



# Assistência Cesta Natalidade Cartão

## CONDIÇÕES GERAIS

**CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CESTA NATALIDADE****1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS**

ASSISTÊNCIA CESTA NATALIDADE			
Serviço	Fato Gerador	Limite de Utilização	Limite Serviços
<b>Cartão Cesta Natalidade</b>	Gestação; Adoção de Criança de até 01 (um) ano de idade	. 01 (um) acionamento por vigência.	. Até, no máximo, R\$140,00 (cento e quarenta reais) por gestação, no período de 02 (dois) meses.  . Em caso de nascimento de múltiplos, será acrescido o valor de 50% do limite contratado a partir do segundo bebê.

**2. OBJETO E DEFINIÇÕES**

A **Assistência Cesta Natalidade** tem por objetivo auxiliar o Usuário, quando da ocorrência de um dos Eventos previstos nestas Condições Gerais, mediante o fornecimento de um vale cartão de Cesta Natalidade, para atender às primeiras necessidades básicas da mãe e/ou de seu bebê, de acordo com os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

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

- a) **Assistência Cesta Natalidade:** 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 denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, fornecidas por estes, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Cesta Natalidade**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.  
  
**Cesta Natalidade:** é o nome dado ao conjunto básico de itens dos gêneros de higiene e cuidados básicos normalmente utilizados nos períodos de pré e pós nascimento de um bebê.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Cesta Natalidade** através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam as disposições gerais referentes aos serviços da **Assistência Cesta Natalidade**, seus limites e condições.
- f) **Contratante:** **COMPANHIA DE SEGUROS ALIANCA DA BAHIA CNPJ: 15.144.017/0001-90.**



- g) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário de disponibilidade da Central de Assistência para a obtenção de informações ou solicitações dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- h) **Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente e, se for o caso, também do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este ao Contratante na ocasião de contratação da **Assistência Cesta Natalidade**.
- 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 Alameda Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- j) **Evento:** é a ocorrência de gravidez ou nascimento de um bebê do Cliente que dará origem a utilização da **Assistência Cesta Natalidade** pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidas em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- k) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Cesta Natalidade** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- l) **Usuário:** é o Cliente ou seu cônjuge, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante através do Cadastro, que terá direito aos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

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

- a) Contatar a Central de Assistência quando necessitar do Serviço e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - Número do Contrato / Apólice;
  - Nome completo e número do CPF/MF do Usuário e, se for o caso, também do Cliente;
  - Endereço completo de Domicílio do Usuário;
- d) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, o envio de documentos necessários à Assistência para prestação dos Serviços.

**A ASSISTÊNCIA CANCELADA PELO USUÁRIO, APÓS SOLICITAÇÃO À CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, SERÁ COMPUTADA PARA FINS DE CÁLCULO DA QUANTIDADE LIMITE DE ACIONAMENTOS PREVISTOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS.**

Para que o Usuário tenha direito à utilização da **Assistência Cesta Natalidade**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento e Acionamento;
- b) O Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 5 dias úteis contados da solicitação do Serviço; e
- c) O local para envio do Vale Cartão de Cesta Natalidade ao Usuário deverá ser igual ao informado no Cadastro como sendo o de Domicílio.

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

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário ou, se for o caso, também pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado a reembolsar a **Assistência Cesta Natalidade** os valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Cesta Natalidade**.

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

Na hipótese do item acima, se o contato do Usuário ensejar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

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

- **Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas, 7 dias por semana.**
- **Disponibilidade de entrega do Vale Cartão Cesta Natalidade: de segunda a sexta-feira das 08h00 às 18h00.**

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

Após a solicitação do Usuário, o prazo estimado para entrega do Vale Cartão Cesta Natalidade ao Usuário será informado pela Central de Assistência, que poderá variar de acordo com a região de domicílio do Usuário, sendo certo que a **Assistência Cesta Natalidade** envidará seus melhores esforços para realizar a entrega no prazo estimado.

Em casos excepcionais, quando houver dificuldades para a prestação da Assistência, a Central de Assistência informará a estimativa de horário possível para a entrega ou confirmará a impossibilidade da prestação da Assistência, se for o caso.

