

# CONDIÇÕES GERAIS

## Lig Bloqueio

### ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES

As partes acordam que as palavras e expressões abaixo relacionadas, quando utilizadas neste **CONTRATO** ou em qualquer outros documentos do **CPC - CUSTOMER PROTECTION CENTER** terão o seguinte significado:

**CPC CUSTOMER PROTECTON CENTER:** Serviço de registro e armazenamento de dados e procedimento para solicitação de bloqueio de cartões, na hipótese de extravio, perda, roubo ou furto, e providências para pedido de emissão de segunda via, sempre que possível técnica e contratualmente. Este serviço também contempla resgate de dados de documentos pessoais, bem como orientação sobre procedimentos necessários para pedido de emissão de segunda via dos mencionados documentos, e solicitação de bloqueio de cartões de compra de grandes magazines, de lojas, de supermercados e de fornecedores de serviços, desde que devidamente credenciados pela **BRASIL ASSISTÊNCIA** para prestação deste serviço desde que técnica e contratualmente possível.

**ASSOCIADO** : Pessoa Física que se cadastrar perante **BRASIL ASSISTÊNCIA**, necessariamente o possuidor e/ou portador do Cartão de Crédito, titular ou adicional, processado e/ou administrado pela Credicard Citi..

**MANDATO:** O **ASSOCIADO** ao aderir ao serviço, através de preenchimento e envio do **FORMULÁRIO DE REGISTRO DE DADOS CPC – CUSTOMER PROTECTION CENTER**, outorgará no próprio formulário, mandato a **BRASIL ASSISTÊNCIA** com poderes específicos e especiais para solicitar o bloqueio dos cartões e pedir emissão de sua segunda via, quando técnica e contratualmente possível. O mandato outorgado será irrevogável e irretratável e terá prazo de duração igual ao período de permanência do **ASSOCIADO** no cadastro da **BRASIL ASSISTÊNCIA**. O Referido mandato bastará por si só, apesar de confirmado verbalmente a cada ligação telefônica do **ASSOCIADO**, para a solicitação dos serviços.

Cumpra a **CREDICARD CITI** a obrigação de enviar à **BRASIL ASSISTÊNCIA** novo mandato devidamente formalizado pelo **ASSOCIADO**, na hipótese de novo ingresso do mesmo no cadastro da **BRASIL ASSISTÊNCIA**,. Fica expressamente convencionado que a **BRASIL ASSISTÊNCIA** somente poderá reiniciar os serviços objeto deste **CONTRATO** a partir da data da entrega de novo mandato do **ASSOCIADO** pela **CREDICARD CITI**.

## **ARTIGO 2 – LIMITE TERRITORIAL**

Para serviços dos serviços de proteção aos cartões, cadastro de documentos pessoais e assistência à Pessoas e Bagagens, não haverá franquia quilométrica.

## **ARTIGO 3 – ÂMBITO TERRITORIAL e DURAÇÃO**

### **O âmbito territorial da assistência será :**

No que se refere a prestação de serviços de proteção a bagagens e objetos pessoais do **ASSOCIADO** em viagem, estender-se-à aos fatos geradores ocorridos em qualquer parte do mundo (exceto território brasileiro), desde que, a estadia do **ASSOCIADO** fora da sua residência habitual não seja superior a 60 (sessenta) dias corridos.

Referente a prestação de serviços de fornecimento de dados de documentos pessoais do **ASSOCIADO**, orientação para emissão de segunda via, serviço de despachante, bloqueio de telefone celular, registro do veículo no CNVR, transporte do **ASSOCIADO** por roubo, furto, perda ou extravio do(s) cartão(ões) de crédito o âmbito territorial será o território brasileiro.

Referente à prestação de serviços de solicitação imediata de bloqueio de cartões e a reposição do prejuízo financeiro, estender-se-ão aos fatos geradores ocorridos em qualquer parte do mundo.

A utilização dos serviços aqui previstos, se dará exclusivamente durante a permanência do **ASSOCIADO** no cadastro **BRASIL ASSISTÊNCIA**.

## **ARTIGO 4 – CPC - CUSTOMER PROTECTION CENTER - PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços relativos ao **CPC - CUSTOMER PROTECTION CENTER**, abrangem as modalidades previstas neste artigo e serão prestados de acordo com as condições aqui estabelecidas, desde que respeitados os conceitos e condições anteriores.

