

CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA

PROTEÇÃO A CARTÕES PLANO 1

1. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS

ITEM	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
1	Assistência Global de Proteção a Cartões e Serviço de Solicitação de Cartão Substituto	<ul style="list-style-type: none">• Sem limite de acionamentos por Evento
2	Bloqueio de Linha Telefônica Móvel e Aparelho Celular	<ul style="list-style-type: none">• Sem limite de acionamentos por Evento
3	Chaveiro - Assistência para Perda de Chaves	<ul style="list-style-type: none">• Mão de obra do Prestador até R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por Evento• 1 (hum) acionamento(s) por ano
4	Motorista Amigo - Transporte em decorrência do Furto ou Roubo de Cartões	<ul style="list-style-type: none">• Limite máximo de até 100 km do local do evento

2. TERMOS E CONDIÇÕES

A CPP Brasil Serviços de Assistência Pessoal Ltda. CPNJ: 13.518.413/0001-04 Alameda Marmoré, 989 – 10º andar, sala 1001 CEP 06454-040 Alphaville, Barueri, São Paulo, Brasil disponibiliza os serviços e benefícios do produto Carteira Protegida Premiada aos Clientes.

3. DEFINIÇÕES

Cartão/Cartões: Cartão de crédito, débito, pré-pago de fidelidade de lojas, dentre outros comunicado antes do momento da notificação da perda do cartão.

Perda de Telefone: Perda, roubo ou furto qualificado de aparelho celular sofrido pelo Cliente durante a vigência deste Contrato e em conjunto com a perda, roubo ou furto do cartão.

Residência Permanente: Local onde o Cliente reside, cujo endereço tenha sido fornecido à CPP antes de qualquer demanda ou solicitação de serviço.

4. SERVIÇOS DO PROGRAMA

4.1 Assistência Global de Proteção a Cartões e Serviço de Solicitação de Cartão Substituto

A CPP fornecerá um serviço de atendimento a notificação de perda 24 horas por dia, 7 dias por semana. Quando o cliente relatar a perda, furto simples ou qualificado, ou roubo de um cartão à CPP, entraremos em contato com os emissores do cartão no prazo de até 2 horas para que o cancelem e solicitem um cartão substituto.

Caso a entidade emissora solicite quaisquer documentos ou informações adicionais o cliente se obriga a facilitar os mesmos à CPP de forma a permitir o pronto cancelamento do Cartão.

4.1.1 Condições Específicas e Limitações do Serviço:

- a) **Após a notificação ao emissor do cartão, a CPP não se responsabilizará por demoras da parte do emissor durante o processamento da nossa solicitação ou pela eventual impossibilidade de contato imediato com o emissor do cartão quando a notificação do cliente ocorrer fora do horário de atendimento do emissor do cartão, ou qualquer outra razão que impossibilite a CPP de contatar o emissor.**

4.2 Bloqueio de Linha Telefônica Móvel e Aparelho Celular

No caso do celular do cliente ser perdido, furtado ou roubado em conjunto com a perda, furto ou roubo do Cartão, ele poderá solicitar à CPP que notifique a operadora de telefonia celular para que bloqueie o aparelho e cancele a linha telefônica associada a ele, concedendo uma autorização para tal.

Caso a operadora de telefonia celular solicite quaisquer documentos ou informações adicionais o cliente se obriga a facilitar os mesmos à CPP de forma a permitir o pronto bloqueio do aparelho e cancelamento da linha telefônica.

4.2.1 Condições Específicas e Limitações do Serviço:

- a) **Esse serviço só será prestado caso o cliente tenha fornecido todos os dados do aparelho celular (tais como o número IMEI do aparelho, o número da linha e a operadora) à CPP.**
- b) **Cliente só poderá informar o furto qualificado ou roubo de um celular à CPP caso seja o proprietário do aparelho, haja vista que as operadoras não aceitam instruções de terceiros.**
- c) **Este serviço não contempla o pagamento pela CPP de quaisquer valores pecuniários em relação a perda ou substituição do celular ou qualquer despesa relacionada.**
- d) **A CPP não se responsabilizará por nenhuma demora por parte da operadora de celular no processamento da solicitação de bloqueio ou cancelamento do aparelho e/ou linha telefônica feita pela CPP.**
- e) **As autorizações deverão ser concedidas no momento da ligação.**