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 falhas no sistema de envio (Correio, UPS, Fedex, entre outros), falta de informações, envio de informações incorretas quando solicitadas ao Usuário/Cliente, dentre outros.

#### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

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

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

A **Assistência Cesta Natalidade** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados ou produtos adquiridos pelo Usuário diretamente do Prestador ou terceiros, sendo certo que tais serviços e produtos não serão reembolsados, assim como eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do mesmo.

Independente do plano de **Assistência Cesta Natalidade** adquirido, os serviços Cesta Natalidade consistirão unicamente no fornecimento do Vale Cartão.

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

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

#### 5. OS SERVIÇOS

Para todos os serviços da **Assistência Cesta Natalidade**, a responsabilidade da Assistência se limita ao fornecimento do vale Cartão Cesta Natalidade ao Usuário, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

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

O Usuário deverá fornecer, a critério da Assistência, todos os documentos que comprovem o Evento coberto e o cumprimento das condições estabelecidas no presente instrumento, nos termos da legislação vigente, sob pena de não fazer jus à Assistência.

### **VALE CARTÃO CESTA NATALIDADE DE APOIO À MÃE E AO BEBÊ**

Em caso de gravidez ou nascimento de um bebê, o Usuário poderá solicitar o fornecimento do Vale cartão Cesta Natalidade para a compra de itens de higiene e cuidados básicos destinados à progenitora e ao bebê.

A solicitação deverá ocorrer entre o 8º (oitavo) mês de gestação e o 3º (terceiro) mês após o nascimento do bebê. Caso o acionamento seja realizado fora do prazo descrito nesta cláusula, o Usuário não fará jus aos serviços da **Assistência Cesta Natalidade**.

O Usuário deverá comprovar a gravidez ou nascimento do bebê. Além dos filhos naturais, a **Assistência Cesta Natalidade** se estende para filho(s) adotivo(s), se o mesmo tiver menos de 1 (um) ano de idade.

O prazo para a solicitação do benefício em caso de filho(s) adotivo(s) deverá ocorrer antes da criança completar 1 (um) ano de idade. Caso o acionamento seja realizado fora do prazo descrito nesta cláusula, o Usuário não fará jus aos serviços da **Assistência Cesta Natalidade**.

Para a solicitação de benefício em caso de filho(s) adotivo(s), o usuário terá direito mediante a confirmação da data de adoção ou da guarda para fins de adoção. E, deverá apresentar o Termo de Guarda ou a nova certidão de nascimento do bebê.

Em caso de nascimento de múltiplos, será acrescido o valor de 50% (cinquenta) do limite contratado a partir do segundo bebê.

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

A **Assistência Cesta Natalidade** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente e/ou Usuário, quando for o caso:

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

## 7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados em todo território Brasileiro, naquelas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e, que possuam infraestrutura adequada e disponível para prestação dos Serviços. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

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

## 8. EXCLUSÕES

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**

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

**EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO PREVISTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS PARA GESTANTES QUE NÃO SEJAM O CLIENTE OU CÔNJUGE;**

**ENTREGA DOS SERVIÇOS EM QUALQUER OUTRA LOCALIDADE QUE NÃO SEJA O ENDEREÇO DE DOMICÍLIO DO USUÁRIO INDICADO QUANDO DO ENVIO DO CADASTRO PELA CONTRATANTE OU FORA DO TERRITÓRIO DE ABRANGÊNCIA;**

**DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA NÃO PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS OU SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA CESTA NATALIDADE;**

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

**PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO CLIENTE OU USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA CESTA NATALIDADE, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE ESTE PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS; E ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU, SE FOR O CASO, PELO CLIENTE.**

**A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACÕES 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:	<a href="https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information">https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	<a href="https://www.sanctionsmap.eu/#/main">https://www.sanctionsmap.eu/#/main</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	<a href="https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information">https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information</a>

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

Os Serviços da **Assistência Cesta Natalidade** serão cancelados ou, se for o caso, ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

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

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

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

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

