

Nova Riopae - Planos de Auxílio Funeral Ltda. com sede à Rua Coronel Henrique da Fonseca, nº79, loja - Centro, na Cidade de São João de Meriti, no Estado de Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 26.836.208/0001-39, neste ato, por seus representantes legais, doravante denominado Estipulante. Icatu Seguros S/A, com sede à Praça Vinte e Dois de Abril, nº 36, parte - Centro, na Cidade do Rio de Janeiro, no Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 42.283.770/0001-39, e registrada na Superintendência de Seguros Privados - SUSEP sob o nº 0514-2, neste ato, por seus representantes legais, doravante denominada Icatu Seguros. Por este instrumento e na melhor forma de direito, resolvem as partes acima qualificadas estabelecer as condições que regerão este Contrato, conforme as cláusulas que seguem, abaixo:

CLÁUSULA I - DO OBJETO

Oferecer, por meio da Icatu Seguros, uma Apólice de Seguro de Acidentes pessoais, doravante denominada Apólice, objetivando garantir o pagamento de uma importância ao segurado ou a seu(s) beneficiário(s), até o limite dos respectivos capitais segurados, caso ocorra um dos eventos cobertos previstos nas garantias contratadas, exceto se decorrentes de riscos excluídos, observadas as demais cláusulas deste Contrato, das Condições Gerais e das Condições Especiais expressamente convencionadas.

1.1 Serão considerados como "ASSOCIADOS": o TITULAR do plano e os seus dependentes indicados na proposta de adesão.

1.2 O contrato será válido por 01 (um) ano, contado da data de aceite da Proposta de Adesão e podendo ser renovado automaticamente e sucessivamente, caso não haja manifestação por escrito em sentido contrário de quaisquer das PARTES, com 30 (trinta) dias de antecedência do término do prazo de vigência inicial ou da última renovação automática e sucessiva.

CLÁUSULA II- EXCLUSÃO PARA ATOS TERRORISTAS

Não estão cobertos perdas e danos causados, direta ou indiretamente, por ato terrorista, cabendo à Icatu Seguros comprovar com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independente de seu propósito e desde que o ato terrorista tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública, pela autoridade competente.

CLÁUSULA III- ÂMBITO GEOGRÁFICO DA COBERTURA PI/ SEGURO E FUNERAL

As garantias do seguro previstas neste contrato aplicam-se a eventos cobertos ocorridos em território nacional.

CLÁUSULA IV - DOS BENEFICIÁRIOS (PESSOAS QUE RECEBEM INDENIZAÇÃO EM CASO DE MORTE DO TITULAR)

O(s) beneficiário(s) do seguro será(ão) aquele(s) designado(s) pelo segurado principal em sua Proposta de Adesão ou em outro documento hábil, podendo ser substituído(s), a qualquer

tempo, desde que durante o período de vigência da Apólice na Icatu Seguros, mediante solicitação formal à seguradora, preenchida e assinada pelo próprio segurado.

Vendas exclusivas de e-commerce:

O segurado poderá designar o(s) beneficiário(s), a qualquer tempo, desde que durante o período de vigência da Apólice na Icatu Seguros, mediante solicitação formal a CONTRATADA, preenchida e assinada pelo próprio segurado. Na falta de indicação de beneficiário(s), ou se por qualquer motivo não prevalecer a que for feita, o capital segurado será pago conforme com o que determinar a legislação em vigor a época. O beneficiário só terá direito ao funeral ou serviço se também for dependente do plano.

CLÁUSULA V- LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO

Em caso de ocorrência de sinistro, o segurado ou o(s) seu(s) beneficiário(s) deverão comunicá-lo à Icatu Seguros e enviar os documentos necessários para sua análise e regulação, conforme documentação básica definida para cada Garantia contratada, relacionada nas condições Gerais.

O beneficiário terá o prazo de 30 dias para solicitar a indenização a qual tem direito.

CLÁUSULA VI- DOS SERVIÇOS

Os ASSOCIADOS terão acesso aos serviços descritos nesta cláusula caso as mensalidades do Plano estejam em dia e após o cumprimento dos prazos de carência descritos na cláusula XVIII:

6.1 - DO SERVIÇO FUNERAL PARA O TITULAR E DEPENDENTES

6.1.1 - O serviço funeral terá cobertura nas localidades em que a CONTRATADA possua empresa instalada ou empresa conveniada. Nas demais localidades, caberá a restituição das despesas conforme critérios definidos nos itens 6.1.8 desta cláusula.

6.1.2 - Observada a carência prevista na cláusula XVIII, têm direito ao uso dos serviços, todos os ASSOCIADOS cadastrados pelo TITULAR, desde que as mensalidades do “Plano” estejam em dia.

6.1.3 - Os serviços funerários oferecidos aos ASSOCIADOS compreendem: A) Plantão 24 horas para atendimento funeral através do telefone 0800 022 1418; B) Urna padrão, sextavada, fabricada em MDF, envernizada ou pintada, ou equivalente, com alça varão e visor, ornamentada, com edredom e/ou flores naturais disponíveis na ocasião ou flores artificiais; C) Carro para a remoção do corpo, limitando-se a gratuidade, ao percurso total de 500 km (em ida e volta), utilizados em translado rodoviário (OBS: Quando translado exceder o limite de 500 km,

os ASSOCIADOS do Plano arcarão com o valor de R\$ 9,00 por km excedido, corrigidos, anualmente, pela variação do IGP-M/FGV ou outro índice, que substitua); D) Providências administrativas para a realização funeral; E) 1 (hum) véu; F) Orientações e registros da Certidão de Óbito em cartório; G) 2 (duas) Coroas de Flores e H) Localização do espaço para sepultamento em cemitério público, desde que haja espaço disponível para ocupação temporária J). **OPÇÃO PELA CREMAÇÃO:** Cremação do cadáver em forno crematório — Urna cinerária tipo Padrão (urna fornecida pelo crematório). Para que se proceda à cremação o Contratante e seus representantes se sujeitam ao cumprimento das normas legais vigentes, devendo cumprir fielmente todas as exigências legais para tanto. Em caso de morte indeterminada ou violenta, a cremação somente ocorrerá com autorização judicial, que deverá ser requerida pela CONTRATANTE, sendo de sua inteira responsabilidade, assim como eventual despesa.

Cabe a CONTRATANTE fornecer todos os documentos necessários e obrigatórios para a realização do ato da cremação. Salientando que a opção pela cremação não poderá ser realizada em caso de ausência de qualquer documento necessário.

6.1.4 - Em cemitérios particulares os serviços serão prestados desde que o ASSOCIADO falecido ou seus familiares possuam espaço próprio.

6.1.5 - Os serviços designados por exumação, confecção de pedras, fotos, embelezamentos, locação de nichos temporários, sepultamento de membros e outros não previstos no item 6.1.3, não serão cobertos neste contrato.

6.1.6 - Todos os serviços funerários serão prestados mediante documentação necessária para tal fim.

