

## **TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PESSOAL COLETIVA EMPRESARIAL.**

O presente instrumento denominado Termos e Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços de Assistência Pessoal Coletiva Empresarial ("Termo" ou "Contrato") aplica-se entre a SIAZE HUMANITY ASSISTÊNCIA A SEGURADOS LTDA, sociedade empresária inscrita no CNPJ sob o nº 34.000.633/0001-11, situada na Rua dos Andradas, nº 1.121, Sala 501, Centro Histórico, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, CEP: 90.020-020 ("SIAZE"), e todo e qualquer Assistido (conforme definido abaixo) que aderir aos serviços por intermédio da pessoa jurídica contratante a quem estejam vinculados.

**AO ADERIR AO PRESENTE CONTRATO, O CONTRATANTE E OS ASSISTIDOS DECLARAM TER LIDO E CONCORDADO COM O SEU CONTEÚDO ANTES DE EFETUAR O PRIMEIRO ACESSO AOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E/OU FAZER A PRIMEIRA RECARGA/USO DO CARTÃO.** Este Contrato está devidamente registrado no Cartório de Títulos e Documentos da Comarca de Porto Alegre-RS.

### **CLÁUSULA 1ª – AS DEFINIÇÕES DA NOMENCLATURA USADA NESTE CONTRATO**

**1.1.** Para a correta interpretação do presente Contrato, considere as principais definições abaixo relacionadas:

**1.1.1. Assistências:** é conjunto de assistências previstas e regulamentadas por este Contrato. Poderá, ainda, ser denominada simplesmente "**Assistência**" quando assim referida individualmente.

**1.1.2. Assistido ou Assistidos:** são considerados os Assistidos Titulares e os Assistidos Dependentes, sendo aqueles vinculados por relação empregatícia ou estatutária à CONTRATANTE, cuja definição está prevista na sequência deste Contrato.

**1.1.3. Cadastro:** é o ato de registrar as informações relativas aos Assistidos, fornecidas pela CONTRATANTE à SIAZE por ocasião da contratação das Assistências.

**1.1.4. Cartão:** consiste em um cartão plástico pré-pago contendo o nome e o número de identificação do Assistido, recarregável, destinado unicamente para a identificação e o pagamento da prestação de serviços na rede credenciada da SIAZE;

**1.1.5. Central de Atendimento:** é a central de atendimento telefônico da SIAZE, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. O número de telefone da Central de Atendimento é **0800 942 9191**.

**1.1.6. CONTRATANTE:** é a empresa, associação ou sindicato signatária(o) deste Contrato por intermédio da Proposta Comercial, que inscreverá seus funcionários ou associados - e os respectivos dependentes, quando o caso - nos planos de Assistência definidos na Proposta Comercial. Trata-se de pessoa jurídica que, em nome de Assistidos com os quais possui vínculo jurídico, fica investida dos poderes de representação dos Assistidos perante a SIAZE.

**1.1.7. Destino:** endereço comercial que será indicado ao Assistido quando da prestação da Assistência em território brasileiro.

**1.1.8. Domicílio:** é o endereço do domicílio do Assistido, em território brasileiro, informado pela CONTRATANTE por ocasião da contratação das Assistências.

**1.1.9. Evento:** acontecimento previsto e coberto pelo presente Contrato para acionamento das Assistências.

**1.1.10. Exclusões:** Procedimentos, serviços e eventos não previstos ou não cobertos pelo presente Contrato.

**1.1.11. Proposta Comercial:** É o documento pelo qual a CONTRATANTE declara o seu aceite de contratação e especifica os tipos de Assistências escolhidos, o preço e as condições de pagamento, sempre vinculadas aos termos e condições do presente Contrato.

**1.1.12. Local do Evento:** endereço onde ocorreu o Evento, desde que em território brasileiro.

**1.1.13. Mensalidade ou Custo Mensal:** É a quantia em moeda corrente a ser paga mensal e antecipadamente pela CONTRATANTE à SIAZE para cada Assistido cadastrado pela primeira junto à última, para a uso das Assistências aderidas na Proposta Comercial e detalhadas no presente Contrato.

**1.1.14. Prestadores Credenciados:** é o conjunto de empresas e profissionais credenciados pela SIAZE para executar as Assistências previstas neste Contrato.

**1.1.15. SIAZE:** é a pessoa jurídica responsável pela prestação dos serviços de acolhimento, atendimento e encaminhamento dos Assistidos aos serviços de Assistência indicados no presente Contrato, cuja finalidade é facilitar o acesso à saúde.

