadores junto ao Segurado.

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

Os Serviços poderão ser suspensos nas seguintes hipóteses:

- 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.

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

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