6.1.7 - A realização do serviço funerário pela CONTRATADA ou por suas empresas conveniadas depende da liberação do corpo do falecido e expedição de “declaração de óbito” por médico do IML (Instituto Médico Legal), posto de saúde, hospital ou Corpo de Bombeiros; não cabendo qualquer responsabilidade à CONTRATADA no caso de atraso ou não realização do serviço por falta deste documento.

6.1.8 - Quando o óbito e o sepultamento ocorrerem em localidades em que a CONTRATADA não possua empresa instalada ou empresa conveniada, ou onde seja impedida de atender por imperativo legal existente ou mesmo por inviabilidade técnica, caberá à CONTRATADA, apenas, a RESTITUIÇÃO das despesas funerárias realizadas e comprovadas pelos familiares do ASSOCIADO falecido. A referida restituição será limitada ao valor de até 2,5 (dois e meio) salários mínimos vigentes à época da solicitação da restituição.

6.1.9 - A RESTITUIÇÃO será paga, uma única vez, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o recebimento pela CONTRATADA das cópias dos seguintes documentos: certidão de óbito em nome do ASSOCIADO falecido, nota fiscal do serviço de sepultamento do ASSOCIADO falecido em nome do ASSOCIADO remanescente, identidade e CPF do ASSOCIADO remanescente do “Plano” que requerer a restituição. O pagamento será efetuado exclusivamente ao primeiro ASSOCIADO remanescente, ou sucessor legal, que apresentar os referidos documentos dentro do prazo estabelecido.

6.1.10- O prazo máximo para solicitar a restituição será de 30 (trinta) dias, a partir da data do óbito. Uma vez realizada a indenização ou a prestação do serviço, qualquer outro pedido ficará sem efeito, não cabendo qualquer direito de ressarcimento ou de indenização.

6.1.11 - Todo serviço solicitado ou material adquirido que não atenda às especificações, bem como todo serviço ou produto adquirido junto a terceiros ou empresas congêneres, sem autorização por escrito da CONTRATADA, será de inteira e exclusiva responsabilidade dos ASSOCIADOS, não cabendo neste caso, qualquer tipo de restituição, exceto se enquadrada na condição de que tratam os itens 6.1.8 deste contrato.

6.1.12 - O meio de transporte a ser utilizado para o traslado será o rodoviário. Se necessário o uso de transporte aéreo, “poderá” a CONTRATADA proceder à intermediação, ficando as despesas daí decorrentes por conta dos ASSOCIADOS.

6.1.13 - A mensalidade tem como principal objetivo a manutenção e disponibilização de toda a infraestrutura necessária ao atendimento desse serviço e desta forma a não ocorrência de falecimento dos ASSOCIADOS não implica em qualquer forma de reembolso de pagamentos pela CONTRATADA. Anualmente será enviado carnê com 12 (doze) mensalidades.

6.1.14 - A CONTRATADA reserva-se o direito de não prestar serviço nos casos de sepultamento, onde ficar provado que o ASSOCIADO, faleceu em virtude de ato ilícito segundo o Código Penal.

6.1.15 - Para realização da cremação, a declaração de óbito deverá ser firmada por dois médicos, com CRM legível e discriminação explícita da causa da morte como sendo natural.

CLÁUSULA VII - COBERTURA DO SEGURO DE VIDA

COBERTURAS	ALFA
MORTE NATURAL	R\$ 500,00
INDENIZAÇÃO POR MORTE ACIDENTAL	R\$ 10.000,00

CONTRATO PADRÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NOVA RIOPAE ALFA, BETA E GAMA

INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL OU PARCIAL POR ACIDENTE	R\$ 10.000,00
SORTEIO	R\$ 10.000,00

COBERTURAS	BETA
MORTE NATURAL	R\$ 1.600,00
INDENIZAÇÃO POR MORTE ACIDENTAL	R\$ 20.000,00
INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL OU PARCIAL POR ACIDENTE	R\$ 20.000,00
SORTEIO	R\$ 20.000,00
AUXÍLIO CESTA BÁSICA	R\$ 1.200,00

COBERTURAS	GAMA
MORTE NATURAL	R\$3.000,00
INDENIZAÇÃO POR MORTE ACIDENTAL	R\$30.000,00
INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL OU PARCIAL POR ACIDENTE	R\$30.000,00
SORTEIO	R\$50.000,00
AUXÍLIO CESTA BÁSICA	R\$ 1.200,00
TELEMEDICINA	

7.1 - AUXÍLIO CESTA BÁSICA: visa garantir ao beneficiário indicado pelo segurado principal na Proposta de Adesão, na hipótese de falecimento deste durante a vigência da Apólice, respeitados os riscos excluídos constantes das Condições Gerais e das Condições Especiais, o pagamento do valor equivalente a R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), a título de Auxílio Cesta Básica.

7.2 - O pagamento deste Auxílio não garante o recebimento da indenização **de qualquer outra garantia contratada.**

7.3 - As referidas coberturas, acima descritas, contemplam, exclusivamente, O CONTRATANTE - TITULAR.

7.4 A CONTRATADA disponibiliza a aquisição do benefício adicional de Telemedicina ao titular e seus dependentes diretos, através da empresa "Icatu Seguros".

Obs.: Consultar o anexo III para demais informações.

CLÁUSULA VIII - COBERTURA DO SEGURO DE INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL OU PARCIAL POR ACIDENTE

Invalidez Permanente Total	
Discriminação	% sobre o capital segurado
Perda total da visão de ambos os olhos	100
Perda total do uso de ambos os membros superiores	100
Perda total do uso de ambos os membros inferiores	100
Perda total do uso de ambas as mãos	100
Perda total do uso de um membro superior e um membro inferior	100
Perda total do uso de uma das mãos e um dos pés	100
Perda total do uso de ambos os pés	100
Alienação mental total incurável	100

Invalidez Permanente Parcial - Diversas	
Discriminação	% sobre o capital segurado
Perda total da visão de um olho	30
Perda total da visão de um olho, quando o	70

segurado já não tiver a outra vista	
Surdez total incurável de ambos os ouvidos	40
Surdez total incurável de um dos os ouvidos	20
Mudez incurável	50
Fratura não-consolidada no maxilar inferior	20
Imobilidade do seguimento cervical da coluna vertebral	20
Imobilidade do segmento torácico-lombo-sacro da coluna vertebral	25

Invalidez Permanente Parcial – Membros Superiores	
Discriminação	% sobre o capital segurado
Perda total do uso de ambos os membros superiores	70
Perda total do uso de uma das mãos	60
Fratura não-consolidada de um dos úmeros	50
Fratura não-consolidada de um dos seguimentos rádio-ulnares	30
Anquilose total de um dos membros	25
Anquilose total de um dos cotovelos	25
Anquilose total de um dos punhos	20
Perda total do uso de um dos polegares, inclusive o metacarpiano	25
Perda total do uso de um dos polegares, exclusive o metacarpiano	18
Perda total do uso da falange distal do polegar	9
Perda total do uso de um dos dedos indicadores	15
Perda total do uso de um dos dedos mínimos ou um dos dedos médios	12
Perda total do uso de um dos dedos anulares	9
Perda total do uso de qualquer falange, excluídas as do polegar: indenização equivalente a 1/3 do valor do dedo respectivo	