**1.1.16. Site:** [www.siazeassistencia.com.br](http://www.siazeassistencia.com.br)

**1.1.17. Termo ou Contrato:** é o presente instrumento particular de prestação de serviços de Assistências.

## **CLÁUSULA 2ª – O OBJETIVO DESTES CONTRATOS**

**2.1.** O presente Contrato como objetivo a prestação de serviços personalizados e humanizados de Assistência para intermediar e facilitar o acesso à saúde aos Assistidos através dos seguintes tipos de assistência:

**2.1.1.** Atendimento inicial de acolhimento e compreensão da necessidade do Assistido.

**2.1.2.** Agendamento de consultas médicas, exames diagnósticos e exames laboratoriais, desde que sejam atendimentos eletivos;

**2.1.3.** Tele Orientação Médica 24 horas por dia mediante análise e encaminhamento dos Assistidos para o Prestador Credenciado que fará o atendimento por intermédio de vídeo, telefone ou mensagem;

**2.1.4.** Tele Orientação Psicológica 24 horas por dia mediante análise e encaminhamento dos Assistidos para a equipe técnica ou Prestador Credenciado que fará o atendimento inicial por intermédio vídeo, telefone ou mensagem;

**2.1.5.** Gestão pós Tele Orientação para auxiliar, amparar e monitorar o Assistido após o encaminhamento recomendado pela equipe técnica ou pelo Prestador Credenciado que realizou o atendimento via Tele Orientação.

**2.1.6.** Gestão de riscos na regulação de acidentes de trânsito.



- 2.1.7.** Prevenção de acidentes de trânsito através de serviços educacionais e psicológicos.
- 2.1.8.** Rede Médica Personalizada para atendimento da necessidade específica do Assistido.
- 2.1.9.** Desconto somente em medicamentos nas farmácias da rede dos Prestadores Credenciados.
- 2.2.** Os serviços serão prestados pela Central de Atendimento durante 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias ao ano.
- 2.3.** O atendimento se dará dentro dos limites e condições estabelecidas neste Termo, e de acordo com o tipo de assistência contratada na Proposta Comercial.
- 2.4.** As Assistências aqui definidas são disponibilizadas aos Assistidos devidamente cadastrados pela CONTRATANTE, e dentro do plano/módulo contratado e especificado na Proposta Comercial.
- 2.5.** Os atendimentos se darão exclusivamente através dos Prestadores Credenciados pela SIAZE.
- 2.6.** O Serviço será prestado apenas no território brasileiro, e em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Assistido será instruído pela Central de Atendimento em como proceder, observando, em qualquer caso, os limites previstos em cada modalidade de Assistência contratada.
- 2.7.** Fazem parte integrante e indissociável deste Termo a Proposta Comercial e os seus eventuais aditivos.
- 2.8.** Os serviços serão prestados aos Assistidos da CONTRATANTE que estiverem devidamente inscritos e cadastrados por esta última, mediante o pagamento em dia da Mensalidade pré-fixada.
- 2.9.** A SIAZE e a CONTRATANTE poderão acordar outras Assistências e/ou benefícios não previstas no presente Contrato, devendo, todavia, constar expressamente na Proposta Comercial quais serão estas Assistências e/ou benefícios, e quais serão as condições de uso pelos Assistidos.

### **CLÁUSULA 3ª – QUEM SÃO OS ASSISTIDOS**

- 3.1.** Serão considerados Assistidos, de acordo com este Termo, todos os associados, membros ou funcionários da CONTRATANTE (“Assistidos Titulares”), assim como seus respectivos dependentes (“Assistidos Dependentes”), desde que devidamente cadastrados junto à SIAZE.
- 3.2.** Consideram-se Assistidos, para os fins e efeitos desse Termo:
- 3.2.1.** Assistido Titular: os associados, membros ou funcionários da CONTRATANTE com vínculo de associação, filiação, de trabalho ou de emprego, devidamente comprovado e vigente;
  - 3.2.2.** Assistido Dependente:
    - 3.2.2.1.** A(o) esposa(o) do Assistido Titular;
    - 3.2.2.2.** A(o) companheira (o) do Assistido Titular, na forma como legalmente previsto e comprovado, ou ainda com a(o) qual o Assistido Titular tenha, comprovadamente, filhos em comum;



**3.2.2.3.** Os(as) filhos (as) do Assistido Titular solteiros (as) até 24 (vinte e quatro) anos de idade que vivam sob dependência econômica do Assistido Titular;

**3.2.2.4.** Os(as) tutelados(as) ou os(as) enteados(as) do Assistido Titular, de acordo com a respectiva comprovação por documento idôneo, respeitados os mesmos limites de idade da cláusula retro;

**3.3.** Fica assegurado à SIAZE o direito de exigir, a qualquer tempo, da CONTRATANTE, a comprovação da relação de dependência especificada nas cláusulas acima.

**3.4.** Eventuais concessões realizadas pela SIAZE para inclusões de Assistidos Dependentes como beneficiários das Assistências ora contratadas não modifica os critérios de adesão estipulados nesta cláusula, e não vincula a SIAZE à aceitação de novos Assistidos Dependentes com as mesmas condições especiais, tratando-se, pois, de mera liberalidade por parte da SIAZE.

