



Condições Gerais

Assistência Cartão Natalidade – RS 300,00

Assistência Cartão Natalidade – R\$ 300,00

Resumo

Sumário

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

1. Quadro Resumo da Assistência

Cartão Natalidade – R\$ 300,00			
Serviço	Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Cartão Natalidade	Gestação; Adoção de Criança até 1 ano; Natimorto.	01 (um) acionamento por vigência.	- Até, no máximo, R\$300,00 (trezentos reais) por gestação, no período de 01 (um) mês. - Em caso de nascimento de múltiplos, será acrescido o valor de 50% do limite contratado a partir do segundo bebê.

2. Objeto e Definições

2.1 Pensando em acolher e apoiar a família em um momento de fragilidade e adaptação, a Assistência irá disponibilizar o envio de 01 (um) Cartão Alimentação para enviar até a residência do beneficiário, com saldo para utilização em estabelecimentos credenciados.

2.2 Esse benefício contribui para garantir mais tranquilidade no dia a dia, permitindo a compra de produtos alimentícios ou de higiene pessoal, que ajudam a suprir as necessidades da família e do recém-nascido com praticidade e segurança.

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).

Cartão Natalidade: Cartão magnético com saldo disponível para o beneficiário utilizar na compra de produtos de alimentação ou higiene, nos estabelecimentos credenciados, para auxiliar no pós-nascimento de seu(sua) filho(a).

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 Cartão Natalidade.

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

Evento: É a ocorrência do nascimento do(a) filho(a) do beneficiário/titular da apólice, que dará origem a necessidade de utilização da Assistência Cartão Natalidade, respeitando as condições impostas nessas 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 do cartão virtual ocorrerá no período máximo de 3 (três) dias úteis e o cartão físico em até 7 (sete) dias corridos, no endereço indicado.

Para que seja comprovado o direito ao benefício, deverão ser anexados no formulário 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. Território de 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 Cartão 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 Cartão Natalidade, destinado ao preenchimento pelo beneficiário:

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

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.br 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 do cartão virtual ocorrerá no período máximo de 3 (três) dias úteis e o cartão físico em até 7 (sete) 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 Cartão Virtual

- 5.10.1** Esse cartão virtual será enviado ao e-mail informado pelo cliente, em um prazo médio de até 3 (três) dias úteis, contados a partir do próximo dia útil após o preenchimento do formulário e o envio do pedido ao fornecedor.
- 5.10.2** É imprescindível que o cliente informe corretamente o e-mail de contato, pois ele será utilizado tanto para o recebimento do benefício quanto para o desbloqueio do cartão.
- 5.10.3** O cartão virtual será compatível com carteiras digitais, podendo ser utilizado por meio de plataformas como Apple Pay e Google Pay, o que garante mais praticidade e segurança nas transações.
- 5.11** O valor do Cartão Natalidade será carregado em uma única carga, conforme o valor do produto contratado. O valor da recarga será para uso exclusivo do beneficiário, nos estabelecimentos credenciados com a operadora emissora do cartão, para a compra e aquisição de itens de alimentação e higiene.
- 5.12** 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 Cartão Natalidade.
- 5.13** 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 3 dias da data programada para a entrega do cartão.
- 5.14** Em caso de perda ou roubo do Cartão Natalidade quando em posse do beneficiário, ele deverá contatar a **Central de Atendimento do Cartão** para bloqueio e contatar novamente a Assistência (Tempo) para solicitar uma nova emissão do cartão, onde o valor da nova emissão será deduzido do valor da próxima recarga.
- 5.15** O prazo de validade do saldo do Cartão Natalidade é de 90 dias, contados após a disponibilização do crédito.

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 cartão benefício destinado à mamãe e ao bebê, de acordo com o valor contratado na Assistência.
- 7.2** Em caso de nascimento de múltiplos, será acrescido o valor de 50% do limite contratado a partir do segundo bebê.

8. Contatos e Canais

8.1 A Assistência Cartão Natalidade – R\$ 300,00 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.icatuseguros.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