Invalidez Permanente Parcial – Membros Superiores	
Discriminação	% sobre o capital segurado
Perda total do uso de um dos membros inferiores	70
Perda total do uso de um dos pés	50
Fratura não-consolidada de um fêmur	50
Fratura não consolidada de um dos segmentos tibioperoneiros	25
Fratura não-consolidada na rótula	20
Fratura não-consolidada de um pé	20
Anquilose total de um dos joelhos	20
Anquilose total de um dos tornozelos	20
Anquilose total de um quadril	20
Perda parcial de um dos pés, isto é, perda total de todos os dedos e de uma parte do mesmo pé	25
Amputação do 1º (primeiro) dedo	10
Amputação de qualquer outro dedo	3
Perda total do uso de uma falange do 1º (primeiro) dedo: indenização equivalente a ½, e dos demais dedos, equivalente a 1/3 do valor do respectivo dedo.	
Encurtamento de um dos membros inferiores de 5 (cinco) centímetros ou mais de 4 (quatro) centímetros	15
	10
	06
	Sem indenização

CLÁUSULA IX- DO CANCELAMENTO DO SEGURO

O Seguro será cancelado após o inadimplemento de 2 parcelas, consecutivas ou não.

CLÁUSULA X - DA INADIMPLÊNCIA

O serviço ficará suspenso caso o cliente não pague até o dia do vencimento.

CLÁUSULA XI - DA VIGÊNCIA

O início da vigência se dará 24 hs após a assinatura da proposta de adesão. O prazo de vigência é de 12 meses a contar da data de assinatura.

CLÁUSULA XII - DO SORTEIO

O presente contrato contempla a participação do TITULAR, em 4 sorteios mensais, no valor descrito na proposta de contratação. O segurado principal, receberá número de cinco dígitos (Número da sorte) para concorrer, a partir do mês subsequente ao ingresso da Apólice e durante a sua permanência neste seguro.

Os DEPENDENTES acima de 18 anos, poderão ter direito a participar do sorteio, caso o TITULAR inclua ou estenda o benefício para os mesmos, com o custo adicional, descrito na proposta de adesão, corrigidos, anualmente, pela variação do IGP-M/FGV ou outro índice que o substitua.

Podendo a CONTRATADA deixar de prestar o presente BENEFÍCIO, a qualquer tempo, sem aviso prévio.

Os sorteios serão realizados nos 4 (quatro) últimos sábados de cada mês, conforme as condições abaixo:

12.1 - Os sorteios serão apurados com base na extração da Loteria Federal, ordenando-se os algarismos das unidades do 1º ao 5º prêmio, conforme exemplo: Extração da Loteria Federal do Brasil:

1º prêmio: 34.579

2º prêmio: 67.320

3º prêmio: 01.385

Nº Contemplado: **90.523**

4º prêmio: 29.332

5º prêmio: 10.673

12.2 - Caso não haja extração da Loteria Federal do Brasil em uma das datas previstas nem na imediata que a substitua, o sorteio será realizado pela extração subsequente da Loteria Federal para não ocorrer acúmulo de sorteios;

12.3 - Se a Caixa Econômica Federal não realizar as extrações substitutas, suspender definitivamente a realização das extrações da Loteria Federal, modificar as referidas extrações de forma que não mais coincidam com as premissas aqui fixadas, ou se houver qualquer impedimento à vinculação da Loteria Federal aos sorteios previstos neste plano, a Icatu Capitalização S/A promoverá os sorteios com aparelhos próprios em local de livre acesso ao público sob fiscalização de auditoria independente e nas condições estipuladas neste item, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data dos sorteios não realizados, dando ampla e prévia divulgação do fato, por meio de mídia impressa;

12.4 - O CONTRATANTE (TITULAR) só fará jus ao prêmio do sorteio se estiver com seu plano quitado junto à CONTRATADA.

12.5 - Deverá ser descontado do valor do prêmio o imposto de renda e demais tributos que incidam sobre o mesmo.

12.6- O sorteio é garantido pela Icatu Capitalização S.A.

XIII-DOS BENEFÍCIOS EXTRAS

13.1 - A CONTRATADA, manterá disponível aos ASSOCIADOS, o acesso a benefícios extras, descritos no Anexo 01 deste contrato e prestados por meio de convênios firmados com profissionais e empresas de diversos ramos e atividades, visando à obtenção de vantagens na remuneração e/ou na forma de utilização dos serviços.

13.2 - A relação dos convênios existentes estará à disposição dos ASSOCIADOS através do site da CONTRATADA ou em listagem impressa na sede da empresa.

13.3 - Os convênios firmados pela CONTRATADA estarão vinculados a contratos específicos, podendo ser alterados, acrescidos ou suspensos a qualquer momento.

CLÁUSULA XIV - DOS VALORES

14.1- A CONTRATADA será remunerada pela administração e disponibilidade dos serviços através da mensalidade. O TITULAR será o responsável econômico do contrato, devendo efetuar o pagamento das mensalidades.

14.2 - O valor total da mensalidade será definido conforme a idade e o total de ASSOCIADOS do "Plano". Ocorrerá correção do valor das mensalidades, sempre que algum ASSOCIADO mudar de faixa etária e de acordo com os critérios descritos na "Tabela de Reajuste por Faixa Etária", descrita a seguir:

TITULAR	ALFA	BETA	GAMA
IDADES	REAJUSTE	REAJUSTE	REAJUSTE
18-40			
41-50	50,00%	33,10%	22,38%
51-60	26,67%	35,31%	26,29%
61-70	31,58%	47,14%	37,25%

DEPENDENTES	ALFA	BETA	GAMA
IDADES	REAJUSTE	REAJUSTE	REAJUSTE
0-14			
15 – 25	15%	10,77%	10,71%
26 – 30	12,32%	9,72%	10,32%
31 – 35	11,61%	9,18%	9,36%
36 – 40	9,83%	8,41%	8,02%
41 – 45	17,89%	15,24%	15,35%
46 – 50	16,07%	13,46%	13,30%
51 – 55	6,15%	17,59%	17,42%
56 – 60	6,16%	20%	20,16%
61 – 65	5,80%	20,87%	20,81%
66 – 70	29,03%	27,58%	27,67%
71 – 75	25%	21,62%	21,67%
76 – 80	27,60%	24,42%	24,46%

14.3 - A cada designação de ASSOCIADOS na forma do item 1.1, será acrescido o valor da mensalidade conforme a tabela vigente na época.

14.4 - Além do reajuste por faixa etária previsto no item 14.2, a mensalidade será reajustada anualmente pelo índice IGP-M mais os insumos de custeio do plano do período, tendo como data base a data de pagamento da Proposta de Adesão (ver cláusula IX).

14.5 - A mensalidade será paga em data pré-definida pela CONTRATADA (dias 5, 10, 15 ou 20, 25 e 30), em rede bancária, casas lotéricas, postos colaboradores ou na sede da CONTRATADA. Os pagamentos serão somente reconhecidos se autenticados mecanicamente pela instituição recebedora.