#### **CLÁUSULA 4ª – AS ASSISTÊNCIAS DISPONIBILIZADAS**

**4.1.** Para utilização das Assistências previstas neste Termo, o Assistido deverá, sempre, observar os seguintes procedimentos:

**4.1.1.** Entrar em contato com a Central de Atendimento através do telefone **0800 942 9191** ou outro meio informados pela SIAZE tão logo verifique a necessidade de apoio através de alguma das Assistências contratadas pela CONTRATANTE;

**4.1.2.** Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Atendimento providencie o acionamento da Assistência correta;

**4.1.3.** Fornecer à Central de Atendimento as seguintes informações:

**4.1.3.1.** Nome completo e número do CPF e/ou número do Cartão;

**4.1.3.2.** Localização exata em que se encontra no momento; e

**4.1.3.3.** Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz a Assistência solicitada.

**4.1.4.** Seguir as instruções da Central de Atendimento e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;

**4.1.5.** Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Atendimento, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

**4.2.** Após o fornecimento das informações acima descritas pelo Assistido, a Central de Atendimento o encaminhará a um dos Prestadores Credenciados para o devido acolhimento e Assistência.

**4.3.** Caso, durante a espera do Prestador Credenciado, ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Assistido deverá entrar em contato com a Central de Atendimento para as providências cabíveis.

**4.4.** O Assistido deverá observar exatamente as orientações repassadas pela SIAZE para o pleno e efetivo cumprimento da Assistência solicitada.

**4.5.** A SIAZE não se responsabiliza por quaisquer danos aos Assistidos e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido entre o acionamento da Assistência e a conclusão do atendimento realizado pelo Prestador Credenciado.

**4.6.** A Assistência cancelada pelo Assistido após solicitação à Central de Atendimento não o eximirá do pagamento devido ao Prestador Credenciado nos casos em que o atendimento já tenha sido iniciado.

**4.7.** A SIAZE não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, por quaisquer serviços contratados pelo Assistido diretamente com o Prestador Credenciado, ou seja, sem o prévio atendimento da SIAZE.

**4.8.** O serviço de Assistência objeto deste Termo consiste exclusivamente na prestação de serviço, e em nenhuma hipótese haverá reembolso de qualquer tipo de despesas gerada a partir dos serviços realizados pelos Prestadores Credenciados ou qualquer terceiro (transporte, alimentação, etc) acionados diretamente pelo Assistido.

**4.9.** A SIAZE se compromete em orientar a CONTRATANTE para a correta utilização dos serviços contratados, e fornecer as orientações sobre o uso das Assistências pelos Assistidos quando do ingresso, e em periodicidade à critério da SIAZE, visando prevenir erros de expectativa e interpretação.

**4.10.** A SIAZE poderá proceder a exclusão e/ou a substituição dos Prestadores Credenciados sem a prévia e expressa autorização da CONTRATANTE e/ou dos Assistidos.

### **CLÁUSULA 5ª – O USO DO CARTÃO**

**5.1.** A SIAZE fornecerá aos Assistidos incluídos no presente Termo o Cartão para identificação e para pagamento com indicação das características básicas do plano contratado e forma de utilização do Cartão.

**5.2.** A SIAZE poderá fazer a entrega do Cartão diretamente à CONTRATANTE após a inclusão dos Assistidos, a qual, neste caso, se responsabilizará pela distribuição dos Cartões ao Assistido Titular. A SIAZE também poderá definir outra forma de distribuição dos cartões, escolhendo a que julgar mais adequada.

**5.3.** A qualquer tempo, poderá a SIAZE alterar o Cartão ou adotar novo sistema de distinção de seus Assistidos e de forma de pagamento para uma melhor prestação dos serviços pelos Prestadores Credenciados.

**5.4.** Para a fruição dos direitos e vantagens deste Termo, é condição obrigatória a apresentação, pelos Assistidos, do Cartão válido acompanhado de um documento original de identidade.

**5.5.** Na hipótese de rescisão, resolução ou resilição deste Termo, ou ainda, de exclusão de Assistido por qualquer motivo, é obrigação da CONTRATANTE recolher e devolver o respectivo Cartão de cada Assistido afastado.

**5.6.** Ocorrendo a perda, inutilização por quebra ou defeito, ou extravio de quaisquer documentos, incluindo o Cartão, a CONTRATANTE deverá comunicar o fato à SIAZE através da Central de Atendimento para cancelamento e, quando for o caso, emissão da segunda via.

**5.7.** O Assistido será o único e exclusivo responsável pela utilização do Cartão, não podendo, de nenhuma forma, autorizar a utilização por qualquer terceiro, zelando pela correta utilização do Cartão, que é, para todos os fins, intransferível.

**5.8.** Em caso de identificação de desvirtuamento da utilização do Cartão pelo Assistido, ou em desacordo com o presente Termo, a SIAZE tomará todas as medidas cabíveis para resguardar seus direitos e os direitos de terceiros, seguindo as regras de mercado, regulamentação e legislação vigentes.

**5.9.** O Cartão informado como extraviado, perdido, roubado ou furtado será inutilizado, devendo ser substituído mesmo que seja posteriormente encontrado.



## **CLÁUSULA 6ª – A FORMA DE USO DAS ASSISTÊNCIAS DISPONIBILIZADAS**

**6.1.** O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Assistido, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Termo e na Proposta Comercial.

**6.2.** EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

### **6.3. ACIONANDO O ATENDIMENTO E O ACOLHIMENTO DA SIAZE:**

**6.3.1.** A SIAZE disponibilizará aos Assistidos o atendimento por profissional da área da saúde, acolhendo a demanda de forma sensível e empática para a condução e articulação do atendimento personalizado.

### **6.4. ACIONANDO O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES:**

**6.4.1.** A SIAZE disponibilizará aos Assistidos um serviço de Agendamento de consultas médicas, exames diagnósticos e exames laboratoriais.

**6.4.2.** O Assistido deverá fazer a solicitação de Agendamento através da Central de Atendimento, fornecendo os seguintes dados, quando solicitado:

**6.4.2.1.** Nome do Assistido;

**6.4.2.2.** Número do Cartão;

**6.4.2.3.** CRM do médico;

**6.4.2.4.** Data do receituário médico;

**6.4.2.5.** Exames solicitados;

**6.4.2.6.** Endereço e Telefone de Contato do Assistido.

**6.4.3.** A SIAZE checará as informações, contatará os Prestadores Credenciados e fornecerá ao Assistido as orientações necessárias sobre a disponibilidade de data e horário e sobre o valor dos serviços dos Prestadores Credenciados.

**6.4.4.** Caso o Assistido concorde com as informações cedidas pela SIAZE, o pedido de Agendamento será concluído, e o Assistido será informado de todos os dados necessários para realizar a consulta e/ou os exames.

**6.4.5.** Este serviço dependerá, sempre, da disponibilidade de agenda do Prestador Credenciado.

**6.4.6.** A SIAZE não se responsabiliza pelos agendamentos realizados diretamente pelo Assistido junto ao Prestador Credenciado, sem a intermediação da Central de Atendimento.

**6.4.7.** O limite de utilização deste serviço está sujeito ao plano estipulado na Proposta Comercial.

**6.4.8.** Será de responsabilidade do Assistido o pagamento do(s) custo(s), despesa(s) e honorário(s) referente(s) ao(s) serviço(s) dos Prestadores Credenciados pela SIAZE.

**6.4.9.** A Central de Atendimento estará disponível 24 horas por dia.

### **6.5. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA DE TELE ORIENTAÇÃO MÉDICA 24 HORAS:**

**6.5.1.** A SIAZE disponibilizará aos Assistidos um serviço de **Tele Orientação Médica** 24 (vinte e quatro) horas por dia, mediante análise e encaminhamento dos Assistidos para a equipe técnica ou Prestador Credenciado que fará o atendimento por intermédio de vídeo, telefone ou mensagem, o qual está rigidamente regulado pela Lei Federal nº 13.979/2020 e pela Resolução nº 1.643/2002 do Conselho Federal de Medicina.



**6.5.2.** O Assistido deverá fazer o contato direto com Central de Atendimento, fornecendo os seguintes dados, quando solicitado:

**6.5.2.1.** Nome do Assistido;

**6.5.2.2.** Número do Cartão;

**6.5.2.3.** Informar sintomas detalhados para a devida orientação.

**6.5.3.** A SIAZE identifica as informações cadastrais e a necessidade do Assistido, e o encaminha aos Prestadores Credenciados para as primeiras orientações médicas a respeito da situação explanada.

**6.5.4.** Caso necessário, o Prestador Credenciado orientará o Assistido a buscar atendimento médico especializado, cujo custo/subsídio não está abrangido neste serviço de Assistência. O Assistido poderá, porém, se valer do serviço de Agendamento previsto na cláusula 6.4 deste Termo, pois faz parte da cobertura disponível no serviço de Assistência contratado.

**6.5.5.** Este serviço dependerá, sempre, da disponibilidade da equipe técnica ou do Prestador Credenciado.

**6.5.6.** A SIAZE não se responsabiliza pelas orientações médicas prestadas pelos Prestadores Credenciados.

**6.5.7.** O limite de utilização deste serviço está sujeito ao plano estipulado na Proposta Comercial.

**6.5.8.** Será de responsabilidade do Assistido o pagamento do(s) custo(s), despesa(s) e honorário(s) referente(s) ao(s) serviço(s) dos Prestadores Credenciados pela SIAZE.

**6.5.9.** A Central de Atendimento estará disponível 24 horas por dia.

## **6.6. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA DE TELE ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA 24 HORAS:**

**6.6.1.** A SIAZE disponibilizará aos Assistidos um serviço de **Tele Orientação Psicológica** 24 (vinte e quatro) horas por dia, mediante análise e encaminhamento dos Assistidos para a equipe técnica ou Prestador Credenciado que fará o atendimento por intermédio de vídeo, telefone ou mensagem, o qual está rigidamente regulado pela Resolução nº 011/2018 do Conselho Federal de Psicologia.

**6.6.2.** O Assistido deverá fazer o contato direto com Central de Atendimento, fornecendo os seguintes dados, quando solicitado:

**6.6.2.1.** Nome do Assistido;

**6.6.2.2.** Número do Cartão;

**6.6.2.3.** Informar sintomas detalhados para a devida orientação.

**6.6.3.** A SIAZE identifica as informações cadastrais e a necessidade do Assistido, e o encaminha aos Prestadores Credenciados para as primeiras orientações psicológicas a respeito da situação explanada.