## **A) REGISTRO, ARMAZENAMENTO E ATUALIZAÇÃO DE DADOS**

### **1. REGISTRO E ARMAZENAMENTO**

**BRASIL ASSISTÊNCIA** disponibilizará sua Base de Dados para registro e armazenamento dos dados referentes aos números dos cartões e documentos informados através do preenchimento do FORMULÁRIO DE REGISTRO DE DADOS CPC - CUSTOMER PROTECTION CENTER ou através de endereço eletrônico desenvolvido exclusivamente para o registro dos dados pelo **USUÁRIO**.

A **BRASIL ASSISTÊNCIA** será responsável pelo envio do FORMULÁRIO DE REGISTRO DE DADOS CPC - CUSTOMER PROTECTION CENTER ao **ASSOCIADO**, sendo este responsável pelo encaminhamento do mesmo à **BRASIL ASSISTÊNCIA**, para o cadastramento dos dados.

### **2. ATUALIZAÇÃO**

O serviço contempla ainda a atualização de dados cadastrados, sendo de responsabilidade do **ASSOCIADO** a comunicação da alteração. Esta comunicação poderá ser feita verbalmente, desde que confirmada, imediatamente, por escrito e devidamente assinada pelo **ASSOCIADO**, e encaminhada à **BRASIL ASSISTÊNCIA**.

**BRASIL ASSISTÊNCIA** será responsável por manter uma central de atendimento para efetuar o registro de atualização cadastral do **ASSOCIADO**, responsável exclusivo pelo envio dos dados a serem alterados adicionados e/ou exclusivos.

## **B) RESGATE DE DADOS/INFORMAÇÕES DOS DOCUMENTOS REGISTRADOS**

**BRASIL ASSISTÊNCIA** manterá uma base de dados para informar ao **ASSOCIADO**, em caso de extravio, perda, roubo ou furto dos cartões, os dados referentes aos números dos cartões e documentos pessoais, registrados de acordo com a descrição preenchida pelo próprio **ASSOCIADO**. **BRASIL ASSISTÊNCIA** não se responsabiliza por informações preenchidas pelo **ASSOCIADO**, de forma equivocada, errônea ou omissa. O **ASSOCIADO** poderá resgatar os dados armazenados, por solicitação escrita ou verbal através de simples contato telefônico.

## **C) SOLICITAÇÃO IMEDIATA DE BLOQUEIO E PEDIDO DE NOVOS CARTOES**

Em caso de extravio, perda, roubo ou furto dos cartões do **ASSOCIADO**, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se responsabilizará pela solicitação do bloqueio dos mesmos e pelo pedido de emissão de novos cartões, desde que técnica e contratualmente possível, e sua remessa para a residência do **ASSOCIADO** mediante solicitação e aprovação prévia do **ASSOCIADO** por telefone,

#### **D) ORIENTAÇÃO PARA OBTER NOVOS DOCUMENTOS PESSOAIS OU EXPEDIÇÃO DE SEGUNDA VIA**

No caso de extravio, perda, roubo ou furto do(s) documento(s) pessoal(is) emitido(s) por órgão(s) público(s) e relacionado(s) no **ARTIGO 1 – DEFINIÇÕES** destas **CONDIÇÕES GERAIS, BRASIL ASSISTÊNCIA** fornecerá ao **ASSOCIADO** dados relativos aos documentos por ele cadastrados, bem como orientação para obtenção de novos documentos pessoais ou expedição de segunda via dos mesmos.

#### **E) SERVIÇO DE DESPACHANTE PARA REEMISSÃO DE DOCUMENTOS**

No caso de extravio, perda, roubo ou furto do(s) documento(s) pessoal(is) emitido(s) por órgão(s) público(s) e relacionado(s) no item a) **DO ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES**, a **BRASIL ASSISTÊNCIA** poderá desde que dentro do território brasileiro indicar despachante cadastrado para execução dos serviços de expedição de segundas vias dos mesmos, quando técnica e legalmente possível mediante comprovação documentada.

**NOTA 1:** Os honorários do despachante serão de responsabilidade da **BRASIL ASSISTÊNCIA**, ficando a cargo do ASSOCIADO as despesas com as taxas e emolumentos para confecção dos mesmos.