14.6 - Na solicitação de 2ª via de carnê ou carteirinha de ASSOCIADO, serão cobradas as respectivas taxas para confecção dos mesmos: R\$ 30,00 (Trinta reais) para confecção de 2ª via de carnê e, de R\$ 10,00 (Dez reais) para confecção da 2ª via de carteirinha de ASSOCIADO. A exclusão de ASSOCIADOS, por gerar a necessidade de emissão de novo Certificado de Adesão e carnês de pagamento, acarreta também o pagamento de taxa de R\$ 30,00 (Trinta reais).

14.7 – A opção pela aquisição de produtos ou utilização dos serviços na rede conveniada é de livre escolha dos ASSOCIADOS, não se responsabilizando a CONTRATADA por qualquer ato ou efeito proveniente desta aquisição ou utilização.

14.8 - Este contrato é válido por prazo determinado de 01(um) ano, contado da data de pagamento da Proposta de Adesão e podendo ser renovado automaticamente e sucessivamente, caso não haja manifestação por escrito em sentido contrário de quaisquer das PARTES, com 30 (trinta) dias de antecedência do término do contrato ou da última renovação automática e sucessiva; devendo ainda as PARTES respeitarem o disposto na cláusula IX deste contrato.

14.9 - Por ocasião da renovação do contrato e com o objetivo de manter a viabilidade econômica do mesmo, serão aplicadas as correções necessárias às mensalidades, dentro dos limites permitidos pela legislação vigente e tendo como referência a data de assinatura do contrato. Os índices de correção serão definidos pela variação anual do IGP-M ou outro índice que venha substituí-lo, mais a variação dos insumos de custeio do plano, do período anterior.

CLÁUSULA XV – DA ADESÃO

15.1 - A adesão ao “Plano de Assistência Familiar - NOVA RIOPAE Alfa, Beta e Gama” se farão pelo ASSOCIADO, aprovação da proposta pela CONTRATADA e pagamento da primeira mensalidade do “Plano” pelo TITULAR.

15.2 - A Proposta de Adesão será considerada aprovada após a expedição pela CONTRATADA do respectivo Certificado de Adesão, que deverá ser entregue ao TITULAR em conjunto com o carnê de pagamento, as carteirinhas de cada ASSOCIADO e cópia adicional deste CONTRATO, num prazo mínimo de 20 (vinte) dias após a assinatura da Proposta de Adesão ou considera-se também presente a pessoa que contrata por telefone ou meio de comunicação semelhante.

15.3 - As informações descritas no Certificado de Adesão são fornecidas à CONTRATADA pelo TITULAR, que é responsável por qualquer consequência negativa no cumprimento do contrato em função da inexatidão das mesmas, incluindo, notadamente, a comprovação de vínculo familiar.

15.4 - A primeira mensalidade paga será devolvida ao TITULAR caso o mesmo opte por cancelar o Plano até 07 (sete) dias após o pagamento da mesma e; se por qualquer motivo, a Proposta de Adesão não for aprovada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA XVI - DOS ASSOCIADOS (TITULARES E DEPENDENTES)

16.1 - Poderão ser aceitos como ASSOCIADOS do “Plano” pela CONTRATADA: como TITULAR — pessoas que na data da assinatura da Proposta de Adesão possuam idades entre 18 e 70 anos e, como DEPENDENTES:

Seu Cônjuge ou Companheiro; seus filhos solteiros, netos (as), amigos (as), cunhados (as), enteados (as), genros, noras, irmãos (as), padrasto / madrasta, primos (as), sobrinhos (as), tios (as), afilhados (as); os pais do CONTRATANTE e do cônjuge/companheiro, até 80 anos; os avós do CONTRATANTE, até 80 anos;

16.2 – A inclusão de novos ASSOCIADOS após a emissão do Certificado de Adesão estará submetida à aprovação da CONTRATADA, às restrições de idade e parentesco descritas no item 16.1 e ao cumprimento pelos mesmos, de carência individual, nos prazos previstos na cláusula XVIII deste contrato e a contar do pagamento da 1ª mensalidade que contemple a inclusão dos mesmos no “Plano”.

16.3 - Caso haja duplicidade de qualquer ASSOCIADO em mais de um Certificado de Adesão, será eleita apenas uma adesão para fazer jus aos serviços, ficando inteiramente revogadas e sem efeito as condições contidas nos demais instrumentos.

16.4 - Os ASSOCIADOS, desde que estejam com as mensalidades do “Plano” em dia, terão direito aos serviços descritos na cláusula VI deste instrumento, após pagamento da primeira mensalidade, aprovação da Proposta de Adesão pela CONTRATADA e cumprimento dos prazos específicos de carência descritos na cláusula XVIII do contrato.

CLÁUSULA XVII- DO REGISTRO

O presente instrumento, que expressa o propósito e a vontade da CONTRATADA, está registrado sob o nº 85170 junto ao cartório do 5º Ofício de Justiça de São João de Meriti/RJ, gerando sua eficácia para terceiros e para todos os fins de direito.

CLÁUSULA XVIII - DA CARÊNCIA PARA O FUNERAL DO TITULAR E DEPENDENTES

18.1 - Todos os ASSOCIADOS cadastrados no “Plano”, desde que todas as mensalidades do “Plano” estejam em dia, terão direito aos serviços previstos no item VI, após os seguintes prazos de carência:

A) Morte natural - após cumprimento do prazo de carência de 120 (cento e vinte) dias a contar da data de vencimento da primeira mensalidade (ou, para o caso de inclusão de novos ASSOCIADOS, 120 dias a contar da data de vencimento após a inclusão no sistema da contratada). Entende-se por MORTE NATURAL, aquela que ocorre na sequência de um processo natural (de envelhecimento ou doença).

B) Morte causada por acidente pessoal - 24 (vinte e quatro) horas após a emissão do Certificado de Adesão pela CONTRATADA, desde que devidamente comprovada por via original de Registro de Ocorrência (RO) ou Boletim de Registro de Acidente de Trânsito (BRAT), expedido por autoridade policial.

18.1.1 — Os eventos e conceitos de morte causada por morte natural estão descritos no item 18.1A deste contrato.

18.2 - Para cada nova inclusão de ASSOCIADOS, posterior ao cadastro inicial (ver item 14.3) será considerada individualmente a obrigação do cumprimento dos prazos de carência.

18.3 - Os serviços previstos no anexo, benefícios extras, não possuem carência e estarão disponíveis aos ASSOCIADOS após o pagamento da primeira mensalidade e desde que as demais mensalidades do “Plano” estejam em dia. Com exceção dos equipamentos especiais que possuem carência de 180 dias.