- f) **A CPP não se responsabilizará por demoras da parte da operadora de celular ou pela eventual impossibilidade de contato imediato com ela quando a notificação do cliente ocorrer fora do horário de atendimento da operadora de celular, ou qualquer outra razão que impossibilite a CPP de contatar com ela.**

4.3 Assistência para Perda de Chaves (Chaveiro)

No caso das chaves da porta principal da residência permanente do Cliente terem sido perdidas, furtadas ou roubadas junto com os seus Cartões, e esse fato tiver sido comunicado à CPP, escolheremos um chaveiro e o enviaremos à Residência Permanente do cliente no prazo máximo de 6 horas para efetuar a troca da fechadura da porta principal e entregar-lhe um jogo de novas chaves, desde que o cliente já esteja de volta ao seu domicílio no momento em que a assistência seja solicitada.

4.3.1 Condições Específicas e Limitações do Serviço:

- a) **O montante máximo coberto pela CPP para esse serviço será de R\$ 120,00 por ocorrência.**
- b) **Caso o custo desse serviço seja superior a esse montante, o cliente deverá pagar a diferença diretamente ao chaveiro no momento da troca da fechadura.**
- c) **O cliente deverá informar a perda, furto ou o roubo das chaves no mesmo momento em que comunicar a perda dos seus cartões.**
- d) **Fechaduras e chaves elétricas ou importadas, assim como fechaduras KESO ou similares não estão incluídas na cobertura.**
- e) **Se, por algum motivo, o serviço de chaveiro não puder ser prestado no prazo indicado acima, a CPP reembolsará o Cliente pelo valor pago ao chaveiro de sua escolha até o limite máximo de R\$ 120,00, mediante previa autorização da CPP.**
- f) **Os benefícios descritos permitirão apenas uma intervenção por Período de serviço de um ano para cada cliente.**
- g) **Efetuada o pagamento para o chaveiro ou para terceiros que eventualmente prestarem os serviços em nome da CPP, de quaisquer despesas e custos incorridos para a troca da fechadura, a CPP ou o terceiro que efetuar o serviço, ficará sub-rogado, até o limite do valor dispendido, em todos os direitos e ações do cliente contra aqueles que por ato, fato ou omissão tenham dado causa às despesas e custos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se os clientes a praticar todos os atos e a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação, bem como a assinar todos os instrumentos jurídicos necessários.**

4.4 Transporte em decorrência do Furto ou Roubo de Cartões (Motorista Amigo)

Na ocorrência do furto ou roubo dos Cartões onde o cliente não tenha condições de retornar por seus próprios meios para sua Residência Permanente ou local onde estiver hospedado, e esse fato tiver sido comunicado à CPP, a CPP se responsabilizará por seu transporte em meio a ser definido pela mesma.

Caso seja de desejo do Cliente a confecção de um Boletim de Ocorrência (B.O.), a CPP se responsabilizará somente por seu transporte até a delegacia de polícia mais próxima do local do evento.

4.4.1 Condições Específicas e Limitações do Serviço:

- a) **O Cliente deverá informar no momento em que comunica a perda, furto ou roubo dos seus cartões que não possui outros meios próprios para retornar à Residência Permanente.**

- b) O Cliente deverá estar no Brasil no momento desta ocorrência e terá direito apenas ao transporte no limite máximo de até 100Km do local do evento.
- c) Os benefícios descritos permitirão apenas uma intervenção por Período de serviço de um ano para cada cliente.

5. TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

5.1 Todos os serviços previstos neste Contrato estão condicionados a perda, roubo ou furto do Cartão.

5.2 O Cliente somente terá direito aos serviços previstos nas seções anteriores destes Termos e Condições se estiver em dia com o pagamento dos valores devidos à CPP.

5.3 Os serviços descritos nestes Termos e Condições podem ser prestados por terceiros contratados pela CPP.

5.4 A CPP não se responsabilizará pela qualidade dos serviços ou produtos oferecidos por terceiros (tais como operadoras de celulares e emissores de cartões), responsabilizando-se exclusivamente por terceiros que tenham sido contratados por ela.