**6.6.4.** Caso necessário, o Prestador Credenciado orientará o Assistido a buscar atendimento psicológico especializado, cujo custo/subsídio não está abrangido neste serviço de Assistência. O Assistido poderá, porém, se valer do serviço de Agendamento previsto na cláusula 6.4 deste Termo, pois faz parte da cobertura disponível no serviço de Assistência contratado.

**6.6.5.** Este serviço dependerá, sempre, da disponibilidade da equipe técnica ou do Prestador Credenciado.

**6.6.6.** A SIAZE não se responsabiliza pelas orientações psicológicas prestadas pelos Prestadores Credenciados.

**6.6.7.** O limite de utilização deste serviço está sujeito ao plano estipulado na Proposta Comercial.

**6.6.8.** Será de responsabilidade do Assistido o pagamento do(s) custo(s), despesa(s) e honorário(s) referente(s) ao(s) serviço(s) dos Prestadores Credenciados pela SIAZE.

**6.6.9.** A Central de Atendimento estará disponível 24 horas por dia.

#### **6.7. ACIONANDO O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PARA DESCONTO EM FARMÁCIAS CREDENCIADAS:**

**6.7.1.** A SIAZE disponibilizará aos Assistidos um **Desconto** em medicamentos em farmácias da rede dos Prestadores Credenciados.

**6.7.2.** O Assistido poderá fazer a consulta de preços de medicamentos e outros produtos diretamente nas farmácias credenciadas, cuja relação estará disponível via Central de Atendimento.

**6.7.3.** O Assistido, para receber o desconto, deverá fornecer à farmácia credenciada os seguintes dados:

**6.7.3.1.** Nome do Assistido;

**6.7.3.2.** Número do Assistido;

**6.7.3.3.** CRM do médico, quando necessário;

**6.7.3.4.** Receituário médico, quando necessário;

**6.7.4.** Este desconto estará sujeito à disponibilidade de estoque da farmácia credenciada, não havendo qualquer ingerência e/ou responsabilidade da SIAZE sobre eventual indisponibilidade.

**6.7.5.** O limite de utilização do desconto estará sujeito à política comercial de cada farmácia credenciada.

**6.7.6.** Será de responsabilidade do Assistido o pagamento do(s) valor(es) do(s) produto(s) comprado(s) nas farmácias credenciadas.

**6.7.7.** Este desconto estará disponível enquanto o contrato de credenciamento dos Prestadores Credenciadas permanecer em vigor perante a SIAZE.

#### **6.8. ACIONANDO O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA NA GESTÃO DE RISCOS NA REGULAÇÃO DE ACIDENTES DE TRÂNSITO:**

**6.8.1.** A SIAZE disponibilizará à CONTRATANTE e aos Assistidos o serviço de gestão de riscos na regulação de acidentes de trânsito, o qual consiste no atendimento humanizado às pessoas envolvidas em acidentes de trânsito e na condução de negociações para viabilizar um acordo entre as partes envolvidas.

**6.8.2.** A precificação e as condições específicas deste serviço estarão descritas na Proposta Comercial inicial ou aditiva ao presente Contrato, sempre observando a necessidade especial de cada CONTRATANTE.

**6.8.3.** O Assistido ou a CONTRATANTE deverá acionar o serviço através da Central de Atendimento, fornecendo os seguintes dados, quando solicitado:

**6.8.3.1.** Nome da CONTRATANTE

**6.8.3.2.** Nome do Assistido;

**6.8.3.3.** Número do Cartão;

**6.8.3.4.** Relato detalhado do Evento.

**6.8.4.** A SIAZE identifica as informações cadastrais e a necessidade do Assistido ou da CONTRATANTE, e encaminha o atendimento e o acompanhamento das vítimas do acidente até sua recuperação, cujos custos e despesas serão integralmente pagos pela





CONTRATANTE e/ou seguradora contratada mediante prévia expressa autorização.

**6.8.5.** Os direitos e obrigações atinentes ao serviço serão regulados em contrato específico quando realizado por Prestador Credenciado pela SIAZE.

**6.8.6.** A SIAZE não se responsabiliza pelas eventuais perdas e danos e/ou indenizações decorrentes de pedidos extrajudiciais e/ou judiciais direcionados contra os Assistidos e/ou a CONTRATANTE.

**6.8.7.** A Central de Atendimento estará disponível 24 horas por dia.

#### **6.9. ACIONANDO O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PARA PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRÂNSITO:**

**6.9.1.** A SIAZE disponibilizará aos Assistidos e à CONTRATANTES um serviço de educação e conscientização de crianças, jovens e adultos para ações de segurança no trânsito para redução do número de acidentes e preservação de vidas.

**6.9.2.** A precificação e as condições específicas deste serviço estarão descritas na Proposta Comercial inicial ou aditiva ao presente Contrato, sempre observando a necessidade especial de cada CONTRATANTE.

