



PROTEÇÃO DIGITAL

**CONDIÇÕES GERAIS**

 **europ  
assistance**  
*you live we care*

**CEABS**



## CONDIÇÕES GERAIS – PROTEÇÃO DIGITAL

### 1. QUADRO DE SERVIÇOS

PROTEÇÃO DIGITAL			
Serviço		Limite de Utilização	Limite de Serviços
Monitoramento de dados na Web, Dark e Deep Web		Ilimitado	Cadastro de dados para monitoramento do Titular, dependentes ou agregados. Exceto do CPF - Cadastro Nacional de Pessoa Física, que garante apenas o monitoramento do Titular do seguro.
Alertas (e-mail)			
Helpline			

### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

O Serviço descrito nestas Condições Gerais do Programa de Proteção Digital tem por objetivo monitorar o uso indevido ou vazamento dos dados cadastrados no portal do produto, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nas Condições Gerais.

Este documento rege as condições de utilização do Programa de Proteção Digital fornecido pela **EUROP ASSISTANCE** Brasil.

Os serviços incluídos no programa, descritos mais detalhadamente a seguir, destinam-se a proteger contra o roubo de identidade no universo digital e são prestados por parceiros da **EUROP ASSISTANCE**. O acesso aos serviços pode ser feito através do portal; o segurado ao registrar-se, aceita as presentes condições de utilização em todas as suas partes.

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

- a) Proteção de Digital: é o conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela **EUROP ASSISTANCE** também denominados, neste instrumento, simplesmente “Programa”, “ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- b) Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais
- c) Cliente/ Usuário/Segurado: é a pessoa física, com Domicílio Permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à **EUROP ASSISTANCE** na ocasião da contratação da Proteção Digital através do Cadastro.
- d) Contratante: **CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S.A.**, **CARDIF DO BRASIL VIDA E PREVIDÊNCIA S.A.**, **LUIZASEG SEGUROS S.A.**, todas com sede na Av. Presidente Juscelino

Kubitschek, 1.909, Torre Sul, 7º e 8º andares, conjuntos 71B e 81, parte, Vila Nova Conceição, Condomínio São Paulo Corporate Towers, São Paulo/SP, CEP 04.543-907, inscrita no CNPJ: 08.279.191/0001-84.

- e) Europ Assistance: é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- f) Deep Web: como é chamada a internet que possui páginas não indexadas, fora da engenharia de busca dos tradicionais buscadores e que não requer autenticação.
- g) Dark Web: como é chamada a rede não acessível através dos tradicionais navegadores, utilizada por hackers.
- h) Hacker: é um indivíduo que se dedica, com intensidade incomum, a conhecer e modificar os aspectos mais internos de dispositivos, programas e redes de computadores.
- i) Parceiros: são pessoas jurídicas selecionadas, especializadas em segurança, proteção e armazenamento de dados, gerenciadas pela EUROP ASSISTANCE e líderes de mercado em seus respectivos segmentos, para a prestação dos serviços definidos nestas Condições Gerais.
- j) Portal: Plataforma digital de proteção de dados, online, segura e onde os dados do usuário e o nível de exposição ao risco são registrados.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Cliente terá direito ao Serviço do **Programa de Proteção Digital** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

O Cliente terá direito aos benefícios do Programa de Proteção Digital se confirmado recebimento de todas as informações e documentos do Cliente fornecidos pelo Contratante a **EUROP ASSISTANCE**.

Na hipótese de não restarem confirmadas pela **EUROP ASSISTANCE** o recebimento das informações e documentos do Cliente, a **EUROP ASSISTANCE** não será responsabilizada pela recusa na prestação de serviço ou no acesso as plataformas digitais ao Cliente, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

Para utilização do Programa de Proteção Digital, a Contratante garantirá que o Segurado receberá o roteiro de acesso e registro na plataforma, bem como dará ciência dos termos de uso e política de privacidade do portal.

#### Monitoramento de dados

- a) Faça o login de acesso ao portal com o CPF ou e-mail;
- b) Em seu primeiro acesso crie uma senha;

- c) Clique na seção “Dados Monitorados”;
- d) Escolha as opções de dados para monitoramento;
- e) Insira, edite ou remova os dados para monitoramento.

Os dados gerenciados pela plataforma são processados em um ambiente seguro e protegido. Os dados são criptografados durante a transmissão e quando armazenados na plataforma.

Os canais usados para a transmissão devem ser sempre considerados canais seguros. O acesso à plataforma é feito através de credenciais de autenticação fornecidas pelo usuário durante o registro. As SENHAS devem respeitar as regras indicadas no momento do Cadastro do Portal. .

