



# Cesta Básica

## CONDIÇÕES GERAIS

## CONDIÇÕES GERAIS – CESTA BÁSICA

### 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

CESTA BÁSICA			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Vale Cesta Básica (Cartão)	Falecimento do Usuário	Até no máximo 1 (um) acionamento por vigência	. Até no máximo <b>6 (seis) meses</b> de cobertura; . Vale Cesta Básica no valor mensal de <b>R\$ 250,00 (Duzentos e cinquenta reais)</b> .

### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

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

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

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

- a) **Cesta Básica:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Cesta Básica**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- 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 **Cesta Básica** através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da **Cesta Básica**.
- f) **Contratante:** **Companhia de Seguros Aliança da Bahia**
- g) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente.
- h) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Cesta Básica**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.

- 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 320/376, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- j) **Evento:** é a ocorrência de um fato que dê origem a utilização da **Cesta Básica** 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 **Cesta Básica** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- l) **Usuário:** O Cliente, ou, em caso de morte ou invalidez, o cônjuge, filho ou qualquer outra pessoa física que coabite o Domicílio do Cliente, que terão direito aos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- m) **Vale Cesta Básica:** é o nome dado ao cartão de benefício que será entregue ao Usuário representando a Cesta Básica, conforme condições e limites estabelecidos por estas Condições Gerais.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

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

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Cesta Básica**;
- b) Que o Usuário contratou o Serviço sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou

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

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

Independente do plano de **Cesta Básica** adquirido, a Cesta Básica estará disponível unicamente através de cartão de benefício, com a utilização sujeita à disponibilidade da rede de estabelecimentos de venda credenciada, que poderá ser consultada através da Central de Assistência.

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

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

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

Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Cesta Básica** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

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

## 5. OS SERVIÇOS

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

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

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

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

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

Em caso de falecimento do usuário, por qualquer que seja a causa, o cônjuge, filho ou qualquer outra pessoa física que coabite o Domicílio do usuário, poderá solicitar o envio do cartão Cesta Básica.

O solicitante deverá encaminhar à **Cesta Básica** a certidão de óbito comprovando o falecimento do usuário.

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

A **Cesta Básica** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante perdurar.

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

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

## **7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

Os Serviços serão prestados em todo território Brasileiro.

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

## **8. EXCLUSÕES**

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

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

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

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



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

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

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

**A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU 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:	<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 **Cesta Básica** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

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

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

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

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

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

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

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