**NOTA 2:** Os documentos contemplados nesse serviço são: RG – Registro Geral de Identidade, CPF – Cadastro de Pessoa Física, Título de Eleitor, Carteira de Trabalho e Previdência Social, Carteira Nacional de Habilitação, Certificado de Reservista, Passaporte, PIS – Programa de Integração Social (Cartão do Trabalhador), Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento e Dut – Documento Único de Transferência, dos veículos de propriedade do **ASSOCIADO**.

#### **ARTIGO 5 – GARANTIAS RELATIVAS A ASSISTÊNCIA EM VIAGEM AO ASSOCIADO**

Os serviços relativos a assistência em viagem ao ASSOCIADO às suas respectivas bagagens e aos seus objetos pessoais, são as relacionados neste artigo, e serão prestados de acordo com as seguintes condições:

##### **A) PASSAGENS AÉREAS DE EMERGÊNCIA – PERDA CONJUNTA DE PASSAGEM E CARTÃO**

Em caso de extravio, perda, roubo ou furto de passagem aérea de linha regular destinada ao retorno da viagem do **ASSOCIADO** ao seu domicílio, **JUNTAMENTE** com cartão que lhe permita adquirir outra passagem e desde que o **ASSOCIADO** não possua outras formas de adquirir outra passagem por

seus próprios meios, **BRASIL ASSISTÊNCIA** providenciará a emissão de novo bilhete, da mesma classe do perdido e remetê-lo-á ao **ASSOCIADO**.

## **B) ADIANTAMENTO DE FUNDOS PARA AQUISIÇÃO DE PRODUTOS/SERVIÇOS**

Em caso de extravio, perda, roubo ou furto de um ou mais cartões, **BRASIL ASSISTÊNCIA**, a título de empréstimo, providenciará, mediante solicitação expressa do **ASSOCIADO** o envio do valor correspondente a até R\$ 1.000,00 (Hum mil reais) ou o equivalente em moeda do dia para aquisição de produtos/serviços.

Este empréstimo será concedido mediante entrega a **BRASIL ASSISTÊNCIA**:  
1) de cheque caução (do valor equivalente ao empréstimo) de emissão do **ASSOCIADO** e ou de um representante ou procurado por ele autorizado, e 2) de um termo de confissão de dívida assinado pelo **ASSOCIADO** e/ou pelo referido representante.

O **ASSOCIADO** reembolsará **BRASIL ASSISTÊNCIA** dos fundos em Reais, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do envio do valor correspondente) O não pagamento da dívida no prazo acima estabelecido implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e na multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

## **C) ADIANTAMENTO DE FUNDOS PARA DESPESA COM ESTADIA**

Em caso de extravio, perda, roubo ou furto de um ou mais cartões, **BRASIL ASSISTÊNCIA**, a título de empréstimo, providenciará o envio do valor correspondente a até R\$ 2.000,00 (Dois Mil Reais) ou o equivalente em moeda do local onde estiver o **ASSOCIADO**, convertido pelo câmbio comercial de compra do dia para cobrir despesas referentes a gastos de estadia em hotel

Este empréstimo será concedido mediante entrega a **BRASIL ASSISTÊNCIA**:  
1) de cheque caução (do valor equivalente ao empréstimo) de emissão do **ASSOCIADO** e ou de um representante ou procurado por ele autorizado, e 2) de um termo de confissão de dívida assinado pelo **ASSOCIADO** e/ou pelo referido representante.

O **ASSOCIADO** reembolsará **BRASIL ASSISTÊNCIA** dos fundos em Reais, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do envio do valor correspondente) O não pagamento da dívida no prazo acima estabelecido implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e na multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

## **ARTIGO 6 – SERVIÇOS DIVERSOS E COMPLEMENTARES**

Em complemento às garantias previstas nos artigos 4º e 5º destas **CONDIÇÕES GERAIS, BRASIL ASSISTÊNCIA** prestará ao **ASSOCIADO** quando por ele solicitado os seguintes serviços:

### **A) BLOQUEIO DE LINHA DE TELEFONE CELULAR – PRÉ E PÓS-PAGO**

**BRASIL ASSISTÊNCIA** em caso de extravio, perda, roubo ou furto do aparelho de telefone celular, poderá solicitar o bloqueio da linha telefônica, desde que previamente autorizado pelo **ASSOCIADO**, perante a empresa de telecomunicação responsável, desde que técnica e contratualmente possível e mediante comprovação documentada.