**6.9.3.** Os direitos e obrigações atinentes ao serviço serão regulados em contrato específico a partir do projeto educacional personalizado para o perfil de Assistidos vinculados à CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA 7ª – AS EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DE RESPONSABILIDADE DA SIAZE**

**7.1.** Além das hipóteses mencionadas no presente Termo, a SIAZE não se responsabiliza, a qualquer título, nem mesmo terá obrigação de fornecer as Assistências aos Assistidos caso:

**7.1.1.** O Assistido não atenda aos procedimentos para acionamento estabelecidos na cláusula 4.1;

**7.1.2.** O Assistido não atenda aos requisitos para acionamento estabelecidos em cada uma das Assistências;

**7.1.3.** O Evento ou ponto de destino seja fora do território nacional;

**7.1.4.** O Assistido descumpra obrigações previstas neste Termo;

**7.1.5.** Haja dolo, culpa, fraude, tentativa de fraude ou simulação por parte do Assistido;

**7.1.6.** Seja tecnicamente impossível realizar as Assistências indicadas no presente Termo por motivos alheios à vontade da SIAZE;

**7.1.7.** Ocorra alteração da legislação/regulação vigente que impeça o fornecimento de quaisquer das Assistências objeto deste Termo;

**7.1.8.** O Assistido forneça informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si e/ou o Evento, faltando com a boa-fé; e

**7.1.9.** Ocorram falhas na prestação das Assistências ocasionadas por motivos de força maior ou caso fortuito, conforme definidos em lei, incluindo, mas não se limitando a, greves, manifestações populares, motins, estados de calamidade pública, atos de vandalismo, enchentes e catástrofes naturais, pandemia, vias de acesso não trafegáveis, que lhe impeçam a atuação.

**7.1.10.** A(s) Assistência(s) solicitada(s) pelos Assistidos não esteja(m) contemplada(s) na Proposta Comercial ou nos contratos específicos assinados pela CONTRATANTE.



## **CLÁUSULA 8ª – A FORMA DE INCLUSÃO E DE EXCLUSÃO DOS ASSISTIDOS**

**8.1.** A CONTRATANTE inscreverá todos os Assistidos – titulares e dependentes – através do envio, via e-mail, de um documento específico à SIAZE, em prazo estipulado de comum acordo, sendo que tal documento e e-mail (e suas alterações posteriores) farão parte integrante do presente Termo.

**8.2.** O documento com a relação de Assistidos a serem incluídos somente produzirá seus efeitos legais em relação ao presente Termo após ser expressamente aceito e cadastrado pela SIAZE. A CONTRATANTE obriga-se a fornecer à SIAZE, quando esta julgar necessário, documentos que comprovem a filiação, associação ou vínculo de emprego ou trabalho de seus Assistidos inscritos.

**8.3.** As inclusões de Assistidos realizadas até o dia 15 de cada mês terão vigência a partir do 1º (primeiro) dia do mês subsequente.

**8.4.** O Assistido Titular obriga-se a comunicar à SIAZE, através da CONTRATANTE, por escrito, no período compreendido entre os dias 15 e 25 de cada mês, as inclusões, alterações e exclusões de Assistidos Dependentes para os efeitos deste Termo, sempre com vigência para o dia 1º (primeiro) do mês subsequente. As inclusões e exclusões serão consideradas após o recebimento da comunicação pela SIAZE.

**8.5.** Caso haja a exclusão, pela CONTRATANTE, em número inferior ao mínimo de Assistidos previstos na Proposta Comercial, haverá repactuação do valor da Mensalidade, de modo a manter o equilíbrio econômico da prestação dos serviços de Assistência ora contratada.

**8.6.** Fica reservado à SIAZE o direito de não cadastrar os Assistidos cuja documentação não tenha sido entregue nos prazos estipulados neste Termo ou em comum acordo entre as Partes, através de formulários apropriados, corretamente preenchidos e entregues pela CONTRATANTE.

**8.7.** O direito à utilização das Assistências pelos Assistidos cadastrados se efetivará após o período de 10 (dez) dias, contados a partir da data do recebimento do Cartão.

## **CLÁUSULA 9ª – AS SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO DOS ASSISTIDOS**

**9.1.** Os Assistidos serão excluídos do Contrato, mediante prévia comunicação, nas seguintes situações:

**9.1.1.** Por qualquer motivo, deixar de atender às condições exigidas para sua inscrição.

**9.1.2.** Perder o vínculo de caráter empregatício/associativo/estatutário com a pessoa jurídica CONTRATANTE, sendo resguardado o direito de permanência dos demitidos e aposentados, durante a vigência do Plano, tal como assegurado no presente Termo.

**9.1.3.** Perder a relação de dependência com o Assistido Titular, no caso de Assistido Dependente.

**9.1.4.** Fraude comprovada cometida pelo Assistido;

**9.2.** A exclusão do Assistido Titular cancelará a inscrição de seus respectivos dependentes, após a pertinente notificação.

