



**GENERALI**  
Brasil Seguros

# Descritivo de Assistência a Vítimas de Crime

Versão\_ 10/2015





## Descritivo de Assistência a Vítimas de Crime – Generali Brasil Seguros

### Como solicitar a Assistência a Vítimas de Crime

Para acionar o serviço de Assistência a Vítima de Crime o segurado, deverá ligar para a central de Assistência 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 a Vítimas de Crime, será necessário que o Segurado entre em contato com a Central de Atendimento da Assistência e solicite.

### 1. Objetivo

Prestar assistência ao Segurado que seja vítima de atos criminosos, assim definidos no subitem 3.1 posterior, em todo o território brasileiro, conforme serviços descritos no item 6 posterior, observadas as exclusões constantes do item 7 posterior.

### 2. Grupo Segurável

É constituído pela categoria funcional escolhida pelo Estipulante ou por todos os Segurados da apólice em que for incluída esta cláusula, o que constará expressamente do contrato, especificado no item que trata da extensão dos Serviços quanto às pessoas.

#### 2.1. Cobertura

Individual, exclusiva para o Segurado principal.

### 3. Definições

#### 3.1. Ato Criminoso

Consideram-se atos criminosos os crimes de homicídio; lesão corporal; constrangimento ilegal e sequestro, ou suas tentativas de crime contra pessoas, tipificados nos artigos do código Penal Brasileiro.

**3.1.1.** Incluem-se neste conceito os crimes de roubo ou furto de veículo e/ou documentos do segurado, exclusivamente para fins de prestação dos serviços previstos nos subitens 6.4 e 6.5 posteriores

**3.2. Segurado:** é a pessoa jurídica e com residência habitual no Brasil.

**3.4. Domicílio:** É o endereço residencial e não comercial, de moradia habitual, fornecido pelo Segurado, devidamente cadastrado pela Seguradora, onde serão prestados os serviços.

### 4. ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS

**4.1. A solicitação dos serviços deverá ser feita em até 30 (trinta) dias após o falecimento do segurado Principal, sob pena de o beneficiário perder o direito à utilização por decurso de prazo.**

**4.2.** Para acionar os serviços garantidos por esta cláusula, o Beneficiário deverá:

- a) Fazer uma chamada telefônica para o número 0800-70-70-211, disponível 24 horas; ou
- b) Fazer uma chamada telefônica, a cobrar, para o número 5511-4133-9287. O custo das chamadas telefônicas será de responsabilidade da garantidora.

## 5. OBRIGAÇÕES DO SEGURADO

- a) Fornecer à garantidora todas as informações por ela solicitadas e necessárias à execução dos serviços, inclusive seu nome completo, o nome do Estipulante e o número da apólice;
- b) Informar o motivo da chamada e o serviço desejado;
- c) Informar o local onde se encontra e o telefone para contato;
- d) Seguir as instruções da garantidora;
- e) Remeter à garantidora prontamente os documentos solicitados, quando for o caso, assim como todos os avisos, convocações ou citações que receber;
- f) Recolher e facultar à garantidora os elementos relevantes para efetivação da responsabilidade de terceiros, quando for o caso.

5.1. A garantidora se resguarda ao direito de exigir todos os documentos permitidos em lei com o propósito de comprovar a ocorrência do crime, tais como, exemplificativa mas não exclusivamente: Boletim de ocorrência e exame de corpo delicto.

## 6. GARANTIAS

**6.1. Transporte ou remoção médica inter-hospitalar:** Após terem sido prestados os primeiros socorros e verificada a necessidade de remoção dos Segurado, a garantidora organizará e assumirá todas as despesas de remoção para um hospital mais adequado, até o limite total de despesas de R\$500,00 (quinhentos reais) por evento, consideradas as exigências médicas quanto ao modo de transporte, data e local de hospitalização. **A decisão sobre o meio de transporte ficará a critério da equipe médica da garantidora.**

**6.1.1. Em todos os casos, a remoção será decidida de acordo com o serviço médico da garantidora.**

**6.1.2. As despesas decorrentes de atendimento médico, hospitalar e despesas com medicamentos, serão integralmente assumidas pelo Segurado, eximindo-se a Seguradora ou a garantidora de qualquer responsabilidade por estes valores.**

**Acompanhante em caso de hospitalização:** Caso o Segurado se encontre em viagem, e tenha que ficar hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, a garantidora organizará o transporte de ida e volta de um acompanhante, desde que o Segurado esteja desacompanhado.

**6.2.1. O acompanhante será indicado pelo Segurado e deverá ser residente no Brasil.**

**6.2.2. Ficará a critério da garantidora a escolha entre o fornecimento de passagens de linhas regulares de transporte terrestre, aéreo ou marítimo, em classe econômica.**

**6.3. Hospedagem de acompanhante:** Em complementação ao item 6.2.1 anterior, a garantidora custeará as diárias de hotel para hospedagem do acompanhante, limitadas, no total, a R\$ 300,00 (trezentos reais).

**6.3.1. Todas as despesas não incluídas nas diárias, como, por exemplo, despesas com restaurante, frigar, telefone, lavanderia etc., correrão por conta exclusiva do Segurado.**

**6.4. Registro do CNVR:** Em caso de roubo ou furto do veículo, mediante comprovação documentada, e sendo este de propriedade do Segurado, a garantidora se responsabilizará pelo cadastramento do mesmo no Cadastro Nacional de Veículos Roubados.

**6.5. Despachante :** Em consequência de roubo ou furto de documentos pessoais do Segurado, a garantidora indicará um despachante profissional, para expedição de 2ª via de Carteira de Identidade, Carteira Nacional de Habilitação e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo, obedecendo os critérios e leis vigentes para sua obtenção, mediante comprovação documentada, sendo os respectivos honorários e outras despesas daí decorrentes de responsabilidade da garantidora.

**6.5.1. O serviço poderá ser utilizado somente 1 (uma) vez dentro do período de 12 meses a partir da inclusão do Segurado no cadastro, e assim, sucessivamente.**

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

- a) Após recuperação do veículo roubado/furtado;
- b) Arrombamento do veículo

**6.6. Transmissão de mensagens urgentes:** A garantidora auxiliará os Segurados na transmissão de todas as mensagens de caráter urgente, pessoais ou profissionais, caso estejam possibilitados de fazê-lo.

## **7. Exclusões**

- a) Serviços que não tenham sido solicitados por intermédio da garantidora ou que tenham sido realizados sem seu prévio conhecimento e anuência;
- b) Serviços que tenham sido solicitados diretamente pelo beneficiário aos prestadores afiliados, como extensões ao serviço ora contratado;
- c) Cessão dos serviços a terceiros;
- d) Acionamento por evento diferente daquele descrito como coberto no objeto deste contrato;
- e) Reembolso ou pagamento de indenização em dinheiro alternativamente à prestação dos serviços, exceto na hipótese excepcional prevista no subitem 9.5 posterior;
- f) Atendimento por profissional não pertencente à rede credenciada da garantidora.

**7.1. Além das exclusões previstas anteriormente, a execução dos serviços garantidos por este contrato poderá não se realizar ou ser adiada, em razão de caso fortuito ou motivo de força maior, conforme previsto no art. 393, e seu parágrafo único, do Código Civil Brasileiro.**

## **8. Carência**

Não há.

## **9. Âmbito Territorial da Cobertura**

Os serviços serão prestados somente no território Brasileiro.

## **10. Da Prestação de Serviços**

**10.1.** Os serviços são garantidos e prestados pela Worldwilde Assistance, Serviços de Assistência Personalizados S.A. que, para fins do presente contrato, é denominada garantidora.

**10.2.** Prestadores de serviços são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e/ou contratadas a critério da Garantidora, para serem enviadas ao local onde se encontre o Segurado ou colocadas à sua disposição, conforme o caso, para a prestação dos serviços em suas várias modalidades.

