



# Assistência Proteção Digital

## CONDIÇÕES GERAIS

## CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO DIGITAL

### 1. QUADRO DE SERVIÇOS

| ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO DIGITAL - PLANO PREMIUM                        |   |                           |   |
|---|---|---------------------------|---|
| SITE GENÉRICO   |   |                           |   |
| Serviço   | Tipo de Evento  | Limite de Utilização      | Limite de Serviços                                    |
| Instalação de Software para: Phishblock, Scrambler, Secure Browsing | Mediante ativação no Portal / Utilização indevida do Dado Pessoal | Sem limite de utilização. | . Até 3 (três) dispositivos;                          |
| Monitoramento de Dados na Web, Dark e Deep Web                      |   |                           | . Até 5 (cinco) dependentes com acesso ao aplicativo; |
| Alertas (e-mail)  |   |                           |   |
| Helpline  | A pedido do Cliente   |                           | . Cadastro de dados ilimitados para monitoramento.    |

### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

O Serviço descrito nestas Condições Gerais do **Assistência Proteção Digital** tem por objetivo monitorar os dados dos usuários cadastrados no portal do produto, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nas Condições Gerais.

Este documento rege as condições de utilização do **Assistência Proteção Digital** fornecido pela Europ Assistance Brasil.

Os serviços incluídos no programa, descritos mais detalhadamente a seguir, destinam-se a proteger contra o roubo de identidade no universo digital e são prestados por parceiros da Europ Assistance. O acesso aos serviços pode ser feito através do portal; o usuário ao registrar-se, aceita as presentes condições de utilização em todas as suas partes.

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

- Assistência Proteção Digital:** é o 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 **“Programa”**, **“ou “Serviço”** quando assim referida individualmente; ou **“Assistências”**.
- Aplicativo Mobile:** Aplicativo de Proteção de Dados disponíveis nos sistemas operacionais IOS e Android, utilizado para monitoramento de dados e alertas.
- Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- Cliente/Usuário:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Proteção Digital** através do Cadastro.
- Contratante:** Companhia de Seguros Aliança da Bahia



- f) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- g) **Data Scrambler:** software Instalado no navegador, criptografa as chaves digitadas no teclado, impedindo que pessoas mal-intencionadas roubem dados de forma fraudulenta.
- h) **Deep Web:** como é chamada a internet que possui páginas não indexadas, fora da engenharia de busca dos tradicionais buscadores e que não requer autenticação.
- i) **Dark Web:** como é chamada a rede não acessível através dos tradicionais navegadores, utilizada por hackers.
- j) **Hacker:** é um indivíduo que se dedica, com intensidade incomum, a conhecer e modificar os aspectos mais internos de dispositivos, programas e redes de computadores.
- k) **Parceiros:** são pessoas jurídicas selecionadas, especializadas em segurança, proteção e armazenamento de dados, gerenciadas pela Europ Assistance Brasil e líderes de mercado em seus respectivos segmentos, para a prestação dos serviços definidos nestas Condições Gerais.
- l) **Portal:** Plataforma digital de proteção de dados, online, segura e onde os dados do usuário e o nível de exposição ao risco são registrados.
- m) **Phishblock:** software que identifica sites falsos e endereços de e-mail que pretendem fraudulentamente coletar dados.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Cliente terá direito ao Serviço do **Assistência Proteção Digital** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

O Cliente terá direito aos benefícios do **Assistência Proteção Digital** se confirmado recebimento de todas as informações e documentos do Cliente fornecidos pelo Contratante a Europ Assistance Brasil.

Na hipótese de não restarem confirmadas pela Europ Assistance Brasil o recebimento das informações e documentos do Cliente, a Europ Assistance Brasil não será responsabilizada pela recusa na prestação de serviço ou no acesso as plataformas digitais ao Cliente, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

Para utilização do **Assistência Proteção Digital**, o Cliente deverá seguir os seguintes procedimentos:

#### Passo I: Registro

- a) Acesse o e-mail de “Boas Vindas” enviado para o e-mail cadastrado, após a contratação do serviço;
- b) Clique no link que o direcionará até a página de registro;
- c) Clique na opção “Li e concordo com os termos de uso do serviço e política de privacidade”;

- d) Digite por duas vezes a senha de login desejada, recomenda-se a utilização de no mínimo oito caracteres, letras maiúsculas e minúsculas, números, pelo menos, um caractere especial.

Caso o cliente não tenha recebido o e-mail de “boas vindas” ele deverá contatar a empresa que lhe vendeu o Proteção Digital. A contratante encaminhará para a Europ Assistance o pedido de atualização/alteração do endereço de e-mail que o cliente informar a empresa.

Para alterar os dados cadastrados para monitoramento, o cliente deverá acessar a sessão “alterar os seus dados pessoais” na página do perfil.

## **Passo II: Instalação de softwares de proteção**

- a) Faça o login de acesso ao portal;
- b) Clique na seção “Softwares de proteção de dados online”;
- c) Clique no ícone “download” e siga as instruções de instalação do sistema operacional.

## **Passo III: Monitoramento de dados**

- a) Faça o login de acesso ao portal;
- b) Clique na seção “Dados Monitorados”;
- c) Escolha as opções de dados para monitoramento;
- d) Insira os dados para monitoramento.

Os dados gerenciados pela plataforma são processados em um ambiente seguro e protegido. Os dados são criptografados durante a transmissão e quando armazenados na plataforma.

Os canais usados para a transmissão devem ser sempre considerados canais seguros. O acesso à plataforma é feito através de credenciais de autenticação fornecidas pelo usuário durante o registro. As SENHAS devem respeitar as condições mínimas de segurança exigidas pela legislação em vigor.

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela **Assistência Proteção Digital**.

O cliente é o único responsável pela exatidão dos dados inseridos no portal do **Assistência Proteção de Digital**, conseqüentemente, assume qualquer risco relacionado com eventuais erros ou omissões na compilação dos dados.

Os serviços estão sujeitos as condições de uso lícito e adequado. Por conseguinte, o usuário é obrigado a utilizar o serviço apenas para uso pessoal e deve utilizar os serviços de uma forma que não constitua uma "ofensa aos bons costumes e, em qualquer caso, dentro dos limites previstos no próprio contrato". Em caso de descumprimento dos princípios acima referidos, a Europ Assistance reserva-se o direito de, após notificação ao usuário, interromper, no todo ou em parte, a prestação dos serviços.

#### 4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

O **Assistência Proteção Digital** é composto por uma série de serviços disponíveis através do acesso ao portal, acesso que pode ser feito via PC ou dispositivo móvel. Para acessar o portal você deve ter: um navegador de internet que suporte criptografia de 128 bits; uma conta de e-mail; uma conexão com a internet compatível com o acima mencionado; capacidade de armazenamento suficiente no disco rígido do seu computador.

##### PROTEÇÃO DIGITAL EM LINHA PARA COMPUTADORES PESSOAIS E PORTÁTEIS

O 'Online Data Security Suite' inclui dois pacotes de software que protegem os seus dados pessoais enquanto utiliza o seu PC. Em particular, o software instalado protege contra malware, toques de tecla e ataques de phishing. O software pode ser BAIXADO e INSTALADO até três vezes.

**Phishblock®**: permite navegar na web com tranquilidade, protegendo contra possíveis roubos de dados pessoais dos usuários através de sites falsos, em caso de tentativa de acesso ao site falso, o usuário é avisado com antecedência, para que ele possa bloquear seu acesso;

**DataScrambler®**: Fornece proteção contra trojans e spyware que tentam capturar informações confidenciais interceptando dados que você digita em seu teclado ou acessando a webcam embutida no seu computador. O software dialoga com o navegador do usuário e mostra como as chaves digitadas pelo usuário são substituídas por outros caracteres, evidenciando como a informação do usuário é constantemente protegida.

A utilização do software está sujeita à aceitação de condições específicas por parte do usuário. A suíte pode ser instalada em laptops e PCs com Windows 7 ou superior. O sistema operacional OS X não é suportado. Se uma partição do Windows estiver instalada no sistema operacional OS X, o software pode ser instalado e só funcionará no contexto desta parte.

##### PROTEÇÃO DE DADOS PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS

O [*Mobile Security Suite*] pode ser usado em sistemas Android e IOS. Estão previstas até três instalações. Os softwares disponíveis são:

**Navegador Seguro**: protege o usuário contra fraudes on-line e roubo de identidade, impedindo a possível captura de dados pessoais ou financeiros inseridos pelo usuário durante a navegação na internet. O navegador também intervém para bloquear o acesso a sites conhecidos por conter malware.

**Teclado Seguro**: se ativado e usado pelo usuário, ele protege contra interceptação de dados durante a digitação (por exemplo, senha ou cartão de crédito).

## MONITORAMENTO DE DADOS NA INTERNET E NA WEB, DARK E DEEP WEB

A **Assistência Proteção Digital** assume que o cliente entrou no portal, na sessão “Monitoramento de Dados”, e os dados pessoais monitorados tenham sido devidamente inseridos. A plataforma realiza a atividade de monitoramento nos seguintes ambientes:

**Internet:** através do portal, o serviço realiza na internet a pesquisa de dados pessoais e combinação de dados que o usuário informou e para os quais necessita de Monitoramento. As situações de risco podem estar relacionadas com a presença de dados pessoais do usuário em websites desprotegidos ou em websites que não prevejam um registo pessoal do usuário;

**Dark web:** constitui uma grande área de banco de dados de roubados, informações e credenciais. O banco de dados é atualizado todos os dias, não sendo acessível através de canais de navegação padrão, protegidos por tecnologias de criptografia; para acessá-los são necessários softwares, neste caso o serviço de monitoramento utiliza diversos número de fontes.

Tanto no caso de buscas na internet como em buscas na dark web, a busca utiliza um sistema avançado para detectar falsos positivos, permitindo ao usuário destacar, através do envio de e-mails e/ou mensagens de texto, situações de risco potencial às quais seus dados estão expostos. O usuário, ao acessar o portal, pode visualizar mais informações sobre a situação de risco identificada.

## ALERTAS DE E-MAIL

O Serviço, disponível apenas se o usuário tiver ativado o serviço de monitoramento de dados, permite ao usuário visualizar o grau de risco da sua identidade exposta. O nível de risco é calculado com base na coleta de dados pessoais que o usuário introduziu na plataforma, na web, deep e dark web.

O número, tipo de dados e o ambiente em que são recolhidos podem variar. O usuário recebe mensalmente um relatório por e-mail que indica, com base nas pesquisas realizadas pela plataforma no mês anterior, o nível de risco ao qual está exposto, para que o usuário tenha sempre uma visão atualizada de seu nível de risco.

## HELPLINE

No portal o usuário pode encontrar informações úteis para adotar, de forma preventiva, um comportamento que o mantenha protegido durante a navegação na internet. Além disso, o usuário encontrará informações úteis sobre o que fazer em caso de roubo de identidade / perda de documentos pessoais.

A Estrutura Organizacional da Europ Assistance Brasil tem a central de atendimento disponível 7 (sete) dias por semana para:

- Apoiar o usuário na utilização do portal;
- Orientar o usuário em caso de situações de risco comunicadas ao utilizador pela plataforma;



- Dar informações sobre o procedimento correto a seguir em caso de roubo de identidade, perda ou roubo de documentos pessoais.

## 5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência de Proteção Digital** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante perdurar.

Em complemento ao disposto no item acima, o Programa será considerado cancelado de pleno direito, independentemente de notificação prévia ao Cliente:

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

No final do contrato de prestação de serviços da **Assistência Proteção Digital**, o serviço cessará e a conta do usuário será encerrada. Os dados do usuário serão mantidos em conformidade com as obrigações legais.

## 6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O direito à utilização da **Assistência Proteção Digital** se encerrará automaticamente na data em que o usuário deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

## 7. EXCLUSÕES

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

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

**EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DO PROGRAMA**

**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 ECONOMICAS 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>   |

**A EUROP ASSISTANCE BRASIL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER DANOS DIRETOS OU INDIRETOS, PERDAS OU CUSTOS RESULTANTES DA UTILIZAÇÃO DO PORTAL OU DA IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZÁ-LO. EM PARTICULAR, O USUÁRIO DECLARA ISENTAR A EUROP ASSISTANCE BRASIL DE QUALQUER RESPONSABILIDADE RESULTANTE DA FALHA TOTAL E/OU PARCIAL DO FUNCIONAMENTO DO PORTAL DEVIDO À FALTA DE COBERTURA E/OU PARCIAL DO SERVIÇO INTERNET, ATRAVÉS DO QUAL O SERVIÇO FUNCIONA CORRECTAMENTE.**

**ALÉM DISSO, A EUROP ASSISTANCE NÃO PODE SER RESPONSABILIZADA:**

**POR QUAISQUER DANOS DE QUALQUER NATUREZA E POR QUALQUER RAZÃO SOFRIDOS EM CONSEQUÊNCIA DE ATRASOS, INTERRUPTÕES OU SUSPENSÕES DOS SERVIÇOS PRESTADOS, NÃO DEPENDENTES DO TRABALHO DA EUROP ASSISTANCE OU DEVIDOS A FORÇA MAIOR OU OPORTUNIDADE;**

**ENVIO DE PROFISSIONAL TÉCNICO A RESIDÊNCIA OU LOCAL ASSIM INDICADO PELO USUÁRIO;**

**CONTATO COM AS INSTITUIÇÕES BANCARIAS, ADMINISTRADORAS DE CARTÃO DE CRÉDITO, EMPRESAS QUE OFERECEM SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES OU ORGÃO PÚBLICOS EM DECORRÊNCIA DE ROUBO OU FURTO DE DADOS PROTEGIDOS**

**QUAISQUER DANOS CAUSADOS AO USUÁRIO OU A TERCEIROS DEVIDO AO FATO DO USUÁRIO NÃO CUMPRIR OU NÃO TER CONHECIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E PROCESSUAIS DOS SERVIÇOS.**

## **8. DISPOSIÇÕES FINAIS**

A Europ Assistance e o usuário concordam que todas as comunicações relativas a **Assistência Proteção Digital** serão eficazes quando realizada por correio eletrônico, para os endereços fornecidos pelo usuário na plataforma. O usuário, portanto, concorda expressamente em receber todas as comunicações relativas ao seu perfil em formato digital, por e-mail ou por avisos publicados no portal. Além disso, o usuário autoriza a Europ Assistance a enviar periodicamente comunicados, tais como e-mails em caso de indisponibilidade temporária do site para manutenção.

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

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

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

A **Assistência Proteção Digital** 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 Proteção de Dados** ou coloquem em risco a segurança do Cliente ou terceiros.

Os Serviços poderão ser suspensos nas seguintes hipóteses:

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