**9.2.1.** Quando da perda da qualidade de Assistido, a CONTRATANTE deverá obrigatoriamente recolher o Cartão para inabilitá-los aos atendimentos contratados.

## **CLÁUSULA 10ª – A REMUNERAÇÃO, O REAJUSTE E A FORMA DE PAGAMENTO**

**10.1.** A Mensalidade descrita neste Termo e seus eventuais aditivos e/ou anexos, cujo valor consta da Proposta Comercial, foi calculada tomando-se como base o número de Assistidos indicados previamente pela CONTRATANTE. Havendo alterações que eventualmente venham a acontecer por determinação legal ou por acordo entre as Partes, a Mensalidade será reajustada com base nos custos adicionais decorrentes das modificações ocorridas.

**10.2.** As segundas vias do Cartão, previstas na cláusula 5.6 retro, serão cobradas, no primeiro período de vigência deste Contrato, ao custo de R\$ 5,00 (cinco reais) por Assistido (incluídos os custos de envio, quando aplicável), e este valor será incluído na fatura mensal da CONTRATANTE do mês imediatamente subsequente à confecção desta segunda via. Esse valor poderá ser descontado do saldo constante no cartão pré-pago.

**10.3.** Em caso de atraso na liquidação da mensalidade, a CONTRATANTE deverá pagar multa automática moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor de cada parcela em aberto, acrescido da correção monetária fixada pelo IGP-M publicado pela Fundação Getúlio Vargas mais os juros moratórios de 1% (um por cento) aos mês desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação da dívida.

**10.4.** A SIAZE estará autorizada a suspender o atendimento aos Assistidos da CONTRATANTE em decorrência do atraso no pagamento da Mensalidade a partir do 10º (décimo) dia contado da data do vencimento da respectiva mensalidade.

**10.5.** A CONTRATANTE se obriga a remunerar a SIAZE pelos serviços ora pactuados de acordo com a tabela de preços constante na Proposta Comercial que faz parte integrante do presente Termo.

**10.6.** O valor da Mensalidade estipulado na Tabela de Preços constante da Proposta Comercial será reajustado anualmente de forma automática, pela variação do IGP-M publicado pela Fundação Getúlio Vargas. Na eventualidade da extinção do IGP-M/FGV, o mesmo será substituído pelo índice que melhor o substitua, ou por outro índice que venha a ser pactuado entre as Partes.

**10.7.** Além deste reajuste, haverá a atualização do valor da Mensalidade em razão da variação dos custos operacionais calculados periodicamente pela SIAZE, bem como em razão do acréscimo de novos serviços. Serão considerados, ainda, os procedimentos e serviços que venham a ser obrigatórios em razão da legislação pertinente.

## **CLÁUSULA 11ª – A VIGÊNCIA**

**11.1.** A data de início de vigência deste contrato será estipulada na Proposta Comercial assinada pela CONTRATANTE e vinculada ao presente Contrato, e terá duração mínima de 12 (doze) meses consecutivos.

**11.2.** Este Termo será renovado automaticamente por prazo indeterminado após decorrida a vigência inicial de 12 (doze) meses, sem que haja cobrança de taxa ou qualquer outro valor adicional que não sejam aqueles destinados à correções e reajustes previstos neste Termo.

## **CLÁUSULA 12ª – A RESCISÃO OU A SUSPENSÃO**

**12.1.** O presente Termo poderá ser rescindido e/ou suspenso nas seguintes situações:



**12.1.1.** No caso de inadimplência da CONTRATANTE e/ou dos Assistidos, sem o direito de permanência dos Assistidos Dependentes, em relação a qualquer valor devido em razão do presente Termo.

**12.1.2.** Quando a CONTRATANTE não fizer declarações verdadeiras, omitindo informações que possam influir na aceitação do Termo pela SIAZE.

**12.1.3.** Imotivadamente, por qualquer das Partes, transcorrido o prazo inicial de 12 (doze) meses, mediante prévia notificação escrita a ser enviada pela parte denunciante, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**12.1.3.1.** Durante o período de aviso-prévio, o número de Assistidos não poderá ser reduzido, exceto por perda da qualidade de Assistido.

**12.1.3.2.** No período de aviso-prévio para a rescisão do Termo, independentemente da parte denunciante, não poderá haver inclusões nem exclusões de Assistidos.

**12.2.** Na hipótese de cancelamento solicitado pela CONTRATANTE antes de decorrido o prazo de 12 (doze) meses contados a partir do início de vigência individual de cada Assistido, a CONTRATANTE será responsável pelo pagamento, a título de multa, do valor total das parcelas vincendas até o 12º (décimo segundo) mês de vigência do contrato correspondente a cada Assistido cancelado.

**12.3.** A CONTRATANTE será responsável pelo recolhimento e devolução do Cartão dos Assistidos nos casos de desligamento dos Assistidos ou após a rescisão deste Contrato.