5.5 A CPP poderá fazer uso de sistemas eletrônicos ou automáticos para disponibilizar e prestar os serviços ora descritos. Desse modo, os registros e documentos armazenados em tais sistemas podem ser utilizados pela CPP para comprovar a identidade e as instruções fornecidas pelo Cliente, bem como dos serviços prestados, ainda que não possuam os mesmos efeitos legais ou valor probatório que documentos impressos e assinados ou assinatura digital. Por esse motivo, esses últimos serão cuidadosamente armazenados.

5.6 O cliente declara e aceita que todos os dados e informações fornecidas ou que venham a ser fornecidos à CPP por motivo deste contrato são verdadeiros e autoriza a CPP a verificar a sua veracidade.

5.7 Neste contrato, a responsabilidade da CPP é prestar os Serviços conforme descrito nestes Termos e Condições, estão condicionadas aos seguintes fatores:

- a) Cumprimento por parte do cliente destes Termos e Condições, bem como de atualizações dos mesmos que lhe possam vir a ser comunicadas por escrito.
- b) Fornecimento pelo cliente de todas as informações solicitadas para a prestação do serviço. Por meio deste instrumento, o cliente declara que todas as informações apresentadas por ele são verdadeiras.
- c) A comunicação de furto, roubo ou perda de cartões deverá ser feita tanto à central de atendimento como à polícia em até 48 horas após a constatação do fato, sob pena de perda do direito ao serviço.
- d) Fornecimento, por parte do cliente, de uma cópia do boletim de ocorrência oficial informando a data e o horário precisos do fato. Nesses casos, exige-se que a comunicação seja feita até duas horas após a perda ou roubo, sob pena de perda do direito ao serviço.
- e) A apresentação de documentação de suporte é obrigatória, incluindo recibos originais (não serão aceitas cópias) de quaisquer despesas reivindicadas.
- f) O Cliente deverá fornecer à central de atendimento informações completas e precisas que lhe forem solicitadas, bem como informar a central de atendimento sobre alterações em seus dados pessoais.

6 . EXCLUSÕES GERAIS

6.1.1 Este serviço não cobrirá:

- a) Os benefícios destes Termos e Condições referem-se exclusivamente aos serviços ora descritos e, portanto, qualquer despesa ou consequência adversa que não tiver sido expressamente mencionada nestes Termos e Condições não será objeto da cobertura.
- b) Troca de fechaduras, e de qualquer residência que não seja aquela que esteja registrada como Residência Permanente nos sistemas da CPP no momento do sinistro.
- c) Em nenhuma ocasião, os representantes da central de atendimento estarão autorizados a agir ou tomar medidas em nome do cliente. Do mesmo modo, eles também não poderão ser responsabilizados pelas informações fornecidas.

Todas as conversas telefônicas, incluindo quaisquer solicitações, notificações, reclamações e sugestões, serão gravadas e armazenadas digitalmente. É permitido ao cliente solicitar uma cópia de qualquer conversa gravada.

7 . PROTEÇÃO DE DADOS

Para fins das disposições regulamentares vigentes sobre proteção de dados pessoais, o cliente está ciente e aceita que os seus dados pessoais mencionados neste serviço, bem como quaisquer outros dados fornecidos ao longo da relação contratual, sejam arquivados, de modo automatizado ou não, pelos quais a CPP será responsável para a manutenção e desenvolvimento da sua relação contratual. Do mesmo modo, o cliente autoriza o processamento, de modo automatizado ou não, dos seus dados, de modo que a CPP possa desenvolver eventuais trabalhos relacionados à qualidade dos produtos oferecidos sob este contrato. Do mesmo modo, o cliente autoriza a CPP a transmitir os seus dados pessoais para os prestadores de serviço autorizados pela CPP.

O Cliente também autoriza a CPP a fornecer quaisquer informações a entidade públicas para o cumprimento de suas obrigações legais ou quando solicitado.

O Cliente declara estar ciente de que, a qualquer momento, a CPP pode lhe solicitar uma atualização dos dados e informações fornecidos.

A autorização concedida à CPP é dada pelo Cliente sem prejuízo aos seus direitos de acesso, retificação, contestação e, conforme o caso, cancelamento dos seus dados pessoais, os quais poderão ser exercidos por meio do envio de uma notificação, por escrito, à CPP através do endereço indicado na Cláusula CENTRAL DE ATENDIMENTO.