CLÁUSULA XIX - DAS OBRIGAÇÕES

19.1 - São obrigações da CONTRATADA:

- A) Gerir o Plano com estrita observância às condições e cláusulas descritas neste contrato e aos ditames legais;
- B) Manter toda a atividade de cobrança e disponibilidade dos serviços;
- C) Promover adequação e modernização da infraestrutura de atendimento;
- D) Facilitar acesso dos ASSOCIADOS aos serviços oferecidos;

19.2- São Obrigações do TITULAR:

- A) Manter em dia o pagamento das mensalidades;
- B) Manter seus dados cadastrais e dos demais ASSOCIADOS atualizados;
- C) Cumprir todas as cláusulas e condições deste contrato;

19.3 - Qualquer tolerância, por qualquer das PARTES, pelo descumprimento do estabelecido nas cláusulas e condições deste contrato, será entendida como tal e não ensejará novação, nem renúncia aos direitos estabelecidos pela lei e pelo presente instrumento.

CLÁUSULA XX- DO ATRASO DO PAGAMENTO

20.1 - O atraso no pagamento das mensalidades acarretará no acréscimo de multa de 2% e juros de 1% ao mês (ou proporcional aos dias de atraso) incidente sobre o valor total da mensalidade.

20.2 - Enquanto perdurar o atraso no pagamento das mensalidades fica suspenso o acesso dos ASSOCIADOS aos serviços do plano.

CLÁUSULA XXI - DA RESCISÃO

21.1 - O contrato será automaticamente rescindido pela CONTRATADA, sem necessidade de aviso prévio, se o TITULAR atrasar 02 (duas) mensalidades do Plano (consecutivas ou não). Nesta hipótese, se o TITULAR optar e houver interesse da CONTRATADA, o plano “poderá” ser reativado mediante o pagamento de taxa de reativação em valor a ser definido pela CONTRATADA.

21.2 - No caso descrito no item anterior poderá a CONTRATADA recorrer aos órgãos competentes para recebimento das parcelas em atraso.

21.3 - Em nenhum dos casos que trata esta cláusula, a CONTRATADA se obriga a fazer qualquer tipo de devolução das mensalidades pagas.

CLÁUSULA XXII - DO FORO

22.1 - Fica eleito o Foro da Comarca de São João de Meriti/RJ, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer controvérsias e litígios decorrentes do presente contrato.

CLÁUSULA XXIII – DA PROTEÇÃO DE DADOS

23.1 - A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a **Lei 13.709/2018**, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta. No manuseio dos dados a **CONTRATADA** deverá:

- (i) Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da **CONTRATANTE** e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à **CONTRATANTE**, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo.
- (ii) Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida.
- (iii) Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade da **CONTRATANTE** assinaram Acordo de Confidencialidade com a **CONTRATADA**, bem como a manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços à **CONTRATANTE**. Ainda, treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.

23.2 - Caso a **CONTRATADA** seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente a **CONTRATANTE** para que esta tome as medidas que julgar cabíveis.

ANEXO I

Ao Contrato de Seguro de Pessoas

Apólice n.º 93.707.466

ASSISTÊNCIA PET

1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Segurado os serviços ligados à Assistência Pet.

2. ANEXOS

2.1 QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA PET	
SERVIÇOS	LIMITE DO SERVIÇO
Remoção	- Até 2 (dois) acionamentos por vigência - Até R\$ 100,00 (cem reais) por acionamento - Até 40 km (quarenta quilômetros) por acionamento
Acionamento e/ou agendamento de leva e traz	Sem limite de utilização
Agendamento de consultas	Sem limite de utilização
Indicação de clínicas veterinárias, PET SHOPS e Locais para Banho e Tosa	Sem limite de utilização
Informações sobre vacina	Sem limite de utilização
Informações sobre venda de filhotes	Sem limite de utilização
Atendimento e organização de funeral pet	- Até um acionamento por vigência - Até R\$ 700,00 (setecentos reais) por acionamento
Identificador/ localizador de animais doméstico (cachorro/gato)	Sem limite de utilização
Consultas veterinárias em domicílio	- Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por acionamento - Até 1 acionamento por vigência
Gastos (reembolso) com veterinário	- Reembolso das despesas de consulta com veterinário, em caso de emergência. - Até 1 (hum) acionamento(s) por vigência - Até R\$ 100,00 (cem reais) por acionamento
Hospedagem do PET por acidente ou doença do Cliente	Até 1 (hum) acionamento(s) por vigência – até R\$ 100,00 (cem reais) por acionamento

Orientação para transporte aéreo	• Sem limite de utilização
----------------------------------	----------------------------

Obs.: Os serviços disponíveis na Assistência Pet são exclusivos para até 2 (dois) animal(s) por Cliente. A assistência Pet segue os critérios delimitação ou exclusão do direito de Serviço conforme estas Condições Gerais, estabelecido 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 abrangência do serviço; ou do escopo de responsabilidade da Central de Assistência e seu limite territorial.

3.OBJETO E DEFINIÇÕES

3.1 Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência a Pet tem por objetivo auxiliar o Cliente em seus cuidados com seu Animal Doméstico através do conjunto de Serviços descritos nestas Condições Gerais, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada um.

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

Assistência Pet: 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”.

Animal Doméstico: o animal de estimação que reside junto ao Cliente no Domicílio indicado, limitados a animais de pequeno porte, como exemplo: aves, cachorros, gatos, coelhos, tartarugas e hamster. Excluindo animais silvestres, não domesticados e destinados a competições e animais domésticos com peso superior a 70 kg (setenta quilogramas).

Acidente com Animal Doméstico: é a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico /hospitalar de emergência do Animal Doméstico.

Acidente Pessoal: é a ocorrência de fato, exclusivamente externa, súbita, danosa e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar do Cliente.

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 Assistência Pet, 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, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da Assistência Pet através do Cadastro.

Contratante: Icatu Seguros

Condições Gerais: é o documento onde constam os Serviços da Assistência Pet, seus limites e condições.

Doença Aguda: é a doença de início súbito não decorrente de uma doença prévia ocorrida com o Cliente.

Doença Pré-existente ou Crônica: Por doenças crônicas entendem-se aquelas de curso prolongado (maior do que três meses) e evolução gradual dos sintomas, potencialmente incapacitante, que afeta, de forma significativas funções psicológicas, orgânicas ou anatômicas e, por doenças pré-existentes considera-se a patologia que o Usuário sofra antes da contratação da Assistência Pet, e conhecimento ou não do mesmo, cita-se, mas não (insuficiência coronariana, insuficiência cardíaca, valvulopatia), hipertensão, cálculo renal, insuficiência renal crônica, cálculo biliar, pancreatite crônica, hepatopatias crônicas, doença diverticular do cólon, úlcera péptica gastroduodenal, hérnia, doença pulmonar obstrutiva crônica, asma brônquica, neoplasias malignas e benignas, doenças vasculares periféricas, epilepsia, anemia crônica, plaquetopenia crônica, doenças, doenças sexualmente transmissíveis.

Doença de Base: é a disfunção de qualquer órgão do Cliente que necessite de controle clínico e/ou laboratoriais periódicos.

Domicílio ou Residência: é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, denominado "Domicílio" ou "Residência".

Evento: É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da Assistência Pet pelo Cliente, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da Assistência Pet contratada e descritos nestas Condições Gerais.