**10.3.** Não sendo a Seguradora especialista na execução e prestação dos serviços ora previstos, ela os providencia através da garantidora já qualificada, que poderá prestá-los mediante convênio ou tratativas caso a caso. O Segurado aceita, desde já, que os serviços garantidos por este instrumento sejam executados por terceiros ficando ciente que os mesmos serão prestados dentro das normas legais e regulamentares pertinentes à matéria.

**10.4. Qualquer problema ou irregularidade na execução dos serviços garantidos por este contrato devem ser imediatamente comunicados à Seguradora, para as providências cabíveis.**

**10.5. O fornecimento do serviço poderá não se realizar em casos de impossibilidade material demonstrada, casos estes em que o segurado deverá comprovar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de notas fiscais descritivas do serviço, em vias originais, acompanhadas de relatório médico ou odontológico, para que possa obter o reembolso daquelas despesas pela Garantidora.**

## **11. Responsabilidade da Garantidora**

**11.1. É de responsabilidade exclusiva da garantidora:**

- a) Selecionar e afiliar os diversos prestadores de serviço no Brasil e exterior, para um atendimento operacional imediato e eficiente aos Segurados, estabelecendo os correspondentes acordos e convênios e procedendo à sua orientação para a prestação rápida e adequada ao serviço;
- b) Manter a central telefônica 24 (vinte e quatro) horas por dia, para atendimento aos Segurados, inclusive sábados, domingos e feriados; e
- c) Prestar o serviço nas condições estipuladas no presente instrumento.

**11.2. Ressalvado à garantidora o direito de regresso contra os prestadores, responde ela integralmente por quaisquer prejuízos causados aos Segurados pelos prestadores dos serviços, oriundos de sua atividades, enquanto estiverem contidas nos escritos limites dos serviços objeto deste contrato.**

**11.3. As responsabilidades da Garantidora estão limitadas aos danos por ato praticado no cumprimento das instruções da garantidora. Em qualquer hipótese, a garantidora responderá pela qualidade do serviço prestado ao Segurado, no limite da execução, pelos prestadores, de suas instruções específicas. A garantidora não se responsabiliza financeiramente ou pela qualidade de serviços, mesmo que fornecidos por seus prestadores, quando não-decorrentes de suas instruções ou que tenham sido solicitados pelo segurado como extensões dos serviços previstos por este instrumento.**

## **12. Cancelamento do Direito aos Serviços**

**A garantidora se dá o direito de cancelar automaticamente o credenciamento do Segurado que:**

- a) Causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos nesta cláusula;
- b) Omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas; e
- c) Descumprir as orientações da garantidora, dando origem à necessidade da prestações de qualquer um dos serviços descritos, ou agravando as consequências da ocorrência.

**12.1. Cessa ainda o direito aos serviços garantidos por esta cláusula para o Segurado que atingir 75 (setenta e cinco) anos de idade.**

## **13. Perda do Direito aos Serviços**

**O direito à utilização dos serviços previstos por este contrato é pessoal e intransferível e cessará automaticamente se, durante o curso de seu fornecimento, o Segurado deixar de ter domicílio habitual no Brasil, desligar-se do grupo segurado, por qualquer motivo, ou vier a falecer.**

## **14. Vigência**

Esta cobertura vigora a partir da data de início de vigência indicada anteriormente, e termina:

- a) Com o cancelamento da apólice;
- b) Com o cancelamento isolado desta cláusula, obedecidas as mesmas disposições para a não renovação ou cancelamento da apólice; ou
- c) Com o cancelamento do seguro a que esteja vinculada.

## **15. Foro**



Generali Brasil Seguros  
Av. Rio Branco, 128 - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20040-002 – Tel.: (21) 2508 – 0100.  
Fale com a Generali: 0800 7070 211 [www.Generali.com.br](http://www.Generali.com.br)

---

Na eventualidade de qualquer medida judicial, o foro eleito para dirimir quaisquer dúvidas resultantes deste contrato será o do domicílio do Segurado.