**Nota:** O aparelho de telefone celular deverá estar registrado em nome do **ASSOCIADO** e ser da modalidade Pós-Pago.

### **B) REGISTRO DO VEÍCULO NO CNVR (CADASTRO NACIONAL DE VEÍCULOS ROUBADOS)**

Em caso de roubo ou furto do veículo de propriedade do **ASSOCIADO**, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se responsabilizará pelo cadastramento do mesmo perante o CNVR (Cadastro Nacional de Veículos Roubados), mediante comprovação documentada.

**Nota:** No caso de utilização do serviço descrito nesta cláusula, o custo se houver, deverá ser pago pelo **USUÁRIO** diretamente ao prestador de serviço.

**Nota:** O serviço de transporte do **USUÁRIO** será disponibilizado após a solicitação de bloqueio de seu cartão de crédito devidamente registrado no FORMULÁRIO DE ADESÃO.

### **C) REPOSIÇÃO DE PREJUÍZO FINANCEIRO, EM CASO DE UTILIZAÇÃO FRAUDULENTE DE CARTÃO.**

Na hipótese de utilização indevida por terceiros, dos cartões do **ASSOCIADO**, em decorrência de furto, roubo, extravio ou perda, a **BRASIL ASSISTÊNCIA**, arcará com o prejuízo financeiro, restrito aos limites, prazos e condições definidos entre a **BRASIL ASSISTÊNCIA** e a **COMPANHIA SEGURADORA** contratada.

Esta cobertura somente se aplica para casos em que não exista a utilização de senha secreta para a concretização do prejuízo financeiro.

## **ARTIGO 7 – GARANTIAS RELATIVAS AS BAGAGENS E OBJETOS PESSOAIS**

Os serviços relativos às bagagens e objetos pessoais extraviados pertencentes ao **ASSOCIADO** são as relacionadas neste artigo, e serão prestadas de acordo com as seguintes condições:

### **A) LOCALIZAÇÃO E TRANSPORTE DE BAGAGEM E OBJETOS PESSOAIS**

**BRASIL ASSISTÊNCIA** assessorará o **ASSOCIADO** na reclamação de roubo ou extravio de sua bagagem e objetos pessoais, e ainda, ajudará na gestão de sua localização.

Na hipótese de recuperação, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se encarregará de sua expedição até o local da viagem previsto pelo **ASSOCIADO**, ou até seu domicílio habitual.

### **B) EXTRAVIO DA BAGAGEM**

Em caso de extravio de bagagem do **ASSOCIADO** em voo (comercial), o **ASSOCIADO** deverá comunicar imediatamente o fato a Companhia Aérea e obter uma prova por escrito desta notificação (formulário P.I.R.), após esta medida deverá entrar em contato com **BRASIL ASSISTÊNCIA** informando o fato.

Caso esta bagagem não seja recuperada dentro de 24 horas contadas a partir da notificação à **BRASIL ASSISTÊNCIA**, esta pagará ao **ASSOCIADO** a quantia de R\$ 100,00 (Cem Reais), ou o equivalente em moeda local, convertido pelo câmbio comercial compra do dia.

Se a bagagem for recuperada posteriormente. **O ASSOCIADO** deverá reembolsar **BRASIL ASSISTÊNCIA**, deste valor valor em Reais. O prazo máximo para este reembolso é de 30 dias a contar de data de recuperação da bagagem. O não pagamento desta dívida no prazo acima estabelecido, implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e na multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

## **ARTIGO 8 - EXCLUSÕES**

- 1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão prestados **SERVIÇOS OBJETO DO CONTRATO E DESTAS CONDIÇÕES GERAIS** para:
  - a) Serviços solicitados diretamente pelo **ASSOCIADO**, sem prévio consentimento da **BRASIL ASSISTÊNCIA**.
  - b) Consideram-se também excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do **ASSOCIADO**, causados por má fé.

## **ARTIGO 9 – COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto das prestações dos serviços de assistência, o ASSOCIADO solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, data de nascimento, seu número de CPF, número de seu Cadastro (CPC), Cartão de Crédito, e na hipótese de possuir, sua Senha de Acesso, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

## **ARTIGO 10 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**BRASIL ASSISTÊNCIA** se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) O **ASSOCIADO** causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;
- b) O **ASSOCIADO** omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.