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 Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andar, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

Prestadores: são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Assistência Pet para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

4.1 O Usuário terá direito ao Serviço de Assistência Pet nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

4.2 O Usuário terá direito aos benefícios da Assistência Pet se for confirmado pela Europ Assistance do Brasil que o Cliente consta do Cadastro.

4.2.1 O Usuário que não conste do 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 dentro do prazo máximo de 5 dias contados da solicitação do Serviço.

4.3 Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, serão fornecidas à Europ Assistance do Brasil pelo Contratante, na hipótese não restarem confirmadas pela Europ Assistance do Brasil as informações citadas nas Cláusulas 4.2 e 4.2.1, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços de Assistência ao Usuário, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

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

4.4.1 Para acionamento dos serviços, o Usuário deverá: a) **Contatar a Central de Assistência através do telefone 0800 026 1900 quando pretender acionar os serviços da Assistência Pet;** b) Fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Usuário, do animal doméstico, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada; c) Descrever sua solicitação, o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência; d) 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; Dados do animal doméstico; Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços. e) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias; f) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

4.5 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.

4.5.1 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.

4.5.2 Para que o Usuário tenha direito à utilização da Assistência Pet, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente/ Usuário vigente na data do acionamento;

As informações do Usuário 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.

4.5.3 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 e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência Pet.

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

5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

5.1 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 Assistência Pet.

5.2 Todos os serviços previstos na Assistência Pet 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.

5.3 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.

5.4 Os custos de execução do Serviço que excederem 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.

5.5 Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a Assistência Pet ficará sub-rogada dos direitos do Cliente, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Cliente deverá colaborar com a Assistência Pet, inclusive enviando-lhe documentos e recibos originais relacionados com o atendimento.

5.6 Assistência Pet, 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:

Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissionais(s) indicados;

Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente | quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional(s).

5.7 A Assistência Pet não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.

6. OS SERVIÇOS

6.1 REMOÇÃO

6.1.1 Caso o Cliente não tenha condições físicas comprovadas de levar ou buscar o Animal de Estimação por meios próprios, e não haja nenhum outro responsável indicado por ele que possa fazê-lo, a Assistência se encarregará da organização e custos de transporte considerando:

Em caso de Acidente do Animal Doméstico — providenciar o transporte do Animal Doméstico do Domicílio até Clínica Veterinária mais próxima, ou indicada pelo Cliente, desde que dentro do limite de seu município;

6.1.2 O meio de transporte mais adequado será definido a único e exclusivo critério da Assistência Pet.

6.1.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.1.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é: Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas; Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.2 ACIONAMENTO E/OU AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ

6.2.1 A pedido do Cliente, a Assistência acionará e /ou agendará o serviço de Leva e Traz de Animais Domésticos para clínicas veterinárias, banho, tosa e hotéis, sendo que serviço deverá ser solicitado com um prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

6.2.2 Para este serviço, a responsabilidade da Assistência Pet se limita à organização do serviço aqui estabelecido, sendo que não será, em qualquer hipótese, responsável por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Cliente, tais como, mas não se limitando

aos custos do profissional encaminhado pela Assistência, ou custos dos serviços utilizados na clínica veterinária.

6.2.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.2.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é: Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas; Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.3 AGENDAMENTO DE CONSULTAS

6.3.1 A Assistência, a pedido do Cliente agendará consultas para os Animais Domésticos, seja com veterinários indicados pelo Cliente, ou com veterinários credenciados à rede de prestadores da Assistência.

6.3.2 O custo da consulta será previamente informado pela Assistência e ocorrerá por conta exclusiva do Cliente.

6.3.3 Para este serviço, a responsabilidade da Assistência Pet se limita à organização do serviço aqui estabelecido, sendo que não será em qualquer hipótese, responsável por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Cliente, tais como, mas não se limitando ao custo da consulta, medicamentos utilizados pelo veterinário, etc. Depois de solicitado o acionamento, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

6.3.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.3.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é: Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas; Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.4 INDICAÇÃO DE CLÍNICAS VETERINÁRIAS, PET SHOPS, LOCAIS PARA BANHO E TOSA

6.4.1 De acordo com a necessidade e localização do Cliente, e a pedido deste, a Assistência fará a indicação de Clínicas Veterinárias, locais para realização de Banho e Tosa e Pet Shops próximas ao Cliente. Como diferencial, a Assistência se compromete em realizar cotações e indicar os preços obtidos ao Cliente.

6.4.2 Depois de solicitadas as informações, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil. Exceto para indicação de clínicas veterinárias, para esse serviço, o retorno é dado imediatamente após a solicitação do Cliente.

6.4.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.4.4 Este serviço refere-se somente a indicação da clínica, não responsabilizando a Assistência Pet pelo pagamento de qualquer despesa, ou pelo serviço prestado pelos estabelecimentos e profissionais indicados.

6.4.5 Para este serviço, o horário de funcionamento da Central de Atendimento é de 24 (vinte e quatro) horas;

6.5 INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

6.5.1 A pedido do Cliente, a Assistência prestará as informações necessárias sobre todas as vacinas e épocas de aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas (postos de vacinação).

6.5.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.5.3 Este serviço refere-se somente a indicação das vacinas, não responsabilizando a Assistência Pet pelo pagamento das vacinas.

6.5.4 Depois de solicitadas as informações, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

6.5.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é: Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

6.6 INFORMAÇÃO SOBRE VENDA DE FILHOTES

6.6.1 A Assistência, a pedido do Usuário, indicará pontos de venda de filhotes de Animais Domésticos, de acordo com a raça desejada pelo Cliente.

6.6.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.6.3 Depois de solicitadas as informações, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

6.6.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é: Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

6.7 ATENDIMENTO E ORGANIZAÇÃO DE FUNERAL DO PET

6.7.1 Em caso de falecimento do Animal Doméstico, a Assistência encarregar-se-á de organizar o funeral ou cremação deste, no local mais próximo ao Evento.

6.7.2 O tipo de serviço a ser realizado está vinculado à disponibilidade e condições regionais de oferecimento de serviços: o serviço de sepultamento estará disponível para as Capitais: São Paulo, Rio de Janeiro e Curitiba; nas demais localidades será disponibilizado apenas o serviço de cremação.

6.7.3 Será de responsabilidade da Assistência a organização do funeral ou cremação e as despesas diretamente ligadas a esta prestação, ficando as demais despesas como com jazigos e manutenção, de responsabilidade do Cliente.

IMPORTANTE SOBRE A CREMAÇÃO: O serviço de cremação é sempre coletiva, caso o Cliente queira a cremação individual, o mesmo deverá assumir a diferença do valor.

6.7.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.7.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é: Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas; Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.8 IDENTIFICADOR/LOCALIZADOR DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

6.8.1 A Assistência disponibilizará a Central de Atendimento 24 horas para registrar informações de animais localizados, desde que sejam animais cadastrados e que estejam portando uma plaqueta de identificação, com nome ou código, que facilite a identificação do animal. Em caso de a central de atendimento ser contatada com informações sobre o Animal Doméstico, a Assistência entrará em contato com o Cliente prestando as informações necessárias sobre a localização do animal.