#### **CLÁUSULA 13ª – O DIREITO DE SEQUÊNCIA DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

**13.1.** A SIAZE assegura ao Assistido Titular o direito de sequência na prestação dos serviços de Assistência em caso de sua demissão ou de sua aposentadoria, mantendo a condição de Assistido Titular e dos Assistidos Dependentes a ele vinculados, desde que assuma o pagamento da Mensalidade pré-fixada na Proposta Comercial específica para os casos não vinculados à planos coletivos empresariais, o qual será feito mediante a emissão de boleto individualizado.

**13.2.** Em caso de morte do Assistido Titular, o direito de sequência dos serviços de Assistência é assegurado aos Assistidos Dependentes inscritos e registrados na data do óbito, devendo ser indicado o nome da pessoa que será o novo Assistido Titular responsável por assumir o pagamento da Mensalidade pré-fixada na Proposta Comercial específica para os casos não vinculados à planos coletivos empresariais, o qual será feito mediante a emissão de boleto individualizado.

#### **CLÁUSULA 14ª – A POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**14.1.** A SIAZE tem como política resguardar a privacidade e a proteção dos dados pessoais de seus CONTRATANTES e Assistidos, os quais serão fornecidos de forma consciente e voluntária nos termos explanados no presente Contrato, e serão utilizadas pela SIAZE apenas para cumprir o propósito dos serviços de Assistência contratados.

**14.2.** Quando necessário, a SIAZE fará o compartilhamento de dados pessoais com terceiros, os quais deverão utilizar garantir o uso de acordo com os propósitos para os quais foram coletados.

**14.3.** A SIAZE poderá, ainda, divulgar os dados pessoais coletados para órgãos governamentais ou outros terceiros com o objetivo de cumprir com a legislação aplicável ou com a ordem e/ou intimação judicial específica.



**14.4.** Os dados pessoais coletados serão guardados na base de dados da SIAZE ou na base de dados de fornecedores de serviços contratados, os quais estão devidamente de acordo com a legislação de proteção de dados pessoais vigente.

**14.5.** A SIAZE manterá guardados os dados pessoais coletados enquanto o cadastro dos Assistidos estiver ativo para consecução de seus serviços de Assistência contratado.

**14.6.** O titular dos dados pessoais coletados pela SIAZE poderá fazer solicitações através da Central de Atendimento ou do e-mail [contato@siazeassistencia.com.br](mailto:contato@siazeassistencia.com.br).

#### **CLÁUSULA 15ª – O DEVER DE RESPEITAR OS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**15.1.** Pertence exclusivamente à SIAZE todos os direitos de propriedade intelectual atinentes à empresa e ao negócio como um todo, tais como sistemas, programas de computador, manuais, textos, fluxos, listagens, outros documentos correlatos e qualquer obra ou direito intelectual que a CONTRATANTE e os Assistidos tenham tido acesso em decorrência deste Contrato, ficando expressamente vedado o uso e/ou a venda, sob pena de serem adotadas as medidas judiciais cabíveis para penalização e reparação das perdas e danos geradas à SIAZE.

#### **CLÁUSULA 16ª – AS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**16.1.** O presente Termo possui a natureza bilateral, gerando direitos e obrigações individuais às Partes na forma da legislação aplicável ao caso.

**16.2.** A CONTRATANTE, ao assinar a Proposta Comercial, declara estar de acordo e ter aceitado e recebido as presentes Condições Gerais.

**16.3.** As Assistências serão fornecidas nos termos da legislação vigente e aplicável para cada tipo de Assistência.

**16.4.** A SIAZE não se responsabiliza pelos serviços prestados pelos Prestadores Credenciados.

**16.5.** Os Assistidos poderão substituir o Prestador Credenciado a qualquer momento, para isso deverão: (i) entrar em contato com a Central de Atendimento; e (ii) seguir os procedimentos solicitados pela Central de Atendimento.

**16.6. O serviço prestado pela SIAZE não é plano de saúde ou seguro ou cartão de desconto.**

**16.7.** Este Contrato é celebrado de forma irrenunciável, irrevogável e intransferível.

**16.8.** A interpretação do presente Contrato deverá, sempre, considerar o seu objetivo principal e a Proposta Comercial, afastando-se apreciações isoladas e/ou meramente literais de suas cláusulas e condições.

**16.9.** A inviabilidade de condições isoladas deste Contrato não o invalida totalmente, sendo que as modificações deverão se processar de forma escrita, não vigorando e gerando qualquer efeito os acordos verbais por ventura alegados.

**16.10.** Este Termo poderá ser modificado a qualquer momento e o aditamento contendo as cláusulas então vigentes será disponibilizado à CONTRATANTE e aos Assistidos por meio do Site e registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoas Jurídicas da Comarca de Porto Alegre/RS.

**16.11.** O presente Termo revoga, a partir desta data, de forma ampla e irrestrita, para todos os fins de Direito, todos as Condições Gerais anteriores.



**CLÁUSULA 17ª – FORO**

**17.1.** As Partes elegem o Foro da Comarca de Porto Alegre - RS para dirimirem quaisquer dúvidas ou pendências que porventura venham a surgir do presente Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que se apresente.

*Atualizado até janeiro de 2021.*