



## CONDIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA GLOBAL

### APRESENTAÇÃO

Apresentamos a seguir as Condições Gerais da ASSISTÊNCIA GLOBAL, que estabelecem as normas de funcionamento das garantias contratadas.

A disponibilização do serviço da ASSISTÊNCIA GLOBAL entrará em vigor 03 (três) dias corridos após sua contratação pelo prazo de 12(doze) meses consecutivos, com renovação automática após este período.

O serviço ASSISTÊNCIA GLOBAL será contratado individualmente pelo titular do cartão. Portanto, as coberturas a seguir apresentadas serão válidas exclusivamente ao comprador do produto ASSISTÊNCIA GLOBAL, de maneira a não caracterizar que as coberturas do titular são automaticamente estendidas aos seus adicionais.

Para que o associado tenha direito à utilização de toda e qualquer cobertura do serviço da ASSISTÊNCIA GLOBAL, obrigatoriamente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, que dará encaminhamento aos serviços solicitados. A inobservância deste procedimento descaracteriza a obrigação de prestação do serviço da ASSISTÊNCIA GLOBAL pela Central de Atendimento.

Para os devidos fins e efeitos, serão consideradas somente as condições correspondentes às garantias aqui previstas, contratadas e discriminadas, desprezando-se quaisquer outras.

Mediante a contratação da Assistência, o beneficiário aceita explicitamente as cláusulas limitativas que se encontram no texto das Condições Contratuais.

Para os casos não previstos nestas condições, serão aplicadas as leis que regulamentam no Brasil.

### ASSISTÊNCIA FUNERAL

**OBJETIVO:** Os serviços de ASSISTÊNCIA FUNERAL visam assessorar a família do associado em decorrência de seu falecimento, desde que ocorrido em território nacional. Os serviços prescritos serão oferecidos após liberação do corpo pela autoridade policial local.

### DEFINIÇÕES

**ASSOCIADO:** é o portador do Cartão de Credito da CETELEM, que adquiriu o serviço ASSISTÊNCIA GLOBAL, seja ele o titular, com residência habitual no Brasil.

**RESIDÊNCIA HABITUAL:** é o bem imóvel e designado como residência regular e permanente do cliente no Brasil, de posse direta do cliente e por ele devidamente indicado e identificado como sua moradia.

**LIMITE:** é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento e a residência do associado; ou do período máximo de utilização dos serviços; ou do valor máximo previsto para a cobertura do serviço.

Limites não funcionam como crédito para acionamento de serviços posteriores.

O limite da Assistência funeral é R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos) reais é o teto máximo para utilização de todas as coberturas que compõem a Assistência Funeral, será compartilhado entre todas as coberturas não é cumulativo.

**ACIDENTE PESSOAL:** o evento com data caracterizada, exclusivo e diretamente externo, súbito, involuntário, violento, e causador de lesão física, que, por si só e independente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte, do beneficiário.

**DOLO:** é um ato consciente através do qual alguém induz outro a erro, agindo de má fé, por meio fraudulento, visando um prejuízo pré concebido, quer físico ou financeiro, em proveito próprio ou alheio.

**EVENTO COBERTO:** é o acontecimento futuro e incerto, de natureza involuntária, ocorrido durante a vigência da Assistência 24hs e previsto nestas Condições Gerais.

**INÍCIO DE VIGÊNCIA:** é a data a partir da qual as coberturas serão garantidas pela Central de Assistência 24hs.

Contada a partir das 24hs (vinte e quatro horas) do dia seguinte da data de adesão, até as 24 horas da véspera do vencimento do 12º mês, desde que pago o prêmio indicado.

**ÂMBITO TERRITORIAL:** Os serviços de assistência serão prestados ao associado, em todo Território Brasileiro.

#### GARANTIAS DA ASSISTENCIA FUNERAL

Este plano de Assistência 24hs oferece um total de 3 (três) garantias básicas:

- **SEPULTAMENTO OU CREMAÇÃO**

Em caso de falecimento do associado será oferecido transporte, urna mortuária, ornamentação, capela, coroa, véu, carro fúnebre, preparação do corpo, cremação ou sepultamento e, se necessário, locação de jazigo por até três anos. No caso da família optar por cremação, a mesma deverá ser executada no local de óbito ou, caso não haja este serviço na localidade, na cidade mais próxima em que seja possível fazê-lo. As cinzas serão encaminhadas para a cidade de domicílio do associado ou distância equivalente.