6.8.2 A Assistência arcará, caso o animal se perca e seja encontrado, com os custos de um profissional para buscar o animal e levá-lo até a residência do Cliente. Para tanto, é necessário que a pessoa que o localizou entre em contato com a Central de Assistência e informe o número de identificação do animal assistido.

IMPORTANTE: Serviço disponível somente para cães e gatos;

6.8.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.8.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é: Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

6.9 CONSULTAS VETERINÁRIAS EM DOMICÍLIO

6.9.1 Caso o Cliente não tenha condições físicas comprovadas de levar ou buscar o Animal de Estimação por meios próprios, e não haja nenhum outro responsável indicado por ele que

possa fazê-lo, a Assistência enviará um profissional qualificado para realizar consultas veterinárias com o Animal Doméstico em Domicílio.

6.9.2 O serviço será prestado conforme a infraestrutura da cidade onde o Cliente reside. Podendo inclusive ser necessário que haja o acionamento do serviço de leva e traz.

6.9.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.9.4 O serviço será prestado mediante prévio acionamento e agendamento.

6.9.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é: Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas; Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (São Paulo e Rio de Janeiro) (exceto feriados).

6.10 GASTOS COM VETERINÁRIO

6.10.1 Em caso de Acidente com o Animal Doméstico, a Assistência Pet arcará com os custos referentes a gastos com consulta veterinária e eventuais procedimentos (cirurgias e medicamentos utilizados diretamente pelo veterinário no atendimento emergencial) até o limite contratado.

6.10.2 Excluem-se desta Assistência os atendimentos a doenças preexistentes ou não, consultas de rotina, vacinas obrigatórias e outros atendimentos que não sejam decorrentes de acidente com o Animal doméstico.

6.10.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é: Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

6.11 HOSPEDAGEM DO PET POR ACIDENTE OU DOENÇA AGUDA DO CLIENTE

6.11.1 Caso o Cliente precise ausentar-se de seu Domicílio por motivo de Acidente Pessoal ou Doença Aguda devidamente comprovada pelo mesmo através de documentação médica (atestado, relatório) encaminhado à Central de Assistência, a Assistência organizará a hospedagem de seu Animal Doméstico em hotel para animais ou canil mais próximo do Domicílio, adequado para a prestação deste serviço.

6.11.2 Para realização deste serviço, o Animal Doméstico deve estar devidamente vacinado e possuir carteira de saúde comprovando a regularidade das vacinas. A Assistência Pet não se responsabilizará pela não aceitação do animal pelo hotel.

6.11.3 O Cliente se responsabilizará pelo envio da ração ao local de hospedagem, assim como pelas despesas decorrentes de medicamentos e despesas extras que por ventura possam ocorrer.

6.11.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.11.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é: Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas; Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.12 ORIENTAÇÃO PARA TRANSPORTE AÉREO DE ANIMAIS

6.12.1 O Cliente poderá entrar em contato com a Central da Assistência para esclarecer dúvidas como: - Reservas, Check-in, Tipos de Animais Permitidos, Animais Viajando na Cabine, Animais Viajando como Bagagem Despachada, Restrições de Temperatura, Taxas, Restrições de Idade e Saúde, Sedação, Restrições para Destinos Específicos.

6.12.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.12.3 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é: Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

6.12.4 O prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até um dia útil, após a solicitação da orientação para transporte aéreo de animais.

7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

7.1 O prazo de vigência da Assistência Pet vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente / Usuário e o Contratante vigorar.

7.2 Em complemento ao disposto no item 7.1 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.

8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

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

9. EXCLUSÕES

9.1 Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo da Assistência previsto nestas Condições Gerais;

- Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais, sejam de responsabilidade da Assistência Pet, ou ainda contratados diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização da Central de Assistência;
- Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Pet;
- Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Usuário sem prévia autorização 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 a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do dono do Animal Domésticos;
- Assistência derivada da morte por sacrifício induzido, e/ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo com o Animal doméstico;
- 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 veterinária;
- Despesas com aquisição de próteses, bem como despesas de assistência por gravidez ou parto do Animal Doméstico;
- Assistência derivada de práticas desportivas em com petição de caráter profissional/amador por parte do Animal Doméstico;
- Despesas extras da estadia como: refeições, bebidas, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel;
- Serviço de hospedagem em caso de Acidente ou Doença Aguda do Cliente para casos de Doenças de Base ou Doença Crônica, mesmo tendo o Cliente que ausentar-se de seu Domicílio por períodos elevados.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

10.2 A Assistência PET atenderá a todas as solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

10.3 A Assistência PET 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.

10.4 A Assistência PET se reserva 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.

10.5 A Assistência PET se empenhará durante todo o tempo para usar prestadores que sejam profissionalmente reconhecidos e confiáveis pela experiência da Assistência PET; em casos onde um serviço requisitado só possa ser fornecido por um prestador que não se encaixa nos

critérios da Assistência, a Central de Assistência informará ao Cliente dos riscos potenciais. Se mesmo assim, o Cliente ainda quiser utilizar os serviços de tal prestador, a Assistência PET não aceita nenhuma responsabilidade, qualquer que seja, para os riscos tomados, consequências que surgirem ou a resolução de qualquer disputa com o serviço fornecido.

10.6 A Assistência PET não aceita nenhuma responsabilidade que surja de qualquer prestador decorrente do não cumprimento de suas obrigações junto ao Cliente.

10.7 A Assistência PET não se responsabiliza por e eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.

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

Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços; se houver alterações na legislação federal, estadual, municipal, ou a falta de regulamentação destas. Se houver instabilidade ou interrupção de sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia.

10.9 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 seja elegível aos Serviços conforme descrito nestas Condições Gerais.

10.10 Os eventuais reembolsos de despesas previamente autorizadas pela central de Assistência deverão, obrigatoriamente, obedecer aos procedimentos necessários que serão informados pela central de Assistência quando da autorização.

IMPORTANTE: Caso o Segurado contrate mais de uma proposta de adesão do produto, os serviços da assistência Pet não terão acumulação de coberturas para os serviços informados.

ANEXO II

Ao Contrato de Seguro de Pessoas

Apólice n.º 93.707.466

TELEMEDICINA

O serviço de Assistência Telemedicina é todo e qualquer atendimento de saúde realizado à distância e tem por objetivo oferecer a teleorientação, telemonitoramento e teleconsulta, para cuidados primários como: alergias, asma, bronquite, gripes e resfriados, diarreia, infecções aguda de pele, picadas de insetos, faringite, conjuntivite, erupções cutâneas, infecções respiratórias altas, sinusite, inflamações na pele, dor artrítica, dores de gargantas, entorses e distensões, infecções na bexiga, Infecções Urinárias (ITUs), lesões esportivas e vômitos, com atendimento digital e telefônico para informação, orientação e atendimento com profissionais de saúde de nível superior, enfermeiros e médicos, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

1 - A Assistência Telemedicina contempla os seguintes serviços:

Inserção dos beneficiários (titular, cônjuge e filhos) que serão acompanhados após seu livre cadastramento;

Realização do primeiro contato com cada beneficiário para aplicação do formulário de avaliação inicial;

Início dos contatos por mensageria ativa:

Mensagens informativas;

Textos; Vídeos; Formulários;

Disponibilização do serviço de telemonitoramento e teleorientação online com médicos e enfermeiros, 24 horas por dia;

Atendimento com psicólogos de segunda a sexta em horário comercial (08:00 hrs as 19:00 hrs); em casos de surtos emocionais;

Teleconsultas nos casos considerados necessários pelos profissionais responsáveis pelos atendimentos, a serem realizadas pelo médico da família disponível; com SLA de atendimento de 20 minutos;

2 – Atendimento: O serviço de Assistência Telemedicina será prestado de forma online ao Segurado e seus dependentes, em todo território nacional, ficando a disposição durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados e finais de semana.

