



Descritivo de Assistência Cesta Básica

Versão_ 11/2016

Assistência Cesta Básica – Generali Brasil Seguros

Para acionar o serviço de Assistência Cesta Básica o segurado, deverá ligar para a Central de Atendimento da Generali por meio dos seguintes números:

Regiões Metropolitanas: 3004-5858

Demais Regiões: 0800 70 70 211

No Exterior a cobrar: 55 11 4133-9287

Importante: Para acionar a Assistência Cesta Básica, é único e exclusivo através do contato com a Central de Atendimento da Generali.

1. Objetivo

1.1.A Assistência Cesta Básica tem por objetivo fornecer temporariamente cesta básica de alimentação, unicamente através de cartão de benefício Vale Cesta Básica, para o segurado principal em caso de morte do segurado titular a assistência fornecerá cesta básica para o cônjuge, filho ou qualquer outra pessoa física que coabite o domicílio do segurado principal, respeitados os termos, condições e limites da apólice. Exceto na(s) hipótese(s) dos riscos excluídos e limites, conforme previsão nas Condições Gerais e Especiais deste serviço, cujas cláusulas devem ser integralmente observadas. Importante: Para acionar a Assistência Cesta Básica, é único e exclusivo através do contato com a Central de Atendimento da Generali.

2. Limite e serviços

2.1.Independente do plano de Assistência Cesta Básica adquirido, o acionamento está restrito a 1(um) acionamento por vigência. A Cesta Básica estará disponível unicamente através de cartão de benefício Vale Cesta Básica, com a utilização sujeita à disponibilidade da rede de estabelecimentos de venda credenciada, que poderá ser consultada através da Central de Atendimento.

2.2. Após a solicitação do cartão Vale Cesta Básica, a Central de Atendimento informará ao Beneficiário os prazos e procedimentos para entrega e ativação do benefício.

2.3. Em caso de perda, roubo ou inutilização do cartão Vale Cesta Básica, o Beneficiário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, imediatamente, para receber orientações sobre como proceder, restando certo que quaisquer custos decorrentes da emissão de 2ª via do cartão serão de responsabilidade exclusiva do Beneficiário. Caso o Beneficiário se negue a arcar com os custos de reemissão e reenvio do cartão, a Assistência ficará suspensa.

2.4.A Assistência Cesta Básica não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os sinistros que causem embargos, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Cesta Básica ou coloquem em risco a segurança do Beneficiário ou terceiros.

2.5. Os atendimentos serão efetuados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Atendimento.

3. Definições

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

- a) **Sinistro:** é a ocorrência de um fato que dê origem a utilização da Assistência Cesta Básica pelo Beneficiário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidas em cada um dos Serviços descritos na apólice.
- b) **Cesta Básica:** é o nome dado ao conjunto básico de itens dos gêneros alimentícios, higiene pessoal e limpeza, normalmente utilizados por uma família durante o período de um mês.
- c) **Vale Cesta Básica:** é o nome dado ao cartão de benefício que será entregue ao Beneficiário representando a Cesta Básica, conforme condições e limites estabelecidos na apólice.
- d) **Segurado:** é a pessoa física, segurado principal, com Domicílio permanente no Brasil.
- e) **Beneficiário:** O Segurado, ou, em caso de morte ou invalidez, o cônjuge, filho ou qualquer outra pessoa física que coabite o Domicílio do Segurado, que terão direito aos Serviços descritos na apólice.

4. Obrigações dos Beneficiários

4.1. Para utilização da Assistência Cesta Básica, o Beneficiário deverá seguir, **SEMPRE E ANTES DE QUALQUER PROVIDÊNCIA**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Atendimento quando necessitar do Serviço e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Beneficiário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Sinistro e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Atendimento providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Atendimento as seguintes informações:
 - Número do Contrato / Apólice;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Segurado;
 - Endereço completo de Domicílio; e.
- d) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Atendimento para prestação dos Serviços.

5. Limite Territorial da Assistência

5.1. Os Serviços serão prestados em todo território Brasileiro.

5.2. Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

6. Exclusões:

6.1. Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

- a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas na apólice;
- b) Prestação de Serviços em caso de desemprego decorrente de programas de demissão voluntária ou aposentadoria.
- c) Entrega do cartão de benefício Vale Cesta Básica em qualquer outra localidade que não esteja seja o endereço de Domicílio do Beneficiário indicado quando do envio do Cadastro pela Contratante;
- d) Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas na apólice;
- e) Serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo Segurado ou Beneficiário, cumprindo os requisitos mínimos exigidos na apólice; e
- f) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Segurado ou Beneficiário na utilização dos serviços da Assistência Cesta Básica, ou por qualquer meio, bem como se este procurar obter benefícios ilícitos dos Serviços.

6.2. Qualquer reclamação quanto à qualidade dos serviços prestados pela operadora do cartão de benefício de Vale Cesta Básica, deverá ser encaminhada e resolvida diretamente pelo Beneficiário com a referida operadora, ficando a Assistência Cesta Básica isenta de qualquer responsabilidade neste sentido, a qualquer tempo e a qualquer título.

7. Disposições Finais

7.1. Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Cesta Básica deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Sinistro gerador da reclamação.

7.2. A Assistência não se responsabiliza por instruções, solicitações e/ou despesas que não tenham sido solicitadas à Central de Atendimento ou que tenha sido solicitada diretamente ou indiretamente pelo Beneficiário ao prestador, tais como, antecipação, extensão ou realização dos Serviços.

7.3. Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos na apólice serão de responsabilidade exclusiva do Beneficiário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito na apólice, contratados pelo Beneficiário diretamente do Prestador.