Limite R\$ 2.500,00 (dos mil e quinhentos reais) econômico compartilhado com transporte de familiar e Traslado de corpo.

- **TRANSPORTE DE FAMILIAR**

Caso o falecimento do associado ocorra fora do município de seu domicílio e seja necessária a presença de um familiar para liberação do corpo ou acompanhamento do sepultamento, será

oferecido transporte rodoviário ou aéreo até o local do óbito, a critério da Central de Atendimento Iké Assistência Brasil. Franquia de 50 (cinquenta) km.

- **TRASLADO DO CORPO DO ASSOCIADO**

Caso o falecimento do associado ocorra fora do município de seu domicílio, será oferecido traslado do corpo do local de óbito até o município de residência habitual do associado ou distância equivalente. Caso a família opte por fazer o funeral em outra localidade que possua distância superior, arcará com a diferença dos custos referentes ao traslado em relação ao município de sua residência habitual. Limite econômico compartilhado com sepultamento ou cremação. Franquia de 50 (cinquenta) km.

### **EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES DA ASSISTÊNCIA FUNERAL**

Os serviços de ASSISTÊNCIA FUNERAL não se aplicam aos adicionais do beneficiário, sendo exclusivos ao titular do cartão. Também não se aplicam se houver acionamento direto dos prestadores de serviço, sem prévio consentimento da Central de Atendimento Iké Assistência Brasil. Estão expressamente excluídos da cobertura da Assistência 24hs acidentes decorrentes:

- a) Óbitos fora do território nacional.
- b) Busca do corpo do associado, realização de provas e formalidades legais e burocráticas em caso de desaparecimento do corpo, de qualquer natureza, implicando "morte presumida".
- c) Aquisição de jazigo.
- d) Despesas decorrentes de construção, manutenção e reformas de jazigos.
- e) Despesas de qualquer natureza sem autorização prévia da Central de Atendimento Iké Assistência Brasil.
- f) Do uso de material nuclear para quaisquer fins, incluindo explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou exposição a radiações nucleares ou ionizantes;
- g) De invasão, hostilidades, atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de rebelião, de revolução, insurreição militar, agitação, motim, atos ilícitos e outras perturbações de ordem pública e delas decorrente, salvo prestação de serviço militar;
- h) Direta ou indireta de quaisquer alterações mentais conseqüentes do uso de álcool, de drogas, de entorpecentes ou de substâncias tóxicas;
- i) De tufões, furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas;
- j) De epidemias, pandemias e envenenamento de caráter coletivo ou qualquer outra causa física que atinja maciçamente a população;
- k) Cometer suicídio ou tentativa de suicídio;
- l) Atos ilícitos dolosos praticados pelo beneficiário;
- m) Atos ou omissões dolosas do associado ou de pessoas por quem este civilmente responsável.

Não obstante o que em contrário possam dispor as condições gerais, especiais e/ou particulares da presente Assistência, fica entendido e concordado que, para efeito de prestação do serviço, não estarão cobertos danos e perdas causados direta ou indiretamente por ato terrorista, cabendo à Central de Atendimento, comprovar com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independentemente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade pública competente.

### Riscos Excluídos:

Estão expressamente excluídos da cobertura deste produto de Assistência 24hs Funeral os eventos ocorridos em consequência de ou resultante de: uso de material nuclear para quaisquer fins; atos ou operações de guerra ou outras perturbações da ordem pública; quaisquer convulsões da natureza; atos terroristas, revoltas populares, greves.

### DO FORNECIMENTO DO SERVIÇO

Para acionamento do serviço de Assistência 24hs o Associado deve:

1. Apresentar Documento comprovativo do óbito
2. Documento de identificação do associado

Apresentar à Central de Assistência 24hs quaisquer outros elementos que esta lhe solicite e que entenda necessários para uma correta avaliação do evento. A Central de Atendimento reserva-se o direito de, sempre que entender conveniente, para melhor definição da natureza e extensão das suas responsabilidades, solicitar outros elementos para além dos já referidos, bem como proceder às averiguações que, com o mesmo fim, julgar necessárias.

### ASSISTÊNCIA VEÍCULO

OBJETIVO: Os serviços de ASSISTÊNCIA VEÍCULO são destinados a atender o associado em situações emergenciais decorrentes de acidente, pane ou incêndio no veículo assistido. Veículo de passeio limitado a 15 anos de uso. Limite de eventos: 3 (três) eventos por cobertura / 12 (doze) meses.

### DEFINIÇÕES

ASSOCIADO: é o portador do Cartão de Credito da CETELEM, que adquiriu o serviço ASSISTÊNCIA GLOBAL, seja ele o titular, com residência habitual no Brasil.

VEÍCULO ASSISTIDO: é o veículo em que se encontra o cliente no ato do evento, desde que caracterizado como leve, de passeio, com quatro rodas, não utilizado para transporte público de pessoas ou mercadorias e de peso máximo inferior a 3.500 (três mil e quinhentos) quilogramas. Não são cobertos veículos que não os de passeio, pick-up leve, pick-up pesada e aqueles considerados na categoria utilitários.

ACIDENTE: colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo assistido e que impeça sua locomoção por meios próprios.

PANE: qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica, reconhecido pelo fabricante, que impeça a locomoção do veículo por seus meios próprios, excluindo pneus avariados, furados ou falta de combustível.

INCÊNDIO: qualquer avaria parcial ou total decorrente de fogo no veículo assistido.

**DOMICÍLIO DO ASSOCIADO:** é o bem imóvel e designado como residência regular e permanente do cliente no Brasil e por ele devidamente indicado e identificado como sua moradia.

**LIMITE:** é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento e a residência do associado; ou do período máximo de utilização dos serviços; ou do valor máximo previsto para a cobertura do serviço.

Limites não funcionam como crédito para acionamento de serviços posteriores.

**ÂMBITO TERRITORIAL:** Os serviços de assistência serão prestados ao associado, em todo Território Brasileiro.

### GARANTIAS DA ASSISTENCIA VEICULO

Este plano de Assistência 24hs oferece um total de 5 (cinco) garantias básicas:

- **REBOQUE**

Envio de reboque para encaminhamento do veículo assistido até a oficina mais próxima do local do evento indicada pela cliente, caso o veículo assistido esteja totalmente imobilizado em decorrência de pane, acidente ou incêndio e não seja possível o conserto no local. Raio de ação: até 100 km a partir do local do evento.

Cobertura para auto. Âmbito de atuação: Brasil.

Obs.: Caso exceda o limite de quilometragem, o associado será responsável pelo pagamento do excedente de ida e volta do reboque.

Limite de eventos: 3 (três) eventos por cobertura / 12 (doze) meses.

- **SOS MECÂNICO**

Envio de socorro mecânico para conserto paliativo de emergência no local do evento em caso de pane, acidente ou incêndio do veículo assistido, que impossibilitem a locomoção do mesmo. Não abrange os casos de falta de combustível, pneus furados ou avariados.

Cobertura para mão-de-obra. Cobertura para auto. Âmbito de atuação: Brasil.

Limite de eventos: 3 (três) eventos por cobertura / 12 (doze) meses.

- **CHAVEIRO**

Envio de chaveiro para abertura de porta caso o veículo assistido não possa ser aberto ou acionado em razão de perda de chave, esquecimento da mesma no interior do veículo ou no caso de sua quebra na fechadura ou ignição. Caso haja necessidade de reposição de chave, o custo será por conta do usuário. Cobertura para auto. Âmbito de atuação: Brasil.

Limite de eventos: 3 (três) eventos por cobertura / 12 (doze) meses.

- **TÁXI URBANO**

Em caso de pane ou acidente com o veículo cadastrado que impeça sua locomoção ou de roubo do veículo, mediante previa solicitação de um serviço de Socorro Mecânico ou Reboque, será oferecido

ao associado e aos acompanhantes (respeitando a capacidade legal do veículo) um táxi para retorno à sua residência, desde que o evento tenha ocorrido em até 40 (quarenta) quilômetros de seu domicílio.

Limite de eventos: 3 (três) eventos por cobertura / 12 meses.

- TROCA DE PNEU

Envio de um profissional ao local da ocorrência em caso de avarias em um ou mais pneus do veículo assistido, provocados por impactos, furos, rasgos, cortes ou danos que impossibilitem a locomoção do mesmo. Cabe ao prestador efetuar a troca do pneu avariado pelo estepe, que deverá estar em perfeitas condições de uso. Caso o usuário queira reparar o pneu avariado, mesmo o estepe estando em perfeitas condições de uso, os custos deste reparo e, se necessário, do transporte para conserto do pneu, são por conta do usuário. Caso tenham sido avariados mais pneus e não existam outros pneus em condições de uso no veículo assistido, será enviado um reboque para levar o veículo até a borracharia mais próxima do local do evento, ficando sob responsabilidade do cliente os gastos com o conserto dos pneus. Estão excluídos custos com bico, troca de câmara, rodas e compra de pneu. Âmbito de atuação: Brasil.

Limite de eventos: 3 (três) eventos por cobertura / 12 (doze) meses.

#### EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES

Estão excluídas pela Central de Assistência, as prestações de serviços não decorrentes de suas instruções e solicitações ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo cliente como antecipação, extensão ou realização do serviço.

Ficam igualmente excluídas as prestações de serviço de assistência a eventos resultantes de:

- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;

Os serviços de ASSISTÊNCIA AUTOMOVEL não serão cobertos nas seguintes condições:

- a) Assistências decorrentes de acidentes gerados devido à ingestão de drogas, tóxicos ou bebidas alcoólicas por parte do associado.
- b) Acidentes com o veículo em decorrência da prática de "rachas ou corridas;
- c) Eventos ocorridos por má manutenção ou descuidos do responsável pelo veículo;
- d) Participação em apostas, duelos, crimes, disputas;
- e) Acidentes produzidos por ingestão de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas por parte do associado;
- f) Acidente resultante da prática de competição esportiva com o veículo;
- g) Eventos que tenham por causa irradiações provenientes de transmutação, desintegração nuclear ou radioatividade;
- h) Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação;
- i) Ação ou omissão do associado causadas por má fé;
- j) Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munk" ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional "reboque".

- k) Eventos ocorridos com veículos que não os de passeio, pick-up leve, pick-up pesada e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro) e aqueles considerados na categoria utilitários.
- l) Se decorrentes de práticas desportivas em competições.
- m) Quando for caracterizada pane repetitiva do veículo assistido, com mais de 3 (três) ocorrências similares em um período de até 90 (noventa) dias.
- n) Assistência à veículos quando em trânsito por estradas de difícil acesso aos veículos comuns, impedidas ou não abertas ao tráfego, de areias movediças e fofas.
- o) Salvamento em mar, montanhas e zonas desérticas.
- p) Ocorrências devidas à atos de terrorismo, guerras, greves, fenômenos da natureza de caráter extraordinário e catástrofes.
- q) Assistências à toda e qualquer consequência resultante de atividades criminosas ou dolosas do associado.
- r) Assistências decorrentes de morte por suicídio ou tentativas de suicídio do associado.
- s) Assistência aos ocupantes do veículo assistido quando o número de ocupantes exceder à capacidade de lotação do mesmo, original do fabricante.
- t) De invasão, hostilidades, atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de rebelião, de revolução, insurreição militar, agitação, motim, atos ilícitos e outras perturbações de ordem pública e delas decorrente, salvo prestação de serviço militar;
- u) De tufões, furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas;
- v) Atos ou omissões dolosas do associado ou de pessoas por quem este civilmente seja responsável.

#### Riscos Excluídos:

Estão expressamente excluídos da cobertura deste produto de Assistência 24hs Automóvel os eventos ocorridos em consequência de ou resultante de: uso de material nuclear para quaisquer fins; atos ou operações de guerra ou outras perturbações da ordem pública; quaisquer convulsões da natureza; atos terroristas, revoltas populares, greves.

### ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

OBJETIVO: O serviço de ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL é destinado a atender o bem imóvel e designado como domicílio do associado no Brasil em situações consideradas emergenciais. Limite de eventos: 2 (dois) eventos por cobertura / 12 (doze) meses.

### DEFINIÇÕES

ASSOCIADO: é o portador do Cartão de Crédito da CETELEM, que adquiriu o serviço ASSISTÊNCIA GLOBAL, seja ele o titular, com residência habitual no Brasil.

RESIDÊNCIA ASSISTIDA: é o bem imóvel e designado como residência regular e permanente do cliente no Brasil, de posse direta do associado e por ele devidamente indicado e identificado como de sua propriedade, sendo excluídos os imóveis destinados para fins comerciais.

EVENTO: é o advento de natureza súbita, involuntária e imprevista, tais como: o vazamento, curto-circuito, danos por água, furto ou roubo, vendaval, incêndio, desmoronamento, desastre aéreo e acidente corporal decorrente de um dos eventos acima.

EVENTOS COBERTOS: roubo ou furto qualificado, danos elétricos, arrombamento de janelas e portas, vendaval, quebra involuntária de vidros, curtos circuitos, tomadas queimadas ou interrupção de energia por problemas na rede de baixa tensão ou dispositivos elétricos, impacto de veículos que impeçam acesso à residência assistida e alagamentos em decorrência de dano acidental interno.

SITUAÇÃO EMERGENCIAL: Serão consideradas situações emergenciais: aquelas decorrentes de acontecimentos imprevisíveis, súbitos e involuntários, que exigem um atendimento imediato de caráter exclusivamente reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas conseqüências.

LIMITE: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento e a residência do associado; ou do período máximo de utilização dos serviços; ou do valor máximo previsto para a cobertura do serviço.

ÂMBITO TERRITORIAL: Os serviços de assistência serão prestados ao associado, em todo Território Brasileiro.

#### GARANTIAS DA ASSISTENCIA RESIDENCIAL

Este plano de Assistência 24hs oferece um total de 6 (seis) garantias básicas:

- ELETRICISTA

Serviços de eletricitista caso o domicílio do associado tenha sido danificado em decorrência dos eventos cobertos (falha na distribuição de energia elétrica), a residência ficar sem luz ou ocorrer avaria em suas instalações elétricas, será providenciado o envio de um profissional que fará o reparo emergencial, se possível tecnicamente, para minimizar o problema, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação.

A Central de Assistência assumirá tão somente, as despesas de envio, mão-de-obra para o reparo emergencial.

IMPORTANTE: estão excluídos consertos definitivos, bem como a troca de lâmpadas comuns ou fluorescentes, conserto de interruptores, tomadas elétricas, qualquer aparelho elétrico, eletrodoméstico e aparelhos de calefação.

Limite de eventos: 100,00 (cem) reais, 2 (dos) eventos a cada 12 (doze) meses.

- CHAVEIRO

Na ocorrência de perda, furto/roubo ou quebra das chaves, ou tenha havido tentativa ou arrombamento de portas e janelas, danificando as fechaduras de acesso tornando a residência vulnerável, a Central de Assistência providenciará o envio de um chaveiro para a abertura das fechaduras e/ou confecção de uma cópia da chave, se possível tecnicamente, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação.

Este serviço contempla abertura de porta principal. Não estão cobertas fechaduras tetra com mais de 05 (cinco) pinos.

A Central de Assistência assumirá tão somente, as despesas de envio, mão-de-obra para o reparo emergencial.

IMPORTANTE: estão excluídos reparos em portas internas, guarda-roupas, fechaduras eletrônicas, digitais e de travamento interno.

Limite de eventos: 80,00 (oitenta) reais, 2 (dois) eventos a cada 12 (doze) meses.

- VIDRACEIRO

Se em decorrência de evento coberto, quebra ou violação de vidros, a residência se tornar vulnerável, caso ocorra ruptura de vidros de portas e janelas de áreas comuns e externas do domicílio do associado e que comprometa a segurança do mesmo a Central de Assistência enviará um profissional para a troca do vidro ou instalação de uma proteção emergencial para recuperação ou reposição do elemento afetado até a troca definitiva do mesmo.

A premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Serviço disponível em horário comercial.

IMPORTANTE: Não estão cobertos consertos de vidros que façam parte de móveis, decoração ou que não comprometam a segurança da residência

Limite de eventos: 80,00 (oitenta) reais, 2 (dois) eventos a cada 12 (doze) meses.

- ENCANADOR

Se em decorrência de vazamento súbito e imprevisto, rompimento de canos ou perfurações acidentais, a residência for alagada ou correr o risco de ser, será enviado um profissional para o atendimento emergencial (retirada da água e obstrução do vazamento).

Será oferecido serviço de encanador no domicílio do associado caso ocorram vazamentos que causem ou possam causar alagamentos internos, ocasionados por problemas hidráulicos em tubulações externas (torneiras, sifões, chuveiros e outros dispositivos hidráulicos aparentes tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

A premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso haja necessidade de quebra de parede/assoalho/teto para realização do serviço emergencial, o conserto/reparo decorrente desta quebra é por conta do associado

A Central de Assistência assumirá tão somente, as despesas de envio, mão-de-obra para o reparo emergencial.

IMPORTANTE: estão excluídos consertos definitivos, bem como consertos de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixas d água, bombas hidráulicas, goteiras e desentupimento de banheiros, pias, ralos e desobstrução de cano de esgoto, tubulação cobre (tubulação de água quente) este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixa de gordura.

Limite de eventos: 150,00 (cento e cinquenta) reais, 2 (dois) eventos a cada 12 (doze) meses.

- **INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS**

A pedido do associado a Central de Atendimento poderá indicar profissionais para realizar atendimento e orçamentos de manutenção domiciliar, os custos de mão de obra e material correm por conta do associado. Indicação de profissionais para realização de serviços no segmento domiciliar tais como: Bombeiro hidráulico, eletricista, vidraceiro, motorista, faxineira etc.

- **TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

Em caso de evento coberto, a CENTRAL DE ATENDIMENTO auxiliará o usuário na transmissão de todas as mensagens de caráter emergencial, desde que o mesmo esteja impossibilitado de fazê-lo. Sem limite de utilização.

### EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Os serviços de ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL não se aplicarão se for descaracterizada situação de emergência e se houver acionamento direto dos prestadores de serviço pelo associado, sem prévio consentimento da Central de Atendimento. Os limites não funcionam como crédito para acionamento de serviços posteriores. Também estão excluídos:

- a) Estão excluídas pela Central de Assistência, as prestações de serviços não decorrentes de suas instruções e solicitações ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo cliente como antecipação, extensão ou realização do serviço;
- b) Residência de veraneio ou que não possa ser caracterizada como habitual e permanente do associado;
- c) Residência com parte utilizada para fins comerciais seja pelo cliente ou por terceiros;
- d) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos previstos, bem como operações de rescaldo;
- e) Serviços não caracterizados como emergenciais;
- f) Fechaduras de portas e janelas internas e de guarda-roupas;
- g) Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
- h) Consertos definitivos em geral;
- i) Reparação de goteiras por causa de má impermeabilização;
- j) Reparo ou substituição de lâmpadas, interruptores, tomada, bomba elétrica ou chuveiro;
- k) Ruptura de vidro de porta ou janela que não comprometam a segurança da residência;
- l) Qualquer custo contraído diretamente pelo cliente;
- m) Estão excluídos os custos com materiais e conserto definitivos de qualquer espécie;
- n) Custo do vidro ou quaisquer outros materiais não serão de responsabilidade da Central de Assistência;
- o) Caso seja constatada de má fé por parte do cliente na utilização dos serviços emergenciais de assistência;
- p) Evento decorrente de falta de manutenção por parte do associado;
- q) Explosão, libertação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- r) Atos ou omissões dolosas do associado ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável;
- s) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em

decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o associado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;

- t) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- u) Assistência técnica especializada para elevadores, portões automáticos, elétricos e eletrônicos e equipamentos de segurança;
- v) Reparação de goteiras decorrentes de má impermeabilização;
- w) Troca de lâmpadas, conserto de interruptores, tomadas elétricas e eletrodomésticos;
- x) Assistência a imóveis em construção, reconstrução ou reforma;
- y) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza: furacões, inundações, maremotos, queda de corpos siderais e similares.