3 – Solicitação do serviço:

3.1 - O serviço pode ser solicitado pelo (a) Segurado (a) e/ou dependentes, a partir da informação que consta no certificado do segurado, no campo observações.

Poderá haver a possibilidade de contratação avulsa de teleconsultas eletivas, ao custo de R\$ 80,00 (oitenta reais) para cada teleconsulta contratada, a ser pago pelo beneficiário, não cabendo qualquer tipo de responsabilidade da Icatu neste sentido, incluindo, mas não se limitando a eventual inadimplência por parte do beneficiário.

3.2 - A assistências poderá ser acionada pelo aplicativo WhatsApp, no número +55 31 98932-7123, em qualquer horário, nos sete dias da semana, com exceção para o serviço de pediatria, cujo atendimento funciona das 10h às 22h. Em caso de necessidade de atendimento por vídeo, os atendentes enviarão um link para o agendamento da consulta.

3.3 - No WhatsApp, o segurado ou dependente realiza o cadastro, confirma os dados cadastrais e, depois, faz uma primeira avaliação de saúde.

3.4 – Na sequência, tem acesso direto à equipe de teletriagem, disponível 24h durante os sete dias da semana, exceto no caso de pediatria. A equipe de saúde presta orientação quanto a sintomas da Covid-19, outros quadros clínicos ou até mesmo encaminha para uma teleconsulta.

3.5 - A teletriagem é uma estratégia que busca filtrar as queixas do paciente e direcioná-lo para a melhor forma de assistência. É feita pela equipe de enfermagem, que sempre acolhe o paciente e faz perguntas específicas sobre seu estado de saúde atual.

ANEXO III

BENEFÍCIOS EXTRAS - RIOPAE ALFA, BETA E GAMA

CLÁUSULA I - DOS CONVÊNIOS

1.1 — A CONTRATADA manterá disponível aos ASSOCIADOS, convênios firmados com profissionais e empresas de diversos ramos e atividades, visando à obtenção de vantagens na remuneração e/ou na forma de utilização dos serviços.

1.2 — A relação dos convênios existentes estará à disposição dos ASSOCIADOS através do “Guia da Família”, ou no site: www.riopae.com.br.

1.3 — Os convênios firmados pela CONTRATADA estarão vinculados a contratos específicos, podendo ser alterados, acrescidos ou suspensos a qualquer momento.

1.4 — A opção pela aquisição de produtos ou utilização dos serviços na rede conveniada é de livre escolha dos ASSOCIADOS, não se responsabilizando a CONTRATADA por qualquer ato ou efeito proveniente desta aquisição ou utilização.

1.5 — A CONTRATADA proporcionará aos ASSOCIADOS, através das empresas de serviços médicos conveniados, acesso a consultas médicas nas especialidades disponíveis nas redes conveniadas.

1.6 — A realização dos exames de análises clínicas com a rede de laboratórios conveniados da CONTRATADA é opção de livre escolha do ASSOCIADO, desta forma não caberá à CONTRATADA ou às empresas de serviços médicos conveniados resolverem qualquer reclamação quanto ao serviço prestado pelo laboratório conveniado, bem como ser responsabilizada por qualquer falha ou defeito na prestação do serviço realizado pelo laboratório.

CLÁUSULA II - DA ORIENTAÇÃO JURÍDICA

3.1 — A CONTRATADA disponibilizará aos ASSOCIADOS, no endereço de sua sede, advogados que atenderão através de agendamento prévio, prestando orientação jurídica nas mais diversas áreas do Direito. Tal serviço restringe-se apenas à orientação jurídica.

3.2 — Cada consulta de orientação jurídica agendada com o(a) advogado(a) da CONTRATADA terá duração de até 30 (trinta) minutos, havendo tolerância de 15 (quinze) minutos da hora agendada pelo ASSOCIADO para chegada do mesmo.

3.3 — No caso de atraso na chegada do ASSOCIADO e descumprimento do prazo de tolerância descrito no item acima, a consulta deverá ser reagendada de acordo com a disponibilidade de agenda dos advogados.

3.4 — O serviço de orientação jurídica será exclusivamente “presencial” e mediante agendamento prévio. Os advogados da CONTRATADA não realizam orientação jurídica ou respondem consultas por telefone ou e-mail.

CLAUSULA III - DOS EQUIPAMENTOS ESPECIAIS

3 — São considerados equipamentos especiais aqueles utilizados no auxílio ao ASSOCIADO convalescente. A CONTRATADA disponibiliza aos ASSOCIADOS, gratuitamente, pelo prazo de 60 dias, os seguintes tipos de equipamentos especiais: cadeira de rodas, cadeira de banho, muleta, bengala e andador.

3.1 — Os equipamentos especiais de que trata o item 2.1 deste ANEXO, serão utilizados pelos ASSOCIADOS mediante a apresentação de requisição médica, cuja cópia ficará arquivada com a CONTRATADA.

3.2 - O prazo para utilização gratuita desses equipamentos será de 60 (sessenta) dias. Havendo necessidade de renovação, esta se dará por igual período, entretanto, será cobrada uma taxa de renovação de uso adicional mensalmente, no valor de R\$ 30,00 (Trinta Reais) para Muletas, R\$ 40,00 (Quarenta Reais) para Cadeiras de Banho, R\$ 60,00 (Sessenta Reais) para Cadeiras de Rodas até 80 kg e R\$ 100,00 (Cem Reais) para Cadeiras de Rodas acima de 100kg e o TITULAR deverá entregar novo atestado médico comprovando a necessidade adicional de uso do equipamento. A carência para utilização é de 180 dias a contar da assinatura do contrato.

3.3 — Na retirada do equipamento especial, o TITULAR deverá fornecer cópia de seu comprovante de residência e assinar uma nota promissória no valor correspondente ao aparelho retirado. Tal promissória será devolvida ao TITULAR no ato da devolução do referido equipamento.

3.4 — O atendimento às solicitações dos ASSOCIADOS de equipamentos especiais indicados no item 2.3 deste ANEXO estará vinculado à disponibilidade dos mesmos no estoque da CONTRATADA.

3.5 — Em caso de necessidade permanente de uso dos equipamentos especiais, a CONTRATADA poderá disponibilizar o equipamento especial ao ASSOCIADO mediante o pagamento pelo mesmo de seu preço de custo, não auferindo assim qualquer lucro com sua comercialização.

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL