



Tempo



Condições Gerais

Assistência Kit Natalidade – 16 Itens

Assistência Kit Natalidade – 16 itens

Resumo

Sumário

1.	Quadro Resumo da Assistência	3
2.	Objeto e Definições	3
3.	Vigência	4
4.	Cobertura	5
5.	Atendimento e Condições para a Solicitação	5
6.	Carências	6
7.	Os Serviços	6
8.	Contatos e Canais	8

1. Quadro Resumo da Assistência

Kit Natalidade – 16 itens			
Serviço	Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Kit Natalidade (Mamãe e Bebê)	Gestação; Nascimento; Adoção de Criança até 1 ano; Natimorto.	01 (um) acionamento por vigência.	- Até, no máximo, 01 (um) kit por gestação. - Em caso de nascimento de múltiplos, para o benefício do Kit Natalidade, será entregue um kit a mais a partir do segundo bebê

2. Objeto e Definições

2.1 Pensando em acolher e apoiar a família nesse momento tão especial, a Assistência realizará o envio de 01 (um) Kit Natalidade até a residência do beneficiário, após o nascimento do bebê. O Kit Natalidade é composta por itens essenciais de alimentícios, de higiene e cuidados para a mãe e o recém-nascido.

2.2 Esse benefício proporciona mais tranquilidade nos primeiros dias de vida do bebê, oferecendo praticidade e carinho com produtos selecionados pela sua qualidade e utilidade.

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

Usuário / Beneficiário: É a pessoa física do sexo feminino ou masculino contratante ou indicado pelo contratante, através do cadastro da solicitação de assistência, que terá direito aos serviços aqui apresentados.

Filho: Entende-se por filho, além de filho(s) natural(is), o(s) também adotado(s), conforme previsão constitucional (Art. 227, § 6º, CF/88). O vínculo da adoção constitui-se por sentença judicial (art. 47 do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA) e é irrevogável, isto é, após o trânsito em julgado da decisão judicial e lavrado o novo registro no Cartório de Registro Civil competente, não haverá reversão (art. 39 do ECA).

Kit Natalidade: É o conjunto de produtos e itens de higiene e cuidados básicos previamente descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, utilizados pós-nascimento do(a) filho(a), dentro dos limites e termos aqui previstos, e prestados pela empresa Tempo.

Central de Assistência: É a Central de Assistência telefônica da Tempo, que estará disponível 24 horas por dia, a fim de auxiliar os usuários em questões de dúvidas, consultas ou solicitações de assistência.

Descritivo: É o presente material, do qual consta as condições gerais, limites e exclusões relacionadas ao serviço de Kit Natalidade.

Domicílio: É o endereço residencial ou comercial do usuário/titular da apólice, contratada na ocasião de adesão do respectivo seguro.

Evento: Considera-se como evento o nascimento do(a) filho(a) do beneficiário/titular da apólice, a adoção de criança com até 1 (um) ano de idade pelo beneficiário/titular da apólice, ou o caso de natimorto. Essas ocorrências configuram a necessidade de utilização da Assistência Kit Natalidade, conforme as condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Prestadores: São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da TEMPO, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Limites: É o valor máximo dos serviços de assistência a cargo da TEMPO, bem como outros pré-requisitos para o acionamento de determinadas modalidades desses mesmos serviços.

Intervenção: Refere-se à quantidade de utilizações dos serviços a serem disponibilizados durante o período de vigência, conforme LIMITE contratado.

Cancelamento do Serviço: Se houver a necessidade de cancelamento do serviço solicitado pelo Usuário, ele deverá entrar em contato com a central de assistência para formalizar o cancelamento dentro do prazo de até 02 horas após a solicitação do serviço pela assistência. Após este prazo, será considerado como serviço utilizado/realizado.

Prazo para a Solicitação da Assistência: Para a obtenção do serviço, a solicitação e o envio da documentação obrigatória devem ocorrer através de um formulário (Pipefy) preenchido pelo beneficiário. O pedido deverá ocorrer entre o 8º (oitavo) mês de gestação e 90 (noventa) dias corridos após o nascimento do bebê ou data da concessão da guarda provisória. Após a validação da documentação obrigatória recebida, o envio da cesta ocorrerá no período máximo de 15 (quinze) dias corridos, no endereço indicado.

Para que seja comprovado o direito ao benefício, deverão ser apresentados os documentos abaixo:

- Cópia da Certidão de Nascimento ou documentação que comprove o nascimento ou adoção do(a) filho(a), por exemplo: Declaração ou atestado de gravidez (foto ou PDF), Exame Beta-hCG (foto do resultado), Cartão da gestante / pré-natal (foto da capa ou página inicial).
- No caso de o cônjuge do titular solicitar a assistência, será necessário comprovante de união estável com o titular da apólice.
- E-mail para contato.

3. Vigência

3.1 O serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice do seguro de vida.

4. Cobertura

4.1 Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

5. Atendimento e Condições para a Solicitação

5.1 Todas as solicitações de Cesta Natalidade deverão ser feitas exclusivamente por meio do preenchimento de um formulário pelo beneficiário.

5.2 Após o envio do formulário, as informações fornecidas serão automaticamente encaminhadas ao nosso fornecedor, por meio da Assistência 24 horas, que dará continuidade ao atendimento e às providências necessárias para a entrega do benefício.

5.3 É importante que o beneficiário preencha todos os dados corretamente, inclusive o e-mail para contato, a fim de evitar atrasos no processamento da solicitação.

5.4 Link para acesso ao formulário de acionamento do benefício Cesta Natalidade, destinado ao preenchimento pelo beneficiário:

<https://app.pipefy.com/public/form/gzoNh9Ny>

5.5 Caso seja necessário **ajustar alguma informação no relatório preenchido pelo cliente**, o beneficiário poderá encaminhar um e-mail para **acionamento.icatu@tempo.com.vc** ou entrar em contato com a Central de Atendimento da Assistência 24h pelo telefone **0800 725 5062**.

5.6 O atendimento da Central de Assistências funciona 24 horas.

5.7 A solicitação da prestação de serviço acontecerá em horário comercial das 9h às 18h, em dias úteis.

5.8 Para a obtenção do serviço, a solicitação e o envio da documentação obrigatória devem ocorrer através de um formulário (Pipefy) preenchido pelo beneficiário. O pedido deverá ocorrer entre o 8º (oitavo) mês de gestação e 90 (noventa) dias corridos após o nascimento do bebê ou data da concessão da guarda provisória. Após a validação da documentação obrigatória recebida, o envio da cesta ocorrerá no período máximo de 15 (quinze) dias corridos, no endereço indicado.

5.9 Para que seja comprovado o direito ao benefício, deverão ser apresentados os documentos abaixo:

- Cópia da Certidão de Nascimento ou documentação que comprove o nascimento ou adoção do(a) filho(a), por exemplo: Declaração ou atestado de gravidez (foto ou PDF), Exame Beta-hCG (foto do resultado), Cartão da gestante / pré-natal (foto da capa ou página inicial).
- No caso de o cônjuge do titular solicitar a assistência, será necessário comprovante de união estável com o titular da apólice.
- E-mail pessoal para comunicação.

5.10 A ocorrência de eventos de força maior, tais como enchentes, greves ou outros fatores súbitos e involuntários, bem como a localização do endereço de entrega em zona rural e/ou em local de difícil acesso, poderá eventualmente impactar o prazo de entrega do Kit Natalidade.

5.11 A entrega será realizada no endereço residencial habitual ou outro endereço alternativo informado pelo cliente na abertura do atendimento, isso na hipótese de o endereço residencial ser localizado em zona rural ou outro local de difícil acesso. No caso de mudanças no endereço de entrega, o beneficiário deverá comunicar a Tempo com uma antecedência mínima de 10 dias da data programada para a entrega do Kit Natalidade.

6. Carências

6.1 Não há carência para a prestação de serviço desta assistência.

7. Os Serviços

7.1 Em caso de gravidez, nascimento de um bebê, adoção de crianças até 1 ano ou natimorto, o Segurado poderá solicitar o fornecimento de um kit de itens de higiene e cuidados básicos destinados à mamãe e ao bebê.

7.2 Em caso de nascimento de múltiplos, para o benefício do Kit Natalidade, será entregue um kit a mais a partir do segundo bebê.

7.3 Até 01 (um) Kit Natalidade por acionamento – Limitado a 01 (um) acionamento por vigência.

KIT NATALIDADE DE APOIO À MÃE

Produto	Qtde
Pacote de protetor de seios com 12 (doze) unidades	1
Pacotes de absorventes descartáveis para seio com 10 (dez) unidades cada	2
Pacotes de absorventes íntimos com 8 unidades cada	2
Hidratante para o corpo de 200 ml	1
Sabonete líquido de 250 ml	1

KIT NATALIDADE DE APOIO AO BEBÊ

Produto	Qtde
Pacote de algodão em bolas de 50 gramas	1
Pacotes de fralda descartável com 12 (doze) unidades cada – 36 (trinta e seis) unidades no total - tamanho P	1
Embalagem de hastes flexíveis (cotonete) com 751 (setenta e cinco) unidades	1
Chupeta de cor unissex	3
Pacotes de gaze esterilizada com 10 unidades	2
Embalagem com 70 unidades de lenços umedecidos	1
Mamadeira de cor unissex de 240 ml	1
Vidro de óleo mineral natural de 100 ml	1

8. Contatos e Canais

8.1 A Assistência Kit Natalidade – 16 itens é oferecida pela Tempo, em caso de dúvidas, entre em contato com:

Tempo

Serviço de atendimento ao cliente:

0800 725 5062 (capitais, regiões metropolitanas e demais regiões)

Para dúvidas em relação ao seguro de vida, garantido pela Icatu Seguros, entre em contato com:

Icatu

Centro de Relacionamento com o Cliente:

4002 0040 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 285 3000 (demais localidades)

SAC

0800 286 0110

Exclusivo para informações públicas, reclamações ou cancelamento de produtos adquiridos por telefone. De segunda à sexta-feira, das 8h às 20h, e sábados, domingos e feriados nacionais das 8h às 16h. Nos demais horários, para atendimentos em libras você pode acessar o SAC em:

portal.ikatuseguros.com.br/atendimento

Ouvidoria

0800 286 0047

Caso não tenha concordado com a resolução apresentada, você pode entrar em contato conosco para reavaliação da decisão. Estamos disponíveis pelo telefone nos dias úteis, das 8h às 18h.

Importante: para entrar em contato com a Ouvidoria, você deve ter o número de protocolo do atendimento anterior.

Ligações do Exterior

+55 11 4002 0114

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto em feriados nacionais.



@icatusseguros