Riscos Excluídos:

Estão expressamente excluídos da cobertura deste produto de Assistência 24hs Residencial os eventos ocorridos em consequência de ou resultante de: uso de material nuclear para quaisquer fins; atos ou operações de guerra ou outras perturbações da ordem pública; quaisquer convulsões da natureza; atos terroristas, revoltas populares, greves.

### ASSISTÊNCIA DESEMPREGO

OBJETIVO: Os serviços de ASSISTÊNCIA DESEMPREGO visam assessorar o associado caso fique desempregado por mais de 30 (trinta) dias, desde que a demissão seja involuntária e sem justa causa.

Cobertura do serviço mediante pagamento do prêmio das 3 (três) primeiras parcelas.

### DEFINIÇÕES

ATIVIDADE DE SERVIÇO PRODUTIVO – O associado que está em Atividade de Serviço Produtivo quando, não estando doente nem sob controle médico regular devido a doença ou acidente, exercer a sua atividade profissional normal, pelo menos durante 30 horas semanais, em benefício de outrem.

EMPREGO PERMANENTE – A obrigatoriedade do associado, mediante uma remuneração, prestar a sua atividade profissional, como trabalhador dependente, a uma entidade empregadora, sob a autoridade e direção desta, através do estabelecimento de um contrato individual de trabalho com caráter permanente (CLT) não especificando qualquer data de termo, estando o associado inscrito no Ministério do Trabalho e Previdência Social.

DESEMPREGO TOTAL – Situação decorrente da inexistência total e involuntária de emprego do associado, encontrando-se este inscrito no Ministério do Trabalho e da Previdência Social, sem continuar a prestar qualquer função remunerada. Demissão promovida unilateralmente pela entidade empregadora. A verificação de qualquer destas situações, só se enquadra na definição de “Desemprego “Involuntário”, desde que o associado não tenha recusado emprego alternativo.

PERIODO DE CARÊNCIA – Período de tempo em que, imediatamente após as garantias contratadas, não existe direito a Prestação do Serviço de Assistência.

LIMITE: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento e a residência do associado; ou do período máximo de utilização dos serviços; ou do valor máximo previsto para a cobertura do serviço.

Limite - 2 (dois) eventos por cobertura / 12 (doze) meses.

Cobertura do serviço mediante pagamento do prêmio das 3 (três) primeiras parcelas.

**ASSOCIADO:** é o portador do Cartão de Crédito da CETELEM, que adquiriu o serviço ASSISTÊNCIA GLOBAL, seja ele o titular, com residência habitual no Brasil, desde que seja pessoa física, com regime de trabalho Contratado (a) com CLT.

**RESIDÊNCIA ASSISTIDA:** é o bem imóvel e designado como residência regular e permanente do cliente no Brasil, de posse direta do cliente e por ele devidamente indicado e identificado como de sua propriedade, sendo excluídos os imóveis destinados para fins comerciais.

**EVENTOS COBERTOS:** Desemprego involuntário do empregado com registro em carteira de trabalho assinada pelo empregador.

**ÂMBITO TERRITORIAL:** Os serviços de assistência serão prestados ao associado, em todo Território Brasileiro.

#### GARANTIAS DA ASSISTÊNCIA DESEMPREGO

Este plano de Assistência 24hs oferece um total de 3 (três) garantias básicas:

- CESTA BÁSICA

Em caso de desemprego do associado, será enviada uma cesta básica no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais), mensais por até 3 (três) meses consecutivos, desde que o mesmo tenha comprovadamente dependentes legais.

#### I - ELEGIBILIDADE DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA DESEMPREGO

Quanto a elegibilidade, serão considerados Associados, tratando-se de trabalhadores por conta de outrem, na data da apresentação da adesão, os serviços de ASSISTÊNCIA DESEMPREGO visam assessorar o associado caso fique desempregado por mais de 30 dias, desde que a demissão seja involuntária e sem justa causa.

- a. Exerçam uma atividade profissional por conta de outrem.
- b. A atividade profissional seja prestada em regime de CLT.
- c. Esteja inscrito no PIS.

#### II. Âmbito do contrato

- a) Em caso de desemprego involuntário, objetivamente constatado até a data em que o associado perfaz 65 anos de idade.
- b) A presente cobertura estabelece um período de carência de 3 (três) meses.
- c) Para as presentes coberturas está estabelecida uma franquia temporária de 30 (trinta) dias, após a demissão, contada a partir da data de ocorrência do evento.

- d) Suspensão de garantias: entre o último pagamento de uma indenização relativa a um evento e nova reclamação ao abrigo da mesma cobertura decorrerá obrigatoriamente um período mínimo de 6 (seis) meses, durante o qual se verificará a suspensão das coberturas.

### III. Riscos Excluídos:

- a) Caducidade do contrato de trabalho a termo;
- b) Caducidade do contrato de trabalho porque o associado atingiu a aposentadoria;
- c) Revogação do contrato de trabalho por acordo das partes;
- d) Rescisão do contrato de trabalho por parte do trabalhador;
- e) Rescisão do contrato de trabalho pelas partes, no período experimental;
- f) Trabalhadores no estrangeiro com contratos de trabalho não vinculados à legislação brasileira;
- g) Desimpedimento motivado por justa causa objetiva.
- h) Não estão cobertos os trabalhadores por Conta própria ou Profissionais Liberais.
- i) Ficam excluídos das prestações previstas nestas Condições Gerais quaisquer atos praticados por ação ou omissão do associado, causados por má-fé.
- j) Desemprego por falência da empresa (do empregador);
- k) Desemprego motivado por demissão coletiva decorrente de crise financeira;
- l) Não se aplicam se houver acionamento direto dos prestadores de serviço, sem prévio consentimento da Central de Atendimento. Estão expressamente excluídos da cobertura da Assistência 24hs desemprego decorrentes de: invasão da empresa, hostilidades, atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de rebelião, de revolução, insurreição militar, agitação, motim, atos ilícitos e outras perturbações de ordem pública e delas decorrente, salvo prestação de serviço militar.
- m) Desemprego decorrente de alterações mentais do associado, conseqüentes do uso de álcool, de drogas, de entorpecentes ou de substâncias tóxicas.
- n) Fechamento da empresa por eventos súbitos da natureza, vendavais, tufões, furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas

### IV. Fornecimento do Serviço

Para acionamento do serviço de Assistência 24hs o Associado deverá, no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data da constatação da situação de desemprego involuntário, participar à Central de Atendimento a ocorrência apresentando os seguintes documentos:

- a) Documento comprovativo do vínculo laboral anterior.
- b) Documento/Declaração do empregador descrevendo os motivos da situação de desemprego.
- c) Documento comprovativo da inscrição no Ministério do Trabalho.
- d) Apresentar à CENTRAL DE ATENDIMENTO quaisquer outros elementos que esta lhe solicite e que entenda necessários para uma correta avaliação do evento. A Central de Atendimento reserva-se o direito de, sempre que entender conveniente, para melhor definição da natureza e extensão das suas responsabilidades, solicitar outros elementos para além dos já referidos, bem como proceder às averiguações que, com o mesmo fim, julgar necessárias.
- e) O serviço de ASSISTÊNCIA EDUCACIONAL visa assessorar os filhos do associado em decorrência de seu falecimento. São necessários comprovantes, tais como: Certidão de nascimento dos filhos, comprovante escolar dos filhos, notas fiscais das despesas.
- f) O serviço de CESTA BÁSICA visa assessorar a família do associado em decorrência do desemprego. Não será aplicado se a aquisição da cesta básica for feita diretamente pelo

familiar, sem prévio consentimento da Central de Atendimento Iké Assistência Brasil. Desta forma, não haverá reembolso, em hipótese alguma. São necessários comprovantes citados acima acrescidos da Certidão de Nascimento dos filhos e Certidão de casamento.

- g) Apresentar à Iké Assistência Brasil quaisquer outros elementos que esta lhe solicite e que entenda necessários para uma correta avaliação do evento. A Central de Atendimento reserva-se o direito de, sempre que entender conveniente, para melhor definição da natureza e extensão das suas responsabilidades, solicitar outros elementos para além dos já referidos, bem como proceder às averiguações que, com o mesmo fim, julgar necessárias.
- h) A CENTRAL DE ATENDIMENTO comunicará ao Associado se aceita ou não a sua pretensão, durante os 30 (trinta dias) que se seguirem à recepção dos documentos referidos.