



Recolocação Profissional Orientação

CONDIÇÕES GERAIS

**CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL (ORIENTAÇÃO)****1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIA**

| RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL (ORIENTAÇÃO) | | |
|---|--|--|
| Serviço | Tipo de Evento | Limite Serviços |
| Avaliação de Perfil Comportamental, Capacidades, Habilidades e Experiências | Auxílio à: Recolocação Profissional, Colocação Profissional ou 1º Emprego | . 01 (um) acionamento por vigência anual |
| Elaboração e ou Revisão do Currículo e Carta de Apresentação | | |
| Oportunidade de Vagas | | |
| Orientação para Entrevistas | | |
| Indicação de Cursos para Aperfeiçoamento e Desenvolvimento | | |
| Auxílio na Criação ou Revisão do Perfil LinkedIn | | |

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Recolocação Profissional (orientação)** visam atender a necessidades relacionadas à recolocação do profissional, colocação profissional ou 1º emprego, no mercado de trabalho através do conjunto de Serviços descritos nestas Condições Gerais, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada um.

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

- Recolocação Profissional (orientação):** é conjunto de serviços destinados a profissionais com a necessidade de ingressar no mercado de trabalho, 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”.
- Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, fornecidas por estes ao Contratante, por sua vez repassadas por este último à Europ Assistance Brasil, necessárias para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Recolocação Profissional (orientação)**, disponível conforme horário estabelecido no presente instrumento nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços referidos.
- 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 **Recolocação Profissional (orientação)** através do Cadastro.
- Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Recolocação Profissional (orientação)**, seus limites e condições.



- f) **Contratante:** Companhia de Seguros Aliança da Bahia
- g) **Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, residencial ou comercial, informado por este ao Contratante na ocasião de contratação da **Recolocação Profissional (orientação)**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- h) **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.
- i) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.
- j) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Recolocação Profissional (orientação)** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- k) **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 DAS ASSISTÊNCIAS

O Usuário terá direito ao Serviço de **Recolocação Profissional (orientação)** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais

O Usuário terá direito aos benefícios da **Recolocação Profissional (orientação)** se restar confirmado pela Europ Assistance do Brasil que o usuário consta no Cadastro.

O Usuário que não constar no Cadastro poderá ter direito à Assistência desde que apresente, dentro do prazo de 24 (vinte quatro) horas contados da data da solicitação do serviço, documento comprobatório de sua condição, estando a Assistência sujeita à confirmação da Contratante.

Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, serão fornecidas à Europ Assistance do Brasil pelo Contratante, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços de **Recolocação Profissional (orientação)** ao Usuário, incluindo mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

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

- a) Contatar a Central de Assistência através do telefone quando pretender acionar os serviços de Auxílio à Recolocação Profissional;
- b) 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;
 - Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
 - Número do Contrato / apólice;



- Nome completo e número do CPF/MF do Usuário;
 - Endereço completo de Domicílio do Usuário;
 - Telefone de contato do Usuário;
 - E-mail do Usuário;
- c) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias;
- d) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o devido fornecimento pelo Usuário das informações solicitadas pela Central de Assistência para a prestação do serviço requerido, esta adotará as medidas necessárias para prestação da Assistência.

A Central de Assistência não se responsabiliza por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação do serviço em razão da falta de envio das informações solicitadas ao Usuário, conforme acima disposto.

Para que o Usuário tenha direito à utilização da **Recolocação Profissional (orientação)** deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente / Usuário vigente na data do Acionamento;
- b) As informações do Usuário deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

Caso 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.

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

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 cuja solicitação tenha ocorrido durante o prazo de vigência da **Recolocação Profissional (orientação)**.

A utilização dos serviços em questão está condicionada ao desemprego do Usuário, que deverá ser devidamente comprovado. A Assistência dependerá do cumprimento dos requisitos necessários pelo Usuário.

Os requisitos necessários para a utilização dos serviços são:



- a) O Usuário deverá comprovar a permanência mínima de (3) três meses no emprego anterior através de registro devidamente homologado na carteira de trabalho, além de demais informações solicitadas pela Central de Assistência.

Recolocação Profissional (orientação) não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

Da mesma forma, a **Recolocação Profissional (orientação)** não garante o emprego ao Usuário, mas apenas disponibiliza meios para que o Usuário busque uma colocação ou recolocação junto ao mercado de trabalho.