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo Proteção Digital.

O cliente é o único responsável pela exatidão dos dados inseridos no portal do Proteção de Digital, conseqüentemente, assume qualquer risco relacionado com eventuais erros ou omissões na compilação dos dados.

Os serviços estão sujeitos as condições de uso lícito e adequado. Por conseguinte, o usuário é obrigado a utilizar o serviço apenas para uso pessoal e deve utilizar os serviços de uma forma que não constitua uma "ofensa aos bons costumes e, em qualquer caso, dentro dos limites previstos no próprio contrato". Em caso de descumprimento dos princípios acima referidos, a **EUROP ASSISTANCE** reserva-se o direito de, após notificação ao usuário, interromper, no todo ou em parte, a prestação dos serviços

#### 4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

O Proteção Digital é composto por uma série de serviços disponíveis através do acesso ao portal, acesso que pode ser feito via PC ou dispositivo móvel. Para acessar o portal você deve ter: um navegador de internet que suporte criptografia de 128 bits; uma conta de e-mail; uma conexão com a internet compatível com o acima mencionado; capacidade de armazenamento suficiente no disco rígido do seu computador.

#### MONITORAMENTO DE DADOS NA INTERNET E NA WEB, DARK E DEEP WEB

O **Proteção Digital** assume que o cliente entrou no portal, na sessão “Monitoramento de Dados”, e os dados pessoais monitorados tenham sido devidamente inseridos. A plataforma realiza a atividade de monitoramento nos seguintes ambientes:

**Internet:** através do portal, o serviço realiza na internet a pesquisa de dados pessoais e combinação de dados que o usuário informou e para os quais necessita de Monitoramento. As situações de risco podem estar relacionadas com a presença de dados pessoais do usuário em websites desprotegidos ou em websites que não prevejam um registo pessoal do usuário;

**Deep Web:** como é chamada a internet que possui páginas não indexadas, fora da engenharia de busca dos tradicionais buscadores e que não requer autenticação.

**Dark web:** constitui uma grande área de banco de dados de roubados, informações e credenciais. O banco de dados é atualizado todos os dias, não sendo acessível através de canais de navegação padrão, protegidos por tecnologias de criptografia; para acessá-los são necessários softwares, neste caso o serviço de monitoramento utiliza diversos número de fontes.

Tanto no caso de buscas na internet como em buscas na dark web, a busca utiliza um sistema avançado para detectar falsos positivos, permitindo ao usuário destacar, através do envio de e-mails e/ou mensagens de texto, situações de risco potencial às quais seus dados estão expostos. O usuário, ao acessar o portal, pode visualizar mais informações sobre a situação de risco identificada.

## DADOS MONITORADOS

- Nome com data de nascimento
- Número celular
- Número telefone fixo
- Endereço de e-mail
- Endereço residencial
- Número da carteira do plano de saúde
- Carteira de habilitação
- Número de cartão de crédito e débito
- Número de contas bancárias
- Passaporte
- RG
- CPF

Conforme acordado com a CONTRATANTE os dados monitorados são customizáveis no momento da Implantação.



## ALERTAS DE E-MAIL

O Serviço, disponível apenas se o segurado tiver ativado o serviço de monitoramento de dados, permite ao segurado visualizar o grau de risco da sua identidade exposta. O nível de risco é calculado com base na coleta de dados pessoais que o segurado introduziu na plataforma, na web, deep e dark web.

O número, tipo de dados e o ambiente em que são recolhidos podem variar. O segurado recebe mensalmente um relatório por e-mail que indica, com base nas pesquisas realizadas pela plataforma no mês anterior, o nível de risco ao qual está exposto, para que o usuário tenha sempre uma visão atualizada de seu nível de risco.

## OUTRAS INFORMAÇÕES

A solução de monitoramento, a partir do recebimento dos registros de venda dos dados de e-mail e CPF, foi desenvolvida para atender, em especial, a solicitação da Contratante. Dessa forma, o portal foi customizado para que o login do segurado seja realizado através do CPF ou e-mail. A partir deste momento, o segurado poderá incluir, editar ou remover dados diretamente na plataforma da Contratada.

A ferramenta é White Label, ou seja, customizável com a identidade visual da Contratante.

A solução é totalmente baseada em APIs, dessa forma é possível integrar cada componente em qualquer ambiente digital externo, inclusive com o mecanismo de login único.

## HELPLINE

Na Central de atendimento o segurado contará com a ajuda para esclarecimento de dúvidas e orientação quanto a navegação pela plataforma.

A Estrutura Organizacional da Europ Assistance Brasil tem a central de atendimento disponível de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 08:00 às 20:00 para:

- Apoiar o usuário na utilização do portal;
- Orientar o usuário em caso de situações de risco comunicadas ao utilizador pela plataforma;
- Dar informações sobre o procedimento correto a seguir em caso de crime virtual como roubo de identidade, perda ou roubo de documentos pessoais, orientação para registrar a ocorrência, quais evidências devem ser preservadas e registros das informações

## 5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência do **Programa de Proteção Digital** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

Em complemento ao disposto no item acima, o Programa será considerado cancelado de pleno direito, independentemente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Quando o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

No final do contrato de prestação de serviços do **Proteção Digital**, o serviço cessará e a conta do usuário será encerrada. Os dados do usuário serão mantidos em conformidade com as obrigações legais.

## 6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O direito à utilização do **Programa de Proteção Digital** se encerrará automaticamente na data em que o usuário deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

## 7. EXCLUSÕES

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**

**EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DO PROGRAMA PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DO PROGRAMA**

**A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONOMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.**

**PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:**

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS:	<a href="https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx">https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	<a href="https://www.sanctionsmap.eu/#/main">https://www.sanctionsmap.eu/#/main</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	<a href="https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information">https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information</a>

**A EUROP ASSISTANCE BRASIL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER DANOS DIRETOS OU INDIRETOS, PERDAS OU CUSTOS RESULTANTES DA UTILIZAÇÃO DO PORTAL OU DA IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZÁ-LO. EM PARTICULAR, O USUÁRIO DECLARA ISENTAR A EUROP ASSISTANCE BRASIL DE QUALQUER RESPONSABILIDADE RESULTANTE DA FALHA TOTAL E/OU PARCIAL DO FUNCIONAMENTO DO PORTAL DEVIDO À FALTA DE COBERTURA E/OU PARCIAL DO SERVIÇO INTERNET, ATRAVÉS DO QUAL O SERVIÇO FUNCIONA CORRECTAMENTE.**

**ALÉM DISSO, A EUROP ASSISTANCE NÃO PODE SER RESPONSABILIZADA:**

**POR QUAISQUER DANOS DE QUALQUER NATUREZA E POR QUALQUER RAZÃO SOFRIDOS EM CONSEQUÊNCIA DE ATRASOS, INTERRUPÇÕES OU SUSPENSÕES DOS SERVIÇOS PRESTADOS, NÃO DEPENDENTES DO TRABALHO DA EUROP ASSISTANCE OU DEVIDOS A FORÇA MAIOR OU OPORTUNIDADE;**

**ENVIO DE PROFISSIONAL TÉCNICO A RESIDÊNCIA OU LOCAL ASSIM INDICADO PELO USUÁRIO;**

**CONTATO COM AS INSTITUIÇÕES BANCARIAS, ADMINISTRADORAS DE CARTÃO DE CRÉDITO, EMPRESAS QUE OFERCEM SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES OU ORGÃO PÚBLICOS EM DECORRÊNCIA DE ROUBO OU FURTO DE DADOS PROTEGIDOS**

**QUAISQUER DANOS CAUSADOS AO USUÁRIO OU A TERCEIROS DEVIDO AO FATO DO USUÁRIO NÃO CUMPRIR OU NÃO TER CONHECIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E PROCESSUAIS DOS SERVIÇOS.**

## **8. DISPOSIÇÕES FINAIS**

A Europ Assistance e o usuário concordam que todas as comunicações relativas ao **Programa de Proteção Digital** serão eficazes quando realizada por correio eletrônico, para os endereços fornecidos pelo usuário na plataforma. O usuário, portanto, concorda expressamente em receber todas as comunicações relativas ao seu perfil em formato digital, por e-mail ou por avisos publicados no portal. Além disso, o usuário autoriza a Europ Assistance a enviar periodicamente comunicados, tais como e-mails em caso de indisponibilidade temporária do site para manutenção.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços do **Programa de Proteção Digital** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

O **Programa de Proteção Digital** atenderá às solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.



O **Programa de Proteção Digital** não se responsabiliza pela veracidade das informações e dados enviados pelo Cliente a Central de Atendimento.

O **Programa de Proteção Digital** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços do **Programa de Proteção de Dados** ou coloquem em risco a segurança do Cliente ou terceiros.

Os Serviços poderão ser suspensos nas seguintes hipóteses:

- Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.
- Se houver instabilidade ou interrupção de sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia.