



# Assistência Vítimas de Crimes

## CONDIÇÕES GERAIS

## CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA VÍTIMAS DE CRIME

### 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA VÍTIMAS DE CRIME			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Orientação para 2ª via de Documentos	Serviço Indicativo	. Ilimitado	. Sem limite de acionamento por vigência.
Orientação a Bloqueio de Cartões			
Orientação a Bloqueio da linha de Telefone Celular			
Informação sobre Cadastramento de Cheques Roubados			
Orientação para realização de Cadastro de Veículos Roubados			
Apoio na Locação de Equipamentos Hospitalares (Muletas, Cadeiras de Roda e Camas Hospitalares)			

A **Assistência Vítimas de Crime** segue os critérios de limitação ou exclusão do direito de Serviço conforme estas Condições Gerais, estabelecidos em função da distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o Evento e o Domicílio do Cliente; ou do período máximo de utilização dos serviços; ou do valor máximo previsto para a realização do serviço; ou do escopo de responsabilidade da Central de Assistência e seu limite territorial.

### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

O Serviço descrito nestas Condições Gerais da **Assistência Vítimas de Crime** tem por objetivo dar orientações referentes ao auxílio às Vítimas de Crime, conforme tipificados na legislação penal em vigor, 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 para auxiliar o cliente nos itens descritos nas Condições Gerais.

O serviço consiste em identificar a necessidade relatada pelo Usuário e orientá-lo através de informações e serviços que possam auxiliá-lo após ser vítima de um crime, conforme estas Condições Gerais.

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

- a) **Assistência Vítimas de Crime:** 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, exclusiva e diretamente externo, involuntário e violento, causador de lesão física que, por si só e independentemente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequências direta a morte ou a invalidez permanente, total ou parcial, ou torne necessário tratamento médico.
- c) **Agravamento 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 Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- e) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Vítimas de Crime**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Clientes quando da solicitação dos Serviços.
- f) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Vítimas de Crime** através do Cadastro.
- g) **Condições Gerais:** é o documento do qual constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Vítimas de Crime**, seus limites e condições.
- h) **Contratante:** **COMPANHIA DE SEGUROS ALIANCA DA BAHIA CNPJ: 15.144.017/0001-90.**
- i) **Crime:** Infração das regras sociais consideradas indispensáveis à existência da sociedade, qualquer ação ou omissão que venha a causar danos, lesar ou expor a perigo um bem protegido pela lei, expressamente tipificados como crime na legislação penal brasileira vigente.
- j) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.
- k) **Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Vítimas de Crime** solicitada.
- l) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Vítimas de Crime**, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- m) **Equipe Médica:** é o grupo de profissionais da área médica, contratados pela Central de Assistência e devidamente qualificados para prestar os serviços de acompanhamento, coordenação e supervisão de serviços médicos exigidos em consequência do Evento.

- n) **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.
- o) **Evento:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Vítimas de Crime** pelo Cliente, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da **Assistência Vítimas de Crime** contratada e descritos nestas Condições Gerais.
- p) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Vítimas de Crime** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- q) **Roubo ou Furto:** eventos previstos que correspondem, respectivamente, às definições dadas pelo Código Penal Brasileiro atualmente vigente nos artigos 157, 155 e 156, desde que tenham sido oficialmente comunicadas às Autoridades Competentes.
- r) **Usuário:** o Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.
- s) **Veículo:** todo veículo automotor de passeio ou comercial leve de propriedade do usuário.

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

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

O Cliente terá direito aos benefícios da **Assistência Vítimas de Crime** se confirmado pela **Assistência Vítimas de Crime** o recebimento de todas as informações e documentos do Cliente fornecidos pelo Contratante.

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

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

- a) Contatar a Central de Assistência 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 Cliente, 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;
  - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;

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

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

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

Para que o Cliente esteja apto à utilização da **Assistência Vítimas de Crime**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

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

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

O Cliente 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, 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 Vítimas de Crime**.

Todos os serviços previstos na **Assistência Vítimas de Crime** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos.

Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão reembolsadas as despesas.

Para a viabilidade e garantia de prestação dos serviços dessa Assistência, será necessário que o Cliente apresente/envie o Boletim de Ocorrência ou Termo Circunstanciado do evento para comprovar a necessidade do uso da **Assistência Vítimas de Crime (verificar obrigatoriedade indicada em cada serviço descrito)**.

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

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

**Assistência Vítimas de Crime**, 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 Cliente quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is).

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

- 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. Para situações emergenciais: a disponibilidade dos Prestadores é de 24 (vinte e quatro) horas.

## 5. OS SERVIÇOS

### ORIENTAÇÃO PARA 2ª VIA DE DOCUMENTOS

Em consequência de roubo ou furto dos documentos pessoais do usuário, a **Assistência Vítimas de Crime** auxiliará o usuário com a indicação de serviços de um despachante profissional, para expedição de 2ª via de Carteira de Identidade, Carteira Nacional de Habilitação e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo, obedecendo aos critérios e leis vigentes para sua obtenção, mediante comprovação documentada, sendo os respectivos honorários do despachante e taxas decorrentes da emissão da 2ª via desses documentos, por conta do Cliente.

A 2ª via do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo do Usuário será disponibilizada, caso o documento tenha sido roubado/furtado nas duas situações abaixo configuradas:

- Após recuperação do veículo roubado/furtado;
- Arrombamento do veículo.

Para a prestação desse serviço, será necessária a apresentação/envio, em até 48 horas após o evento previsto, do Boletim de Ocorrência que ateste o evento previsto.

Os gastos com taxas e encargos provenientes das solicitações de 2ª via de documentos serão de responsabilidade do Cliente.

As prestações desses serviços serão de acordo e respeitando as regras e leis estaduais.

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

### **ORIENTAÇÃO A BLOQUEIO DE CARTÕES**

Em caso de roubo ou furto de cartão, a **Assistência Vítimas de Crime** responsabiliza-se pelo direcionamento da ligação do usuário para a Central de atendimento da operadora de cartão para que o próprio usuário realize o cancelamento e remissão dos cartões.

A **Assistência Vítimas de Crime** também poderá informar ao usuário os telefones de contato onde o mesmo poderá ligar e fazer o cancelamento e remissão dos cartões.

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

### **ORIENTAÇÃO A BLOQUEIO DA LINHA DE TELEFONE CELULAR**

Em caso de roubo ou furto do aparelho celular, a **Assistência Vítimas de Crime** responsabiliza-se pelo direcionamento da ligação do usuário para a Central de atendimento da Operadora de Telefonia para que o próprio Usuário realize o bloqueio da linha telefônica móvel e do aparelho celular.

A **Assistência Vítimas de Crime** também poderá informar ao usuário os telefones de contato onde o mesmo poderá ligar e fazer o bloqueio da linha telefônica móvel e do aparelho celular.

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

### **INFORMAÇÃO SOBRE CADASTRAMENTO DE CHEQUES ROUBADOS**

Em caso de roubo ou furto de CHEQUES, a **Assistência Vítimas de Crime** responsabiliza-se pelo direcionamento da ligação do usuário para a Central de atendimento do banco para que o próprio Usuário realize o cancelamento e remissão dos cheques.

A **Assistência Vítimas de Crime** também poderá informar ao usuário os telefones de contato onde o mesmo poderá ligar e fazer o cancelamento e remissão dos cheques.

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

### **ORIENTAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE CADASTRO DE VEÍCULOS ROUBADOS**

Em caso de roubo ou furto do veículo, mediante comprovação documentada e sendo este de propriedade do Cliente, a **Assistência Vítimas de Crime** indicará e auxiliará o usuário, quando este solicitar, a preencher cadastros nacionais de veículos roubados, oferecidos gratuitamente pela internet, por empresas privadas.

A **Assistência Vítimas de Crime** não se responsabiliza por eventuais taxas e encargos provenientes de negociações entre as empresas indicadas e o Usuário.

Para a prestação desse serviço, será necessária a apresentação/envio, em até 48 horas após o evento previsto, do Boletim de Ocorrência que ateste o evento previsto.

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

### **APOIO NA LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS HOSPITALARES**

Se, em decorrência de acidente com o usuário, e, caso for solicitado pelo mesmo, a **Assistência Vítimas de Crime** organizará o aluguel de muletas, cadeira de rodas e camas hospitalares.

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

Este serviço será prestado até o limite ao contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

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

O prazo de vigência da **Assistência Vítimas de Crime** 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 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.



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

O direito à utilização da **Assistência Vítimas de Crime** 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.

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.

Os Serviços serão prestados em todas as 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 Usuário 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 VÍTIMAS DE CRIME, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**

**EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA VÍTIMAS DE CRIME;**

**REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS DE FORMA PARTICULAR PELO USUÁRIO SEM O PRÉVIO ACIONAMENTO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**

**TRATAMENTO DE DOENÇAS OU LESÕES QUE SE PRODUZAM COMO CONSEQUÊNCIA DE DOENÇA CRÔNICA OU DIAGNOSTICADA ANTERIORMENTE A SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO;**

**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 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 **Assistência Vítimas de Crime** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

A **Assistência Vítimas de Crime** 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 Vítimas de Crime** 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 Cliente ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

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

A **Assistência Vítimas de Crime** se tem o direito 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.

A **Assistência Vítimas de Crime** não é responsável pelo não cumprimento das obrigações de quaisquer prestadores junto ao Cliente.

A **Assistência Vítimas de Crime** 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 **Assistência Vítimas de Crime** 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.

O Cliente 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.