Não serão disponibilizados qualquer Prestação de Serviços no âmbito da **Recolocação Profissional (orientação)** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Recolocação Profissional (orientação)**;
- b) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.
- c) O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que o atendimento será computado para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais, conforme limites acima dispostos.

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

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites descritos no Quadro Resumo de Assistências do item 1 ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Cliente / Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Cliente / Usuário diretamente do Prestador.

Para estes serviços, 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 09:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

Para todos os serviços apresentados e após coleta das devidas informações, o prazo para retorno da Assistência é de até 03 (três) dias úteis.

Todos os serviços da **Recolocação Profissional (orientação)** serão prestados até limite do plano contratado (conforme descrito no item 1 destas Condições Gerais).



5. OS SERVIÇOS

O serviços da **Recolocação Profissional (orientação)** tem como objetivo dar apoio e auxiliar o Usuário na busca de oportunidades profissionais no mercado de trabalho, em caso de desemprego, mas em hipótese alguma garante o emprego ao usuário.

Na execução dos serviços da **Recolocação Profissional (orientação)** previsto no produto contratado, serão observados os limites de quantidade descritos no item 1 destas Condições Gerais.

Fazem parte dos serviços **Recolocação Profissional (orientação)**:

AVALIAÇÃO DE PERFIL COMPORTAMENTAL, CAPACIDADES, HABILIDADES E EXPERIÊNCIAS

Identificação de potencialidades e competências, além de avaliação dos pontos fortes e pontos a desenvolver.

ELABORAÇÃO E OU REVISÃO DO CURRÍCULO E CARTA DE APRESENTAÇÃO

Auxílio na elaboração/revisão do currículo e carta de apresentação, com o objetivo de deixar o currículo do usuário mais competitivo e atrativo para o mercado de trabalho.

OPORTUNIDADES DE VAGAS

Será disponibilizado por e-mail vagas compatíveis com o perfil curricular por um período pré-determinado.

O currículo do usuário poderá ser compartilhado com agências e consultorias de empregos parceiras da **Recolocação Profissional (orientação)**.

Este serviço, não garante a entrevista ou a contratação do usuário.

ORIENTAÇÃO PARA ENTREVISTAS

A **Recolocação Profissional (orientação)** orientará o usuário sobre como se comportar ao telefone, por e-mail, redes sociais ou entrevistas presenciais.

O usuário será orientado de como lidar durante uma entrevista; qual a postura mais adequada; o tipo correto de vestimenta e informações sobre quais as perguntas mais frequentes utilizadas pelo entrevistador, além de dicas para participar de dinâmicas de grupo e esclarecimentos de suas dúvidas pessoais.

INDICAÇÃO DE CURSOS PARA APERFEIÇOAMENTO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

De acordo com o perfil do usuário, a **Recolocação Profissional (orientação)** poderá indicar cursos gratuitos ou não para melhor aperfeiçoamento /desenvolvimento do profissional e potencialização do currículo.



*Qualquer custo será de responsabilidade do usuário.

AUXÍLIO NA CRIAÇÃO OU REVISÃO NO PERFIL LINKEDIN

A **Recolocação Profissional (orientação)** orientará o usuário na criação ou revisão do perfil na rede social LinkedIn para divulgação do currículo e busca de oportunidades.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Recolocação Profissional (orientação)** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente / Usuário e o Contratante perdurar.

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

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente / Usuário 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 inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

A Contratante é integralmente responsável por informar ao Cliente/Usuário o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a Europ Assistance do Brasil pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Usuário ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratadas.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português e no território nacional.

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;

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO USUÁRIO;

REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO CLIENTE / USUÁRIO;



ATENDIMENTO PESSOAL OU PRESENCIAL DOS SERVIÇOS PREVISTOS NA ASSISTÊNCIA AUXÍLIO À RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL (ORIENTAÇÃO);

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA AUXÍLIO À RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA AUXÍLIO À RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL (ORIENTAÇÃO);

GARANTIA DE VAGA DE EMPREGO AO USUÁRIO

ESTÃO LIMITADOS OS SERVIÇOS DE TODOS OS ITENS DISPOSTOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS DE MODO QUE:

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA NÃO PODERÃO SER PRESTADOS QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA (DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO, TAIS COMO O NOME, ENDEREÇO, CPF E OUTROS QUE SE FAÇAM NECESSÁRIOS), VISTO QUE, TAIS INFORMAÇÕES SÃO IMPRESCINDÍVEIS PARA FINS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

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

O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Recolocação Profissional (orientação)**.

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